

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

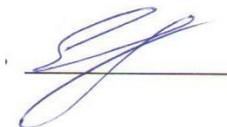
МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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 «Переговоры в социально-трудовой сфере»

37.03.02 «Конфликтология»

Курск – 2022

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА

Раздел (тема) дисциплины Теоретические основы дисциплины «Переговоры в социально-трудовой сфере»

1. Теоретические основы дисциплины «Переговоры в социально-трудовой сфере».
2. Краткий исторический обзор проблемы проведения переговоров в социально-трудовой сфере.
3. Характерные признаки элементов понятия «переговорный процесс»
4. Классификация видов переговоров в отечественной и зарубежной науке.
5. Основные виды переговоров.

Раздел (тема) дисциплины «Особенности конфликтов в социально-трудовой сфере»

6. Особенности конфликтов в социально-трудовой сфере.
7. Основа проблематики социальных взаимоотношений.
8. Причины возникновения конфликтов.
9. Решение конфликтных ситуаций администрацией.
10. Взаимосвязь задач по решению.
11. Что такое открытые трудовые конфликты?
12. Технология делового общения.

Раздел (тема) дисциплины «Структура переговорного процесса»

13. Общая структура переговорного процесса.
14. Составление плана переговоров.
15. Устойчивое знание о видах переговоров в зависимости от процессуальных параметров и целей участников.

Раздел (тема) дисциплины «Подготовка к переговорам в социально-трудовой сфере»

16. Особенности активного слушания.
17. Укажите компоненты коммуникативной компетентности.
18. Сравните активное и пассивно слушание.
19. Охарактеризуйте психологические сигналы при вступлении в контакт.
20. Какие существуют трактовки взглядов, мимики, жестов?
21. Структура переговоров.
22. Раскройте понятие этики переговоров.

Раздел (тема) дисциплины «Вступление в контакт и исследование»

23. Особенности вступления в контакт с различными деловыми партнерами.
24. Определение лиц, принимающих решения.
25. Способы исследования интересов деловых партнеров.

Раздел (тема) дисциплины «Работа с возражениями»

26. Работа с возражениями.
27. Классификация типичных возражений .
28. Способы преодоления типичных возражений.

Раздел (тема) дисциплины «Подготовка предложений»

29. Подготовка предложений .
30. Определение достижимого результата на данном этапе переговоров.
31. Мотивация деловых партнеров к принятию необходимых решений.

Раздел (тема) дисциплины «Завершение переговоров»

32. Завершение переговоров .
33. Фиксация достигнутых договоренностей .
34. Планирование дальнейших перспектив делового общения с субъектом переговоров.

Раздел (тема) дисциплины «Современные инновационные технологии переговоров в социально-трудовой сфере»

35. Современные инновационные технологии переговоров в социально-трудовой сфере.
36. Создание и организация проектных групп по заявленным направлениям инновационной деятельности.
37. Главной целью инновационной системы управления и переговоров в социально-трудовой сфере является обеспечение компаниям сотрудников, постоянно генерирующими инноваций во всех аспектах своей деятельности, их эффективное использование при создании условий для внедрения инноваций, социального и профессионального развития всех трудовых ресурсов во благо персонала, предприятия и общества.

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

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

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

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

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

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Раздел (тема) дисциплины «Теоретические основы дисциплины «Переговоры в социально-трудовой сфере»

1. В чем выражается объективная сторона ведения переговоров ...
 1. в предмете переговоров
 2. в участниках переговоров
 3. в характере коммуникаций

2. Если переговоры проходят между отдельными государствами, то они называются:
 1. международными
 2. межнациональными
 3. межгосударственными

3. К какому типу переговоров можно отнести переговоры в НАТО, ЕЭС, ООН.
 1. внутренним
 2. международным
 3. территориальным.

4. С точки зрения результатов переговоров, они могут быть:
 1. в рамках конфронтации и в рамках сотрудничества
 2. плодотворными и безрезультатными
 3. выигрышными и бесплодными

5. Этот тип переговоров предполагает переход от конфликтных ситуаций к иным типам отношений между сторонами (нейтральным или сотрудничества)
 1. переговоры с целью достижения соглашений
 2. переговоры с целью нормализации отношений
 3. переговоры с целью достижения новых отношений
 4. переговоры с целью получения косвенных результатов

6. По характеру взаимодействия сторон переговоры могут быть:
 1. прямые и косвенные
 2. непрямые и косвенные
 3. открытые и закрытые

7. Что включает в себя уровень переговоров?
 1. территориальный статус участников переговоров
 2. уровень материального благосостояния
 3. степень социальной значимости участников переговоров
 4. социальный и политический статус участников переговоров

8. В чем реализуется коммуникативная функция переговорного процесса?
 1. она ориентирована на налаживание между двумя сторонами-партнерами новых связей и отношений
 2. реализуется в тех случаях, когда стороны не готовы на совместные действия, а заинтересованы только в обмене взглядами
 3. реализуется, когда необходимо убедить партнеров принять свою позицию или точку зрения.

9. Это наиболее общее, перспективное планирование хода переговоров, планирование самого общего направления движения, ориентированного на достижение целей переговоров.

1. планирование переговорного процесса
2. тактика
3. стратегия

10. К _____ субъектам переговоров относят тех, кто выступает в роли лиц, осуществляющих переговорный процесс.

1. неявным
2. явным
3. скрытым
4. ролевым

11. Какие из перечисленных категорий могут быть задействованы в социальном партнерстве?

1. органы государственной власти
2. органы местного самоуправления
3. работники и работодатели
4. все варианты верны

12. Что из перечисленного является формой социального партнерства?

1. осуществление делопроизводства.
2. выплата заработной платы
3. участие работников, их представителей в управлении организацией
4. нет правильных ответов

13. Так называется один прием, метод для реализации выбранной стратегии.

1. способ
2. тактический ход
3. тактика

14. Установите соответствие

Приемы присоединения оппонента:

1. негация,
2. ретроспекция,
3. проспекция.

А. Если хотите прервать переговоры,

Б. Обращаетесь в прошлое, создается языковая картина оппонента.

В. Обращаетесь в будущее - это переход к принятию решения.

15. Установите последовательность.

Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:

1. передача информации,
2. аргументирование,
3. нейтрализация замечаний собеседника,
4. принятие решения и завершение переговоров,
5. начало беседы.

Раздел (тема) дисциплины «Особенности конфликтов в социально-трудовой сфере»

16. Методы научных исследований - это ...

1. приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических рекомендаций.
2. способы творческого развития.
3. методы развития общительности и коммуникабельности.

17. Наблюдение – это...

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

18. Анкетирование – это ...

1. процесс получения первичной социально-психологической информации на основе вербальной коммуникации, представляющей опросный лист для ответов на заранее составленные вопросы.
2. способ ведения беседы.
3. способ развития общительности.

19. Опросник – это ...

1. вид анкеты, составленный для изучения и оценки отдельных свойств и проявлений личности, с помощью заранее составленных вариантов ответов на каждый вопрос.
2. метод наблюдения.
3. способ эксперимента.

20. Тестирование – это

1. метод психологической диагностики, позволяющий получить сопоставимые количественные и качественные показатели степени развитости изучаемых психологических свойств и состояний личности, необходимых теоретических знаний, практических умений и навыков.
2. метод развития памяти.
3. метод ведения беседы.

21. Внешнее наблюдение – это ...

1. вид наблюдения, при котором сбор психологических данных о поведении человека происходит путем прямого наблюдения за ним со стороны.
2. характеристика мышления.
3. характеристика внимания.

22. Установите правильное соответствие:

| | |
|--|---|
| 1. Психоанализ – это... | А. Метод дифференциальной психологии, направленный на выявление психических свойств и черт личности |
| 2. Психологическая профилактика – это... | Б. Деятельность по разработке, апробации и внедрению развивающих программ для детей, молодежи с учетом задач каждого возрастного этапа, обеспечение гармоничного, |

| | |
|-------------------------------|--|
| | психического развития и формирования личностей юношей и девушек на каждом этапе их развития |
| 3. Психодиагностика – это ... | С. Психотерапевтическая система, в основе которой лежит выявление особенностей переживаний и действий человека, обусловленных неосознаваемыми мотивами |

23. Установите последовательность:

Целеполагание – это _____ педагогом своей профессиональной _____, которая содержит осознание _____ воспитания и обучения.

1. целей и задач.
2. Концепции.
3. Выстраивание

24. Конфликт равен:

1. конфликтная ситуация + инцидент
2. конфликтные отношения + конфликтная ситуация
3. конфликтные отношения + инцидент

25. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

1. этапы конфликта
2. фазы конфликта
3. содержание конфликта

26. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

1. начальной фазе
2. фазе подъема
3. пике конфликта
4. фазе спада

27. Конфликт в переводе с латинского означает:

1. соглашение
2. столкновение
3. существование
4. все ответы верны

28. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

1. психологии
2. социологии
3. педагогике
4. все ответы верны

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

1. конфликтными отношениями
2. конфликтной ситуацией
3. инцидентом
4. все ответы верны

30. Конфликт равен:

1. конфликтная ситуация + инцидент
2. конфликтные отношения + конфликтная ситуация
3. конфликтные отношения + инцидент

4. все ответы верны.

Раздел (тема) «Структура переговорного процесса»

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

1. конфронтация
2. соперничество
3. конкуренция
4. все ответы верны.

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

1. конструктивная модель
2. деструктивная
3. конформистская
4. нонконформистская.

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

1. ригидному
2. сверхточному
3. «бесконфликтному»
4. все ответы верны.

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

1. переговорный процесс
2. сотрудничество
3. все ответы верны
4. компромисс.

35. Профессиональный посредник называется:

1. суггестором
2. медиатором
3. коллегой
4. все ответы верны.

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

1. дизъюнктивный
2. конъюнктивный
3. субъективный
4. смешанный.

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

1. манипуляцией
2. суггестией
3. гипнозом
4. все ответы верны.

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

1. ультимативной тактике
2. тактике выжимания уступок
3. тактике лавирования.

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

1. конфликтом
2. конкуренцией
3. соревнованием
4. все ответы верны.

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

1. конструктивными
2. деструктивными
3. реалистическими
4. все ответы верны.

41. К какому стилю ведения переговоров можно отнести фразу «ты – мне, я – тебе»?

1. партнерский
2. стиль сотрудничества
3. торговый
4. взаимный

42. _____ цель – это стартовая позиция, о которой участник переговоров заявляет с самого начала.

1. реальная
2. идеальная
3. конкретная
4. позитивная

43. Источники информации могут быть:

1. легальные, конфиденциальные, нелегальные
2. нелегальные, полуконфиденциальные, официальные
3. скрытые и открытые

44. При ведении переговоров в таком стиле участники ставят своей целью в максимальной степени удовлетворить свои интересы и интересы партнера.

1. стиль содружества
2. стиль сотрудничества
3. стиль компромисса

45. _____ общий план для достижения цели.

1. тактика
2. стратегия
3. планирование
4. направление переговоров.

Раздел (тема) «Подготовка к переговорам в социально-трудовой сфере»

46. Организационная часть переговоров включает в себя:

1. цель, задачи, объект и предмет переговоров, материальное обеспечение и т. д.
2. анализ ситуации, состав участников переговорного процесса
3. анализ стратегии и тактики переговоров
4. сроки, место проведения, физическая и информационная безопасность, материальное обеспечение и т. д.

47. Так называется предел, на котором участники переговоров решают, что следует прекратить переговоры.

1. тупик
2. граница
3. конфликт

48. _____ цель – это то, на что удается рассчитывать с учетом диалога с партнером.

1. идеальная
2. реальная
3. диалоговая
4. позитивная

49. Какой определяющий мотив в стратегии «состязание/борьба»?

1. максимизировать собственный результат
2. минимизировать убытки
3. достижение совместных целей

50. Установите соответствие:

Типы поведения партнеров, затрудняющие ведение переговоров

1. Вздорный человек, «нигилист».
2. «Всезнайка».
3. «Болтун».

51. По форме вербальные речевые коммуникации подразделяют на

1. устную и письменную
2. внешнюю и внутреннюю
3. родную и иностранную
4. прямую и опосредованную

52. Что не относится к невербальным средствам общения?

1. походка
2. пауза
3. просьба

53. Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических ?

1. мимика
2. беседа
3. визуальный контакт

54. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

1. кинесические средства общения
2. просодические средства общения
3. такесические средства общения

55. Что не относится к такесическим средствам общения?

1. рукопожатия
2. похлопывание по плечу
3. движения руками (жесты)

56. Похлопывание по плечу возможно при ...

1. моральной поддержке человека
2. равенстве социального положения участников общения
3. поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
4. встрече с коллегами по работе

57. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

1. рука сверху, ладонь развернута вниз
2. рука снизу, ладонь развернута вверх
3. обе ладони находятся в вертикальном положении
4. прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

58. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством

1. забывчивости
2. лжи
3. враждебности

59. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

1. интервью
2. деловая беседа
3. деловые переговоры

60. Установите соответствие

Ошибки в построении тезиса:

| | |
|-----------------------------|---|
| 1. Потеря тезиса | А. В ходе разговора мы пытаемся видоизменить собственный тезис, сужая или смягчая свое первоначальное слишком общее, преувеличенное или излишне резкое утверждение. |
| 2. Полная подмена тезиса | Б. Выдвинув определенное положение, вы начинаете доказывать нечто другое, близкое или сходное по значению, т. е. подменяете основную мысль другой |
| 3. Частичная подмена тезиса | В. Сформулировав тезис, мы забываем его и переходим к иному тезису, прямо или косвенно связанному с первым, но в принципе уже другому. Затем затрагиваем третий факт, а от него переходим к |

Раздел (тема) дисциплины «Вступление в контакт и исследование»

61. Какое определяющее отношение в стратегии «приспособление»

1. «ты выигрываешь, я проигрываю»
2. «ты выигрываешь, я выигрываю»
3. «ты проигрываешь, я выигрываю»

62. Эта стратегия реализуется, когда каждый из участников переговорного процесса стремится к такому завершению переговоров, которое дает выигрыш обеим сторонам.

1. выигрыш-выигрыш
2. проигрыш – выигрыш
3. проигрыш – проигрыш

63. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?

1. «выигрыш-выигрыш»;
2. «выигрыш-проигрыш»;
3. «проигрыш-проигрыш»;
4. «проигрыш-выигрыш»;
5. «выигрыш-проигрыш» и «проигрыш-выигрыш».

64. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?

1. «выигрыш-выигрыш»;
2. «выигрыш-проигрыш»;
3. «проигрыш-проигрыш»;
4. «проигрыш-выигрыш»;
5. «выигрыш-проигрыш» и «проигрыш-выигрыш».

65. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов, как: критика конструктивных положений партнера; использование неожиданной информации; обман; угроза; блеф?

1. «видимого сотрудничества»;
2. «дезориентации партнера»;
3. «провокации чувства жалости у партнера»;
4. «ультимативная тактика»;
5. «выжимания уступок».

66. Переговоры - универсальное средство урегулирования конфликтов. В переводе с латинского конфликт означает:

1. дело
2. удар
3. борьбу
4. инцидент
5. столкновение

67. Как называется тактика деловых переговоров, предполагающая уступку авторства привлекательного предложения партнеру?

1. «желанный подарок»

2. «спасение лица»
3. «пакетирование»

68. _____ – это пакет (набор альтернатив, связанных с предметом), относительно которого, стороны, участвующие в переговорах, согласились после обмена с рядом предложений.

69. _____ – идеальное, мысленное предвосхищение результатов деятельности.

70. Чем обеспечивается стратегия переговорного процесса?

1. применением тех или иных тактик поведения или тактических технологий
2. применением жестких тактик ведения переговоров
3. применением формально-логического содержания.

71. Существует две модели поведения сторон на переговорах:

1. с позиции силы и слабости
2. с позиции жесткости и мягкости
3. с позиции слабости и жесткости

72. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?

1. «избегающий»;
2. «уступающий»;
3. «отрицающий»;
4. «наступающий»;
5. «колеблющийся».

73. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?

1. «избегающий»;
2. «уступающий»;
3. «отрицающий»;
4. «наступающий»;
5. «колеблющийся».

74. Каков важный организационный момент третьего этапа подготовки к переговорам?

1. определение повестки дня, регламента и уровня переговоров
2. определение времени начала и конца работы на переговорах
3. определение последовательности выступлений

75. Из каких параметров обычно исходят при формировании делегации на переговоры?

1. приблизительно равного количества членов с каждой стороны
2. преобладания количества членов в делегации инициаторов переговоров
3. приблизительно равного количества мужчин и женщин в делегации.

Раздел (тема) «Работа с возражениями»

76. Какой вид стратегии ведения переговоров характеризуется «доминированием деловой принципиальности, твердым, но не жестким стилем, лояльными манерами, более высоким уровнем доверия между сторонами»?

1. стратегия поиска взаимоприемлемых решений
2. стратегия взаимных уступок
3. стратегия «жесткого прессинга»

77. Какой сходный тактический ход, применяемый обеими сторонами, является типичной особенностью начала переговоров?

1. завышения своих позиций
2. занижение своих позиций
3. игнорирование своих позиций

78. Как называется тактический подход ведения переговоров, при котором ключевой аргумент припасается для кульминационной точки встречи, идут к которой путем постепенного раскрытия других преимуществ?

1. «нож за спиной»
2. «смертельный удар»
3. «смертельный удар»

79. Самовоспитание - это ...

1. сознательная деятельность, направленная на возможно более полную реализацию человеком себя как личности.
2. хаотичное развитие характера.
3. профессиональная деятельность

80. От чего зависит технология выбора стратегий и тактик в переговорном процессе?

1. от конкретных условий рынка, предмета переговоров и его участников
2. от состава делегации, анализа информации и проекта решения
3. от цели и задач переговоров, состава участников и их отношений

81. Социализация - это

1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
2. неумение общаться с людьми.
3. особенность памяти.

82. Эмпатия –это ...

1. постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека, сочувствие, сопереживание собеседнику.
2. неумение общаться.
3. особенность профессии.

83. Идентификация- ...

1. процесс объединения субъектом себя с другим человеком или группой на основе эмоциональной связи; уподобление, отождествление себя с собеседником.
2. эмоции, чувства.
3. особенность темперамента

84. Конгруэнтность -...

1. согласованность, гармоничное объединение всех компонентов личности, которое проявляется в соответствии вербальной и невербальной информации.
2. несогласованность действий, поступков человека.

3. характеристика памяти.

85. Язык – это ...

1. система знаков, служащая средством общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности, передачи информации от поколения к поколению.
2. система чувств, эмоций.
3. система мышц, сухожилий.

86. Речь - это...

1. вербальная коммуникация, психологический процесс формирования и передачи мыслей, посредством языка.
2. невербальная коммуникация.
3. система взглядов, убеждений.

87. Функции речи: ...

1. обобщающая, коммуникативная, регулятивная функции.
2. первая, заключительная функция.
3. основная, вторичная функция.

88. Социальный стереотип –это ...

1. относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта, складывающийся в условиях дефицита информации, как результат обобщения личного опыта индивида и представлений в обществе.
2. образ познавательных процессов.
3. образ двигательной активности.

89. Социальная роль – это ...

1. способ поведения человека, соответствующий принятым нормам в зависимости от статуса в обществе, в системе межличностных отношений.
2. профессиональные действия и поступки.
3. особенности характера человека.

90. Социальная норма – это ...

1. совокупность правил и требований, регулирующих поведение, характер взаимоотношений, взаимодействия участников общения.
2. система научных физических сведений.
3. система темперамента и способностей.

Раздел (тема) «Подготовка предложений»

91. **Релаксация** – это ...

1. состояние покоя, расслабленности, возникающее у человека вследствие снятия напряжения, после систематической тренировки по произвольному расслаблению различных групп мышц.
2. способ беседы друзей.
3. способ развития памяти.

92 **Индивидуально-психологическое консультирование** - ...

1. вид психологической помощи, при котором с помощью специально организованного общения у обратившегося человека (клиента) создаются условия для анализа ситуации и разработки различных стратегий поведения выхода из проблемной ситуации.
2. метод развития внимания.
3. способ развития общительности.

93. Стрессоустойчивость – ...

1. совокупность личностных качеств, позволяющих человеку переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки, обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья.
2. особенность развития памяти.
3. особенность развития мышления.

94. Копинг – это ...

1. реакции человека, помогающие восстановить равновесие при действии стрессоров, копинг-стратегии будут адаптивными, если содействуют достижению равновесия и в дальнейшем способствуют уменьшению или устранению вредных побочных воздействий.
2. способность общаться.
3. особенность развития памяти.

95. Копинг-поведение — это ...

1. форма поведения, отражающая готовность индивида решать жизненные проблемы; сформированное умение использовать определенные средства для преодоления эмоционального стресса.
2. метод развития внимания.
3. способ развития общительности

96. Профессиональный стресс- это

1. вид стресса, который возникает при осуществлении различных видов профессиональной деятельности, нарушение психологического состояния в результате травмирующих обстоятельств, негативных условий труда или других аспектов деятельности человека.
2. особенность развития внимания.
3. особенность развития памяти.

97. Психологическая профилактика стресса – это

1. содействие полноценному социально-профессиональному развитию личности, предупреждение возможных личностных деформаций, личностных и межличностных конфликтов, включая выработку рекомендаций по улучшению психического состояния и самореализации личности.
2. способ развития воображения.
3. метод развития общительности.

98. Адаптация – это ...

1. приспособление строения и функций организма, его органов и клеток к условиям среды.
2. особенность характера.
3. особенность темперамента

99. Социальная адаптация-...

1. это постоянный процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды; это результат этого процесса.
2. неумение общаться с людьми.
3. эмоции, чувства.

100. **Общение - это ...**

1. сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
2. профессиональная деятельность.
3. неумение разговаривать с людьми.

101. **Структура общения: ...**

1. коммуникативная, интерактивная и перцептивная составляющие.
2. память, мышление.
3. восприятие, внимание.

102. **Основные средства общения:....**

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

103. **Социализация - это**

1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
2. неумение общаться с людьми.
3. особенность памяти.

104. **Самосознание –это ...**

1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
2. понимание других людей.
3. особенность характера.

105. **Конгруэнтность -...**

1. согласованность, гармоничное объединение всех компонентов личности, которое проявляется в соответствии вербальной и невербальной информации.
2. несогласованность действий, поступков человека.
3. характеристика памяти.

Раздел (тема) «Завершение переговоров»

106. **Язык – это ...**

1. система знаков, служащая средством общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности, передачи информации от поколения к поколению.
2. система чувств, эмоций.
3. система мышц, сухожилий.

107. **Речь - это...**

1. вербальная коммуникация, психологический процесс формирования и передачи мыслей, посредством языка.
2. невербальная коммуникация.

3. система взглядов, убеждений.

108. Функции речи: ...

1. обобщающая, коммуникативная, регулятивная функции.
2. первая, заключительная функция.
3. основная, вторичная функция.

109. Социальный стереотип – это ...

1. относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта, складывающийся в условиях дефицита информации, как результат обобщения личного опыта индивида и представлений в обществе.
2. образ познавательных процессов.
3. образ двигательной активности.

110. Социальная роль – это ...

1. способ поведения человека, соответствующий принятым нормам в зависимости от статуса в обществе, в системе межличностных отношений.
2. профессиональные действия и поступки.
3. особенности характера человека.

111. Социальная норма – это ...

1. совокупность правил и требований, регулирующих поведение, характер взаимоотношений, взаимодействия участников общения.
2. система научных физических сведений.
3. система темперамента и способностей.

112. Кооперация (кооперативное взаимодействие) – это ...

1. координация единичных сил участников на основе взаимопомощи, взаимодействия.
2. разобренная деятельность участников команды.
3. характеристика темперамента.

113. Конкуренция – это ...

1. форма межличностного взаимодействия, характеризующиеся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства.
2. совместная деятельность команды.
3. совместная профессиональная деятельность.

114. Этапы продуктивной конкуренции:

1. соревнование, соперничество, конфронтация.
2. начальный, средний этап.
3. первый, второстепенный этап.

115. Основные формы совместной деятельности:

1. совместно-индивидуальная, совместно-последовательная, совместно-взаимодействующая деятельность.
2. индивидуальная, коллективная.
3. последовательная, коллективная.

116. Рефлексивное слушание – это ...

1. способ взаимодействия с собеседником, используемый в качестве контроля точности восприятия услышанного.

2. неумение общаться с людьми.
3. способ развития характера.

117. Интуиция - это....

1. мыслительный процесс, состоящий в нахождении решения задачи на основе ориентиров поиска, не связанных логически или недостаточных для получения логического вывода.
2. эмоциональный процесс.
3. двигательные действия.

118. Воображение – это

1. психический процесс, заключающийся в создании новых образов (представлений) путем переработки материала восприятия и представлений, полученных в предшествующем опыте.
2. особенность характера.
3. особенность темперамента.

119. Интерес - это....

1. форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности.
2. характеристика характера.
3. характеристика памяти.

120. Потребность - это...

1. состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающие источником его развития.
2. характеристика памяти.
3. характеристика профессии.

121. Удивление – это

1. когнитивная эмоция, возникающая при возникновении неожиданной ситуации.
2. особенность темперамента.
3. профессиональная деятельность.

Раздел (тема) «Современные инновационные технологии переговоров в социально-трудовой сфере»

122. Убеждение -

1. осознанная потребность личности, побуждающая действовать в соответствии со своими ценностными ориентациями.
2. характеристика памяти.
3. характеристика профессии.

123. Наблюдательность – это

1. способность человека, проявляющаяся в умении подмечать существенные, характерные, малозаметные свойства предметов и явлений.
2. негативное психическое состояние.
3. характеристика профессии.

124. Склонность – это

1. избирательная направленность индивида на определенную деятельность, побуждающая его заниматься.
2. обычное состояние индивида.
- 3.. отсутствие активности индивида.

125. **Деятельность** – это ...

1. специфический вид человеческой активности, направленной на преобразование действительности и самого себя.
2. эмоции, чувства.
3. память, внимание.

126. Мастерство - это ..

1. желаемый уровень развития человека как субъекта деятельности. Предполагает не только наличие знаний, умений и навыков, но и определенную систему ценностей личности.
2. неумение выполнять профессиональную деятельность.
3. низкий уровень развития мышления.

127. **Группа - это...**

1. ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков.
2. профессиональная деятельность одного человека.
3. музыкальная игра на скрипке.

128. Социализация – это...

- А) процесс и результат социального развития человека
- Б) совокупность всех социальных и психологических процессов, посредством которых человек усваивает систему знаний, норм и ценностей, позволяющих ему функционировать в качестве полноправного члена общества.
- В) усвоение человеком социального опыта в процессе жизни.
- Г) все ответы верны
- Д) все ответы не верны.

129. Процесс усвоения личностью антисоциальных норм, негативных ролей, которые приводят к дестабилизации общества:

- А) асоциализация
- Б) ресоциализация
- В) десоциализация.

130. Какая из стадий развития личности совпадает с периодом детства?

- А) адаптация
- Б) индивидуализация?
- В) интеграция.

131. Влияние, при котором человек усваивает социальный опыт с помощью учителей, родителей и воспитателей.

- а) стихийное
- б) целенаправленное.

132. Одна из особенностей современной социализации , при которой детство рассматривается как особый ценный период жизнедеятельности человека:

- а) образование и приобретение профессии

- б) гуманизация детства
- в) творчество.

133. Какой механизм социализации предполагает стремление человека к подражанию, копированию поведения других людей?

- А) полоролевая идентификация
- Б) единство подражания и имитации
- В) социальная оценка желаемого поведения.

134. Социализация ребенка происходит через:

- а) игру и общение;
- б) самоутверждение личности;
- в) групповую идентичность;
- г) стабильное положение в обществе.

135. Установите соответствие:

1. Сильные аргументы:

2. Слабые аргументы:

- А. экспериментально проверенные выводы;
- Б. заключения экспертов;
- В. цитаты из публичных заявлений, книг признанных в этой сфере авторитетов;
- Г. показания свидетелей и очевидцев событий;
- Д. статистическая информация, если сбор ее, обработка и обобщение сделанные профессионалами-статистиками.
- Е. умозаключения, основанные на двух или более отдельных фактах, связь между которыми неясна без третьего;
- Ж. уловки и суждения, построенные на алогизмах;
- З. ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные слушателям;
- И. аналогии и непоказательные примеры;
- К. доводы личного характера, вытекающие из обстоятельств или диктуемые побуждением, желанием.

136. Установите соответствие между понятиями и определениями:

| | |
|------------------------------|---|
| 1. Общение – это... | А. Исследование психических процессов и состояний при помощи их реальных или идеальных, прежде всего математических, моделей |
| 2. Моделирование - это... | В. Проводится с участием ученого в качестве непосредственного участника того процесса, за ходом которого ведется наблюдение |
| 3. Включенное наблюдение ... | С. сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия, и понимание другого человека |

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

1 -

2 -

3 -

137. К процессам памяти не относится...

- А) развитие информации;
- Б) хранение информации;
- В) запоминание информации.

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

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

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

Критерии оценивания результатов тестирования:

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

Темы рефератов:

Раздел (тема) дисциплины «Теоретические основы дисциплины «Переговоры в социально-трудовой сфере»

1. Теоретические основы дисциплины «Переговоры в социально-трудовой сфере».
2. Краткий исторический обзор проблемы проведения переговоров в социально-трудовой сфере.
3. Характерные признаки элементов понятия «переговорный процесс»
4. Классификация видов переговоров в отечественной и зарубежной науке.
5. Основные виды переговоров.

Раздел (тема) дисциплины «Особенности конфликтов в социально-трудовой сфере»

6. Особенности конфликтов в социально-трудовой сфере.
7. Основа проблематики социальных взаимоотношений.
8. Причины возникновения конфликтов.
9. Решение конфликтных ситуаций администрацией.
10. Взаимосвязь задач по решению.
11. Что такое открытые трудовые конфликты?
12. Технология делового общения.

Раздел (тема) дисциплины «Структура переговорного процесса»

13. Общая структура переговорного процесса.
14. Составление плана переговоров.
15. Устойчивое знание о видах переговоров в зависимости от процессуальных параметров и целей участников.

Раздел (тема) дисциплины «Подготовка к переговорам в социально-трудовой сфере»

16. Особенности активного слушания.
17. Укажите компоненты коммуникативной компетентности.
18. Сравните активное и пассивно слушание.
19. Охарактеризуйте психологические сигналы при вступлении в контакт.
20. Какие существуют трактовки взглядов, мимики, жестов?
21. Структура переговоров.
22. Раскройте понятие этики переговоров.

Раздел (тема) дисциплины «Вступление в контакт и исследование»

23. Особенности вступления в контакт с различными деловыми партнерами.
24. Определение лиц, принимающих решения.
25. Способы исследования интересов деловых партнеров.

Раздел (тема) дисциплины «Работа с возражениями»

26. Работа с возражениями.

27. Классификация типичных возражений .
28. Способы преодоления типичных возражений.

Раздел (тема) дисциплины «Подготовка предложений»

29. Подготовка предложений .
30. Определение достижимого результата на данном этапе переговоров.
31. Мотивация деловых партнеров к принятию необходимых решений.

Раздел (тема) дисциплины «Завершение переговоров»

32. Завершение переговоров .
33. Фиксация достигнутых договоренностей .
34. Планирование дальнейших перспектив делового общения с субъектом переговоров.

Раздел (тема) дисциплины «Современные инновационные технологии переговоров в социально-трудовой сфере»

35. Современные инновационные технологии переговоров в социально-трудовой сфере.
36. Создание и организация проектных групп по заявленным направлениям инновационной деятельности.
37. Главной целью инновационной системы управления и переговоров в социально-трудовой сфере является обеспечение компаниям сотрудников, постоянно генерирующими инноваций во всех аспектах своей деятельности, их эффективное использование при создании условий для внедрения инноваций, социального и профессионального развития всех трудовых ресурсов во благо персонала, предприятия и общества.

Критерии оценки реферата:

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

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

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

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

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос: в чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию, варианты решения проблемы. Напишите текст своего обращения к первой и второй сотруднице.

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в строительной организации. В процессе подготовки к строительству для заказчика двухэтажных домов в поселке городского типа инженер подрядной организации обнаружил, что несущая способность фундаментов по проекту имеет достаточный запас, чтобы выдержать не два, а три I этажа. Подрядчик предлагает заказчику увеличить количество этажей до трех и вместо трех двухэтажных домов построить два трехэтажных. Проанализируйте ситуацию. Представляя в этой ситуации интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например: «Чего я хочу добиться? Каковы условия предстоящих переговоров? Чему партнер по переговорам придает особенное значение? Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д.» Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в фирме по продаже недвижимости. Покупатель хочет купить квартиру за 3 млн. руб., но продавец всеми силами упирается и не хочет снижать цену ниже 3,2 млн. руб. Первому нужна квартира, а второму – деньги, но оба они не могут прийти к согласию. Проанализируйте ситуацию. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить? Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Проанализируйте ситуацию. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить? Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные

этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 5

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

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Представьте, что вы работаете конфликтологом в организации. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Проанализируйте ситуацию. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы? Ознакомьтесь с ситуацией. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить? Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 7

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

Компетентностно-ориентированная задача № 8

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

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. В Ваше предприятие после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых специалистов, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы» гостиницы чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов. Проанализируйте ситуацию. Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура? Кто является инициатором конфликта? Какие варианты разрешения проблемы существуют? Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В нашем коллективе есть люди, относящиеся к разным национальностям и имеющие различное вероисповедание. Я сам являюсь атеистом и считаю, что каждый имеет право верить в то, во что считает нужным. Во время обеденного перерыва мой коллега, мусульманин, стал говорить о том, что его религия самая истинная. И тогда я стал с ним спорить и критически высказался по поводу его религии. Разговор закончился тем, что каждый остался при своей точке зрения. Он

очень рассердился на меня и почти перестал со мной разговаривать, а это мешает нашей совместной работе». Какое поведение в данной ситуации было бы более конструктивным? Проанализируйте эффективность поведения участников исходя из теории трансактного анализа Э. Берна и стратегий взаимодействия К. Томаса – Р. Килменна.

Компетентностно-ориентированная задача № 11

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

Компетентностно-ориентированная задача № 12

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

Компетентностно-ориентированная задача № 13

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

Компетентностно-ориентированная задача № 14

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

Компетентностно-ориентированная задача № 15

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

Компетентностно-ориентированная задача № 16

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

Компетентностно-ориентированная задача № 17

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

Компетентностно-ориентированная задача № 18

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

Компетентностно-ориентированная задача № 19

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Через неделю Вы должны подготовить отчет о работе вашего отдела за год и выступить на совещании. Подумайте и напишите план Вашего выступления. Какие основные параметры профессиональной деятельности должны быть отражены в докладе? Какие графические средства предоставления информации Вы будите использовать? Как Вы должны быть одеты? Какие дополнительные вопросы Вам могут задать слушатели?

Компетентностно-ориентированная задача № 20

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Вам нужно подготовить доклад на тему: «Особенности проведения деловых переговоров». Составьте конспект своего выступления. С чего начинаются деловые переговоры? Как найти сильные аргументы в разговоре с оппонентом? Какие способы можно использовать для создания благоприятной психологической атмосферы в беседе? Какие способы психологического воздействия на собеседника можно использовать?

Компетентностно-ориентированная задача № 21

Представьте, что Вы работаете в престижной организации. Ваш начальник отличается взрывным характером, часто не сдержан, крайне негативно относится к отсутствию сотрудников на работе длительный период. Вы со своей семьей решили поехать в двухнедельное путешествие по странам Европы. Проанализируйте ситуацию.

Каким образом Вы будете объяснять начальнику необходимость двухнедельного отпуска? Какие психологические методы воздействия можно использовать?

Компетентностно-ориентированная задача № 22

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в гостинице. К вам приехало множество гостей. Ваши клиенты - супружеская пара, испытывающая трудности в выборе типа размещения в гостинице. Нерешительность супруга и отстраненность от решения вопроса супруги становится проблемой. Нетерпение начинают проявлять другие гости, собравшиеся у стойки размещения и ожидающие своей очереди. Проанализируйте ситуацию. Какие существуют варианты решения этой проблемы?

Компетентностно-ориентированная задача № 23

Представьте, что Вы работаете начальником отдела. Во время делового совещания Ваш подчиненный Константин в ходе обсуждения его проекта не принимает Ваших рекомендаций, замечаний, «вышел из себя», разговаривает с Вами дерзко и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники Вашего отдела. Проанализируйте ситуацию. Какие существуют варианты решения этой проблемы?

Компетентностно-ориентированная задача № 24

Представьте, что Вы работаете начальником отдела. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам. Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен. Проанализируйте ситуацию. Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:

Компетентностно-ориентированная задача № 25

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

Компетентностно-ориентированная задача № 26

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

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

Компетентностно-ориентированная задача № 27

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

Компетентностно-ориентированная задача № 28

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

Компетентностно-ориентированная задача № 29

Представьте, что вы работаете конфликтологом. Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга заинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся». **Вопросы для анализа ситуации:** 1.Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют? 2.Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций? 3.Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации? 4.Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Компетентностно-ориентированная задача № 30

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

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

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

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

| | |
|------------------------------------|--------------------------------|
| Сумма баллов по 100-балльной шкале | Оценка по дихотомической шкале |
|------------------------------------|--------------------------------|

| | |
|------------|------------|
| 100–50 | зачтено |
| 49 и менее | не зачтено |

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

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

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

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

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