

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 14.03.2023 11:56:10
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

Примирительные процедуры и администрирование
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология
(код и наименование ОПОП ВО)

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ (для коллоквиума)

Раздел (тема) дисциплины 1 Предпосылки развития альтернативного разрешения споров в России

1. Какие современные черты альтернативных способов разрешения гражданских споров?
2. Какие исторические этапы возникновения примирительных процедур?
3. Как классифицируются примирительные процедуры?
4. Какие основные источники альтернативного разрешения споров?
5. Какие современные преимущества и недостатки примирительных процедур?
6. На решение каких задач направлены примирительные процедуры?
7. Какие особенности и виды примирительных процедур в Германии, в других странах?

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе 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.

1.2 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

Тема № 1. Предпосылки развития альтернативного разрешения споров в России

Производственная задача №1

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить?

В крупную фирму, производящую пищевые упаковки, устроился молодой специалист Иван. Проработав чуть меньше месяца, он получил свое первое серьезное задание — маркетинговый план нового продукта — и вынужден был выполнять его самостоятельно, так как более опытный сотрудник находился в отпуске. Иван с энтузиазмом взялся за работу, но времени на выполнение было крайне мало. Получив результаты, Иван понял, что допустил серьезную ошибку в расчетах, времени на исправление не осталось. Также у Ивана не было возможности поговорить с руководителем перед общим собранием. На совещании Иван очень волновался, но держал себя в руках и, когда ему предоставили слово, коротко сообщил, что из-за допущенной ошибки повторит исследование к следующему совещанию. Директор вышел из себя, при всех отругал и унижил молодого сотрудника, сказав, что для всех остальных это будет наука. Иван держался спокойно и пообещал в кратчайшие сроки исправить допущенные ошибки.

Тема № 2. Международная практика развития примирительных процедур

Производственная задача №2

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить? Составьте примерное посредническое соглашение

Два члена жилищно-строительного кооператива проживающие в доме ЖСК попросили в устной форме председателя ЖСК выступить между ними посредником по вопросу, кто виноват в затоплении квартиры на пятом этаже. Председатель ЖСК предложил сторонам воспользоваться заключением независимого эксперта в области строительства, которое и укажет на виновную сторону. Заключение независимого эксперта пострадавшая сторона отправила в арбитражный суд для получения исполнительного листа.

Тема № 3. Понятие и виды частных альтернативных примирительных процедур. Посредничество и медиация

Производственная задача №3

Какие примирительные процедуры могут быть использованы в следующих ситуациях:

- а) между двумя инвестиционными компаниями о выполнении условий договора купли - продажи ценных бумаг;
- б) между супругами о разделе совместно нажитого имущества;

- в) между акционерами и правлением АО о размере дивидендов по привилегированным акциям;
- г) между родителями семилетнего ребенка, по вопросу, с кем будет проживать ребенок;
- д) между соседями по садоводческому товариществу по вопросу о проведении границы между земельными участками.

Тема № 4. Примирительная процедура (медиация) как способ работы с конфликтом

Производственная задача №4

Проанализируйте возможности применения примирительных процедур в решении представленной конфликтной ситуации

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукции и продавать ее по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурирования каждый в своей области и дают советы, но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердит, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь.

Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, да Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!».

Тема № 5 Переговорный процесс в ситуации конфликта

Производственная задача №5

Проанализируйте возможности применения примирительных процедур в решении представленной ситуации.

Зазвонил телефон. Одна из сотрудниц взяла трубку, попросили принять факс. Работница переключила телефон на факс и попросила принять его другую сотрудницу. Та отказалась, сославшись на то, что твой покупатель - ты и принимай факс. Первая грубо ответила, что та ближе к факсу сидит и обязана поднимать трубку. В итоге вторая сотрудница ответила в повышенном тоне, что ничего ей не обязана и т.д.

Тема № 6. Мирное соглашение как средство и способ урегулирования конфликтов

Производственная задача №6

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить?

Рабочие места начальника цеха и некоторых его подчиненных находятся на значительном удалении друг от друга. Начальник цеха не видит, чем заняты подчиненные в течение рабочего дня. Он сомневается в том, что они загружены работой, поскольку однажды был свидетелем свободного времяпрепровождения, и собирается сократить некоторых из них. Аргументы подчиненных о занятости, недостатке времени, невозможности справиться с работой меньшим числом сотрудников слушать не хочет

Тема № 7. Особенности коммуникации в конфликте

Производственная задача №7

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить?

В организации имеется ряд отделов и служб, тесно взаимосвязанных между собой. В одном из отделов работает специалист, от результатов которого зависит производственная деятельность отдела. Он высококлассный специалист, стаж работы по этой специальности — более 20 лет, но характер — «не сахар». Нередко задания выполняет после уговоров, «выторговывая» всякие дополнительные привилегии. Можно сказать, «выкручивает руки» своему непосредственному руководителю. Столкнувшись в очередной раз с трудностями, возмущенный руководитель обратился к директору с письменной просьбой об увольнении строптивного работника по «соответствующей» статье Трудового кодекса. На что получил ответ: «Вы же знаете, что замены ему нет. Он уникальный специалист. Не трогайте его»

Тема № 8. Управление конфликтом в государственных административных учреждениях.

Производственная задача №8

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить?

На заводе с трехсменным режимом работы ни в одной из смен нет официально установленного обеденного перерыва для работников конвейера. Поскольку конвейер не останавливается, работники уходят обедать, подменяя друг друга. В это время подменяющие выполняют двойную работу. Во время одной из таких подмен в цехе появляется мастер. Увидев, что идет брак, она нашла обедающую работницу и устроила ей скандал: «Чем вы тут заняты, идите работать, нечего гнать брак!» Никакие оправдания, что всю смену отработать, не поев, невозможно, а ее сейчас подменяют, мастер слышать не хочет. «Дома есть надо!» — говорит она и грозит увольнением

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 (не-стандартное) 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 не критического 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 Предпосылки развития альтернативного разрешения споров в России
Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Установленные законодательством процессуальные возможности арбитражного суда по содействию урегулированию переданного в суд спора путем принятия под контролем суда мер, направленных на окончание дела миром и прекращение производства по делу – это...

- а. Примириительные процедуры
 - б. Медиаторство
 - в. Управление конфликтами
 - г. Нет верного ответа
2. Вопрос в открытой форме.

_____ – это лицо (или группа лиц, или организация), осуществляющее посредническую деятельность.

3. Вопрос на установление последовательности.

Процедура примирения, применявшаяся в совестном суде, состояла из четырех этапов:

- а. привлекались посредники, которые должны были представлять стороны
 - б. суд сам формулировал и предлагал спорящим сторонам идею примирения
 - в. суд предлагал примириительные способы непосредственно сторонам
 - г. суд требовал от истца и ответчика примириться
4. Вопрос на установление соответствия

Установите соответствие.

История разрешения споров - это история менявшегося соотношения трех основных его форм:

- 1. насильственной
 - 2. судебной
 - 3. примириительной.
- А. антиправовой

Б. посредством принудительного восстановления нарушенного права в судебном порядке

В. Установленные законодательством процессуальные возможности арбитражного суда по содействию урегулированию переданного в суд спора путем принятия под контролем суда мер, направленных на окончание дела миром и прекращение производства по делу

5. Вопрос в закрытой форме.

Использование правовых средств в примирении берет начало в

- а. римском праве
- б. европейском праве
- в. американском праве
- г. советском праве

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

В Древней Руси наиболее часто использовалась такая форма урегулирования конфликта, как

- а. Посредничество
 - б. Мировое соглашение
 - в. Соглашательство
2. Вопрос в открытой форме.

Современное общество характеризуется нарастанием процессов _____ и _____ в экономической, социальной, культурной и других сферах жизни общества.

3. Вопрос на установление последовательности

Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:

- А. передача информации,
 - Б. аргументирование,
 - В. нейтрализация замечаний собеседника,
 - Г. принятие решения и завершение переговоров,
 - Д. начало беседы
4. Вопрос на установление соответствия.

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.
5. Вопрос в закрытой форме.

В судебной системе Российской империи появился новый всеобщий орган, сочетавший в себе функции суда по малозначительным делам, третейского суда и даже прокуратуры –

- а. совестные суды
- б. гражданские суды
- в. арбитражные суды

Тема № 2 Международная практика развития примирительных процедур

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

С юридической точки зрения, примирение можно рассматривать как правовой институт, который включает в себя нормы различных отраслей права (гражданского, гражданского процессуального, арбитражного процессуального права). Эти нормы регулируют применение различных примирительных процедур, предусмотренных действующим законодательством.

- а. переговоры,
 - б. посредничество,
 - в. заключение мирового соглашения,
 - г. процедура медиации
 - д. Все ответы верные
2. Вопрос в открытой форме.

_____ способствует не только мирному сосуществованию в обществе, но и помогает сбалансировать различные, зачастую противоречивые, социальные интересы, а также укрепляет всевозможные юридические связи.

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность этапов делового общения:

- 1) выход из контакта;
- 2) установление контакта;
- 3) обсуждение проблемы и принятие решения;
- 4) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.).

4. Вопрос на установление соответствия

По мнению М.А. Рожковой, Н.Г. Елисеева и О.Ю. Скворцова,

- 1. Разрешение спора
- 2. Урегулирование спора

А. это властное действие лица, наделенного полномочиями выносить решение, обязательное для сторон спора (судья государственного суда или третейский судья).

Б. достижение сторонами спора взаимовыгодного, компромиссного соглашения, удовлетворяющего обе спорящие стороны.

5. Вопрос в закрытой форме.

К признакам примирительных процедур НЕ относится

- а. осуществляются самими спорящими сторонами;
- б. основаны на переговорах самих сторон; к переговорам могут быть привлечены третьи лица - примирители, посредники, медиаторы. Их деятельность направлена на содействие урегулированию спора;
- в. являются альтернативными по отношению к судебным процедурам, осуществляются как параллельно с судебной системой, так и внутри нее, как альтернатива судебному процессу;
- г. являются проявлением принципа диспозитивности, в силу которого стороны могут сами выбирать варианты рассмотрения спора и использовать либо полномасштабный судебный процесс, который оканчивается вынесением решения, либо альтернативные, упрощенные процедуры;
- д. осуществляются сторонами принудительно.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Страной, где примирительные процедуры получили не только детальное законодательное закрепление, но и широкое распространение на практике, по праву можно считать

- а. США
- б. Германия
- в. Франция
- г. Япония

2. Вопрос в открытой форме.

Известный русский философ _____ рассматривает примирение в глобальном масштабе - как необходимую ступень культурного и нравственного развития.

3. Вопрос на установление последовательности

Процедуру примирения можно разделить на несколько основных этапов:

- а. определение круга участников конфликта;
 - б. выбор средств разрешения спорной ситуации;
 - в. нахождение наиболее приемлемого для сторон варианта разрешения конфликта и заключение соответствующего соглашения;
 - г. прекращение состояния конфликта.
 - д. осознание наличия конфликта интересов;
4. Вопрос на установление соответствия.

Правовое регулирование института посредничества в США и во Франции

1. США

2. Франция

А. предоставила широкие полномочия сторонам в поиске и принятии решения по поводу мирного урегулирования конфликта, предоставляя государственные гарантии защиты и реализации принятого решения.

Б. детально регламентировало процедуру посредничества, тем самым ограничивая полномочия сторон по реализации своих диспозитивных прав.

В. опыт применения примирительных процедур больше

Г. демонстрирует гораздо большее число способов мирного урегулирования споров, начиная с переговоров и заканчивая мини-судами и арбитражами.

5. Вопрос в закрытой форме.

Особенность американской судебной системы состоит в специфике самого гражданского процесса, основой которого является принцип

- а. Состязательности

- б. Демократии
- в. Соглашательства
- г. Примирения

Тема № 3 Понятие и виды частных альтернативных примирительных процедур.
Посредничество и медиация

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.
_____ является первым органом по рассмотрению коллективного трудового спора

- а. Примирительная комиссия
- б. Аттестационная комиссия
- в. Конфликтная комиссия
- г. Все ответы верные

2. Вопрос в открытой форме.

_____ – это способ разрешения коллективного трудового спора с помощью достижения согласованного решения

3. Вопрос на установление последовательности.

Отметьте по популярности основные формы устного делового общения (от самой популярной к менее востребованной):

- 1) деловые переговоры;
 - 2) деловая беседа;
 - 3) интервью;
 - 4) совещание.
4. Вопрос на установление соответствия

Установите соответствие

Коммуникативные качества речи

- 1. Уместность речи
- 2. Богатство речи
- 3. Логичность речи

А. Коммуникативное качество речи, которое заключается в соответствии языковых средств условиям общения

Б. Разнообразное использование языковых средств в речи для достижения цели общения

Г. Коммуникативное качество речи, которое возникает на основе соотношения речи и мышления

5. Вопрос в закрытой форме.

Примирительные процедуры проводятся

- а. по добровольному примирению
- б. по принудительному примирению
- в. на основании решения суда
- г. по усмотрению одной из сторон

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Закон предусматривает три этапа разрешения коллективного трудового спора и, соответственно, три органа, которые участвуют в его рассмотрении. Это

- а. примирительная комиссия, посредник и трудовой арбитраж
- б. конфликтная комиссия, медиатор, трудовой арбитраж
- в. трудовая комиссия, медиатор, органы самоуправления

2. Вопрос в открытой форме.

_____ - независимый специалист, содействующий примирению сторон.

3. Вопрос на установление последовательности

Установите последовательность подготовки к переговорам

А. :подготовка инструкций участникам переговоров, а также документов и материалов;

А. проведение анализа проблемы и диагностики ситуации;

В. проведение «внутренних переговоров»;

С. определение переговорной позиции и возможных вариантов решения проблемы;

Д. формулирование предложений и их аргументация

4. Вопрос на установление соответствия.

Типы поведения партнеров, затрудняющие ведение переговоров

1. Вздорный человек, «нигилист».

2. «Всезнайка».

3. «Болтун».

А. Часто выходит за профессиональные рамки беседы. В ходе беседы ведет себя нетерпеливо, бывает несдержан и возбужден. Своей позицией и подходом смущает собеседников и неосознанно подталкивает их к тому, чтобы они не соглашались с его тезисами и утверждениями.

Б. Обо всем имеет свое мнение, постоянно требует слова и проявляет инициативу, которая подавляет партнеров на переговорах.

В. Часто бестактно и безо всякой видимой причины прерывает ход беседы. Не обращает внимания на время, которое тратит на свои выпады.

5. Вопрос в закрытой форме.

Коллективный трудовой спор должен быть рассмотрен примирительной комиссией

а. в 5-дневный срок

б. в течение месяца

в. до полугода

г. в 3-дневный срок

Тема № 4 Примирительная процедура (медиация) как способ работы с конфликтом

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Какой принцип не применяется при проведении процедуры медиации:

а. добровольность;

б. равноправие;

в. состязательность;

г. беспристрастность.

2. Вопрос в открытой форме.

Срок проведения процедуры медиации, до обращения в суд, не должен превышать...

3. Вопрос на установление последовательности.

Организационная подготовка к переговорам включает в себя (установите последовательность):

1. нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции, в том числе формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам.

2. выявление области взаимных интересов;

3. установление рабочих отношений с партнером;

4. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи).

4. Вопрос на установление соответствия

Процедура медиации может проводиться:

1) во внесудебном порядке

2) в досудебном порядке

3) в рамках судебного процесса

А. в случае, когда у спорящих сторон возникают затруднения в урегулировании спора, а обращаться в суд у них намерения нет;

Б. в случаях, предусмотренных законопроектом, или на основании внесённой в договор или в иное юридически обязательное соглашение, заключённое между участниками спора, медиативной оговорки о необходимости урегулирования разногласий путем применения процедуры медиации;

В. в случае, когда стороны имеют право на любой стадии судебного разбирательства прервать процесс и обратиться к процедуре медиации, а на суд возлагается обязанность предложить сторонам использовать процедуру медиации.

5. Вопрос в закрытой форме.

В случае урегулирования спора с помощью медиатора, течение срока исковой давности:

- а. прекращается;
 - б. приостанавливается;
 - в. прерывается;
- откладывается.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Информация, полученная при проведении процедуры медиации, может быть раскрыта:

- а. противоположной стороне;
- б. при разбирательстве дела в суде;
- в. в случае если она необходима при производстве уголовного дела.

2. Вопрос в открытой форме.

В случае принятия решения сторонами урегулировать спор с помощью медиатора после возбуждения дела в суде, суд должен...

3. Вопрос на установление последовательности

До начала переговоров необходимо иметь разработанную модель. Установите последовательность необходимых действий:

- А. составить примерную программу, сценарий хода переговоров;
- В. чётко представлять себе предмет переговоров и обсуждаемую проблему, инициатива на переговорах будет у того, кто лучше знает и понимает проблему;
- С. наметить моменты своей неуступчивости, а также проблемы, где можно уступить, если неожиданно возникает тупик в переговорах;
- Д. определить для себя верхний и нижний уровни компромиссов по вопросам, которые на ваш взгляд, вызовут наиболее жаркую дискуссию

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между понятиями и их основными характеристиками:

Манеры	кодекс поведения, которого должны придерживаться люди в разных социальных кругах. Это набор инструкций, которые могут быть не написаны, но имеют равную важность для письменных правил.
Этика	проявление вежливости и выполнение того, что человек считает правильным в данный момент.
Этикет	нейтральное слово, которое означает, что оно само по себе означает только «действия».
Учтивость	философская дисциплина, предметами исследования которой являются нравствен-

5. Вопрос в закрытой форме.
 К требованиям, предъявляемым к медиатору, не относится:
- достижение определенного возраста;
 - отсутствие судимости;
 - дееспособность;
 - высшее юридическое образование.

Тема № 5 Переговорный процесс в ситуации конфликта

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.
 Какие из перечисленных ниже требований относятся к посреднику на переговорах (выберите все правильные варианты ответа):

- умение во внешнем облике придерживаться умеренного консерватизма;
- умение не использовать переговоры в качестве своей самореализации;
- умение не подгонять дискутирующих;
- посредник должен использовать свои властные полномочия для призыва

сторон достичь соглашения в ходе переговоров.

2. Вопрос в открытой форме.

_____ - соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность в содержательной стороне проведения переговоров

- 1) принятие совместного решения.
- 2) передача информации;
- 3) аргументирование;
- 4) нейтрализация замечаний и аргументов партнера.

4. Вопрос на установление соответствия

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 четвертому и т. д.

5. Вопрос в закрытой форме.
 К особенностям арбитража относятся случаи, когда:
- участие третьего лица в переговорах незначительно;
 - действия третьего лица доминируют;
 - участие третьего лица в переговорах воспринимается сторонами как добровольное;
 - решение выносится на публичное обсуждение.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Наличие опыта выступает одним из существенных компонентов эффективности проведения переговоров. Опытные участники переговоров больше времени отдают:

- а. поиску альтернатив;
- б. тактикам;
- в. диагностике;
- г. поиску цели.

2. Вопрос в открытой форме.

_____ представляют собой процесс взаимодействия оппонентов с целью достижения согласованного и устраивающего стороны решения.

3. Вопрос на установление последовательности

Установите последовательность этапов в телефонных переговорах:

- 1) установление контакта;
- 2) завершение разговора;
- 3) прояснение позиции собеседника;
- 4) достижение договоренности;
- 5) демонстрация собственной позиции.

4. Вопрос на установление соответствия.

В зависимости от целей участников переговоров выделяют следующие их типы:

- 1) переговоры о продлении действующих соглашений
- 2) переговоры о перераспределении
- 3) переговоры о создании новых условий
- 4) переговоры по достижению побочных эффектов

А. например, конфликт приобрел затяжной характер и сторонам требуется «передышка», после чего они могут приступить к более конструктивному общению;

Б. свидетельствуют о том, что одна из сторон конфликта требует изменений в свою пользу за счет другой;

В. речь идет о продлении диалога между участниками конфликта и заключении новых соглашений;

Г. ориентированы на решение второстепенных вопросов (отвлечение внимания, уяснение позиций, демонстрацию миролюбия и т.п.).

5. Вопрос в закрытой форме.

Что из перечисленного ниже относится к манипуляции:

- а. когда информация, расходящаяся с желанием влияющей стороны, не оглашается;
- б. когда объекту влияния предоставляются все факты;
- в. когда объекту влияния предоставляется право выбора из «двух зол»;
- г. когда объекту влияния не предоставляется возможность свободного выбора.

Тема № 6 Мировое соглашение как средство и способ урегулирования конфликтов
Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

К этапу подготовки переговоров НЕ относятся следующие задачи ...

- i. определение цели переговоров
- б. выявление, сбор и анализ фоновой информации
- с. планирование переговоров
- д. знакомство
- е. налаживание отношений

2. Вопрос в открытой форме.

По мнению М.К. Треушникова, _____ - это способ разрешения гражданско-правовых споров на взаимоприемлемых для сторон условиях, не противоречащих закону и не нарушающих права и интересы других лиц.

3. Вопрос на установление последовательности.
 Порядок заключения мирового соглашения:
- а. разъяснение последствий утверждения мирового соглашения;
 - б. проверка полномочий на заключение мирового соглашения;
 - в. проверка содержания мирового соглашения: соответствует ли закону; не нарушает ли права и законные интересы других лиц; согласован ли порядок распределению судебных расходов (если нет, то суд решает этот вопрос самостоятельно),
 - г. удаление в совещательную комнату;
 - д. вынесение определение о прекращении производства по делу в связи с заключением сторонами мирового соглашения;
 - е. представление сторонами на утверждение суда мирового соглашения (путем устного или письменного ходатайства)
4. Вопрос на установление соответствия
 Внесудебные и судебные мировые соглашения.
1. Внесудебные мировые соглашения
 2. Судебные мировые соглашения
- А. заключаются вне судебного заседания,
 Б. факт его заключения и его условия в случае спора нужно будет доказывать суду в общем порядке.
 В. носят черты гражданско-правового договора, а, следовательно, имеют материально-правовую природу.
 Г. заключаются в судебном заседании и имеют целью прекратить уже начавшийся правовой спор.
 Д. имеют процессуальную природу, так как представляют собой способ мирного урегулирования спора.
5. Вопрос в закрытой форме.
 К этапу поиска решения НЕ относятся следующие задачи ...
- а. - формулировка предложений с учетом интересов сторон
 - б. - аргументация сторонами преимуществ своих предложений для партнеров
 - в. - корректное противостояние уловкам и попыткам давления
 - г. - завершение переговоров
 - д. - настройка на дальнейшее сотрудничество
 - е. - сохранение и закрепление доброжелательных отношений

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.
 2. Вопрос в открытой форме.
 _____ представляет собой определенный процесс, имеет длящийся характер и протекает в различных формах (переговоры, медиация и другие).
 3. Вопрос на установление последовательности
 Установите последовательность основных этапов деловой беседы по И.Н. Кузнецову:
- Задачи первой фазы беседы.
- 1) пробуждения интереса к беседе;
 - 2) создание приятной атмосферы для беседы;
 - 3) установление контакта с собеседником;
 - 4) привлечение внимания к предмету собеседования;
 - 5) перехват инициативы (в случае необходимости).
4. Вопрос на установление соответствия.
 Преимущества и недостатки мирового соглашения как одного из способов мирного урегулирования гражданско-правовых споров
1. Преимущества

2. Недостатки

- а. стороны получают навыки самостоятельного урегулирования возникших между ними споров и разногласий, сохраняют уважение и деловые отношения друг с другом;
- б. мировое соглашение часто становится первым шагом к окончательному примирению сторон, в то время как судебное решение нередко увеличивает разногласия между ними;
- в. судебное решение содержит элемент государственного принуждения, мировое же соглашение заключается на основании волеизъявления самих спорящих сторон, на основе их убеждения в необходимости именно такого разрешения спора;
- г. заключение сторонами мирового соглашения экономит время и средства суда;
- д. мировое соглашение предпочтительнее судебного решения особенно в тех случаях, когда имеются трудности фактического порядка для вынесения решения или трудности, связанные с исполнением будущего решения;
- е. если мировое соглашение не исполняется добровольно, определение суда подлежит принудительному исполнению на основании исполнительного листа, выдаваемого арбитражным судом по ходатайству лица, заключившего мировое соглашение.
- ж. отсутствие нормативной базы, регулирующей процедуру заключения мирового соглашения. проблема возможности заключения мирового соглашения в зависимости от категории спора и от вида гражданского производства

5. Вопрос в закрытой форме.

К какому типу переговоров можно отнести переговоры в НАТО, ЕЭС, ООН.

- а. внутренним
- б. международным
- в. территориальным

Тема № 7 Особенности коммуникации в конфликте

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме

Конфликтующие стороны имеют право:

- а. в любой момент прекратить процедуру медиации
- б. разглашать услышанную информацию третьим лицам
- в. оскорблять друг друга
- г. требовать принятия собственного решения проблемы
- д. а, б, в, г

2. Вопрос в открытой форме.

При возникновении конфликтов большую роль играют _____ – определенные слова, действия, поступки людей.

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите хронологию развития делопроизводства в России:

- 1) Приказное делопроизводство
- 2) Коллежское делопроизводство
- 3) Министерское делопроизводство
4. Вопрос на установление соответствия

Типы конфликтов

1. Внутриличностный конфликт
2. межличностный конфликт
3. межгрупповой конфликт
4. социальный конфликт

А. Причиной являются внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности и т.п.).

Это может быть ролевой конфликт, который возникает из-за противоречивости социальных ролей одного и того же человека (например, роль руководителя на работе, хорошего семьянина – дома);

Б. причиной является ограниченность ресурсов на предприятии, личностные особенности сотрудников и не соблюдение этически деловых норм поведения;

В. между формальными и неформальными группами, между высшим и более низким уровнями управления. Причина может быть в несовместимости целей, конкуренция, борьба за ограниченные ресурсы и др.;

Г. возникает в результате противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач

5. Вопрос в закрытой форме.

Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

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

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Конфликтная ситуация – это:

а. случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
б. процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений

в. причина конфликта

г. этап развития конфликта

2. Вопрос в открытой форме.

_____ - столкновение противоположных направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов

3. Вопрос на установление последовательности

Составьте последовательность этапов делопроизводства:

1) Создание проекта.
2) Далее проставляется дата и нумерация.
3) Подписание руководством.
4) Контроль над выполнением.
5) На следующем этапе документация регистрируется и направляется исполнителю.

6) Затем материалы оформляются для хранения.

7) Процедура согласования.

8) После истечения срока хранения они передаются в архив либо уничтожаются.

4. Вопрос на установление соответствия.

1. Конструктивные конфликты

2. Деструктивные конфликты

А. способствуют принятию обоснованных решений, развитию взаимоотношений, положительно влияют на социально-психологические процессы в группе.

Б. препятствуют эффективному взаимодействию, как правило, используются нравственно осуждаемые приемы, методы, что приводит к разрушению межличностных отношений.

5. Вопрос в закрытой форме.

Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и разрешение проблемы – это ...

- а. разрешение конфликта
- б. затухание конфликта
- в. манипуляторство

Тема № 8 Управление конфликтом в государственных административных учреждениях.

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а. социологический метод
- б. метод наблюдения
- в. метод эксперимента
- г. метод тестирования
- д. метод картографии

2. Вопрос в открытой форме.

Временный добровольный отказ работников от исполнения трудовых обязанностей (полностью или частично) в целях разрешения коллективного трудового спора – _____

3. Вопрос на установление последовательности.

Основные стадии управления конфликтом:

а. анализ конфликтной ситуации: установление и изучение предмета конфликта, анализ сущности и источников возникновения конфликтной ситуации, установление его участников и предъявляемых ими претензий. Прогнозирование развития и последствий конфликта;

б. предотвращение углубления конфронтации сторон: устранение или ослабление противоречий, вызвавших конфликт, проведение переговоров с участниками конфликта для нахождения компромисса или временного прекращения действий, усугубляющих конфликт, обращение авторитетных органов и лиц к конфликтующим сторонам с предложением устранить конфликтную ситуацию,

в. ослабление конфликта: проведение разъяснений, аргументов для смягчения и устранения взаимных претензий, воздействие на участников конфликта и убеждение их в невыгодности продолжения конфликтной ситуации, привлечение независимых экспертов для убеждения противоборствующих сторон, предупреждение агрессивной стороны о том, что она будет привлечена к ответственности за возбуждение конфликта,

г. подавление вредного, деструктивного конфликта: разоблачение деструктивных действий инициаторов конфликта, выведение из конфликтной ситуации посторонних лиц, нахождение взаимоприемлемого компромисса, заключение соглашения между участниками, привлечение к ответственности виновников конфликта.

д. обнаружение конфликта осуществляется с помощью прогнозирования конфликтной ситуации, исходя из складывающихся противоречий и тенденций; посредством фиксации реальных признаков конфликта;

4. Вопрос на установление соответствия

Установите соответствие между основными этапами и задачами при ведении переговоров:

Установление и поддержание контакта	Определение возможных стратегий и тактик ведения переговоров, выбор основного и запасных подходов Осуществление предварительных контактов с партнерами, определение времени и условий переговоров Настройка на взаимодействие с партнером
Поиск решения	Знакомство Налаживание отношений Уточнение процедуры переговоров Настройка на сотрудничество

Заключение соглашения	Формулировка предложений с учетом интересов сторон Аргументация сторонами преимуществ своих предложений для партнеров Ответы на замечания и возражения Корректное противостояние уловкам и попыткам давления Формулировка взаимоприемлемых вариантов соглашения
Подготовка	Соблюдение точности и четкости изложения договоренностей, однозначного понимания соглашения всеми сторонами Обеспечение механизмов реализации договоренности и контроля ее реализации

5. Вопрос в закрытой форме.

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

- а. внутриличностные
- б. межличностные
- в. межгрупповые
- г. классовые
- д. межгосударственные

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений – это:

- а. конфликтно вертикали
- б. динамика конфликта
- в. управление конфликтами

2. Вопрос в открытой форме.

Эффективное средство _____ – переговоры с привлечением авторитетных посредников, на основе соблюдения принципов равноправия, справедливости, взаимного уважения интересов и прав участников конфликта.

3. Вопрос на установление последовательности

Установите последовательность действий при подготовке презентации

- А. планирование и развитие вступления, основной части и заключения для длинной формальной презентации
- Б. выбор, разработка вариантов использования демонстрационно-наглядных материалов;
- В. непосредственно подготовка к речи: написание текста, плана, подготовка наглядных материалов;
- Г. подготовка к ответам на вопросы из аудитории.
- Д. анализ состава, цели, характера и состояния аудитории;

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие

Виды презентаций:

- 1) Презентация общественной организации (фирмы, акционерного общества, корпорации и т.п.).
- 2) Презентация товара.
- 3) Презентация проекта.
- 4) Презентация объема и содержания выполненных работ (отчет).
- 5) Презентация плана будущих работ.

А. Целями такой презентации являются: создание имиджа фирмы среди деловых кругов, создание или воссоздание благоприятного образа фирмы, реклама имени фирмы. По сути своей такая презентация является частью рекламной кампании организации.

Б. Цели такой презентации ясны: создание знания о новой марке, товаре или услуге на целевом рынке, ознакомление потребителей с новыми возможностями товара, расписания магазина и т.д., достижение предпочтения марке и т.п.

В. Цель этого вида презентации - информирование людей о каком-либо проекте, определение обратной реакции к проекту, поиск заинтересованных в поддержке разработки и реализации проекта. Этот вид презентации наиболее требователен к форме подачи, содержанию и подготовке, т.к. предполагает убеждение аудитории в необходимости осуществления разработки или воплощения проекта.

Г. Цель - ознакомить, предоставить определенной узкой группе людей результаты работ. Такая презентация менее требовательна к выполнению определенных правил подготовки и вполне может быть спонтанной, если необходимые данные у вас под рукой и содержатся в полном порядке.

Д. Целями её могут являться: информирование определенного круга лиц о намеченных работах, описание намеченных работ с целью подтверждения объекта презентации критическому анализу и изменению.

5. Вопрос в закрытой форме.

Конфликты между сотрудниками одного уровня в структуре организации:

- а. конфликты по горизонтали
- б. трудовые споры
- в. конфликты по вертикали

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 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. Установленные законодательством процессуальные возможности арбитражно-го суда по содействию урегулированию переданного в суд спора путем принятия под контролем суда мер, направленных на окончание дела миром и прекращение производства по делу – это...

- д. Примириительные процедуры
- е. Медиаторство

ж. Управление конфликтами

з. Нет верного ответа

1.2 Использование правовых средств в примирении берет начало в

д. римском праве

е. европейском праве

ж. американском праве

з. советском праве

1.3 В Древней Руси наиболее часто использовалась такая форма урегулирования конфликта, как

г. Посредничество

д. Мировое соглашение

е. Соглашательство

1.4 В судебной системе Российской империи появился новый сословный орган, сочетавший в себе функции суда по малозначительным делам, третейского суда и даже прокуратуры –

г. совестные суды

д. гражданские суды

е. арбитражные суды

1.5 С юридической точки зрения, примирение можно рассматривать как правовой институт, который включает в себя нормы различных отраслей права (гражданского, гражданского процессуального, арбитражного процессуального права). Эти нормы регулируют применение различных примирительных процедур, предусмотренных действующим законодательством.

е. переговоры,

ж. посредничество,

з. заключение мирового соглашения,

и. процедура медиации

к. Все ответы верные

1.6 К признакам примирительных процедур НЕ относится

е. осуществляются самими спорящими сторонами;

ж. основаны на переговорах самих сторон; к переговорам могут быть привлечены третьи лица - примирители, посредники, медиаторы. Их деятельность направлена на содействие урегулированию спора;

з. являются альтернативными по отношению к судебным процедурам, осуществляются как параллельно с судебной системой, так и внутри нее, как альтернатива судебному процессу;

и. являются проявлением принципа диспозитивности, в силу которого стороны могут сами выбирать варианты рассмотрения спора и использовать либо полномасштабный судебный процесс, который оканчивается вынесением решения, либо альтернативные, упрощенные процедуры;

к. осуществляются сторонами принудительно.

1.7 Страной, где примирительные процедуры получили не только детальное законодательное закрепление, но и широкое распространение на практике, по праву можно считать

д. США

е. Германия

ж. Франция

з. Япония

1.8 Особенность американской судебной системы состоит в специфике самого гражданского процесса, основой которого является принцип

д. Состязательности

е. Демократии

- ж. Соглашательства
- з. Примирения

1.9

является первым органом по рассмотрению коллективного трудового спора

- д. Примирительная комиссия
- е. Аттестационная комиссия
- ж. Конфликтная комиссия
- з. Все ответы верные

1.10 Примирительные процедуры проводятся

- д. по добровольному примирению
- е. по принудительному примирению
- ж. на основании решения суда
- з. по усмотрению одной из сторон

1.11 Закон предусматривает три этапа разрешения коллективного трудового спора и, соответственно, три органа, которые участвуют в его рассмотрении. Это

- г. примирительная комиссия, посредник и трудовой арбитраж
- д. конфликтная комиссия, медиатор, трудовой арбитраж
- е. трудовая комиссия, медиатор, органы самоуправления

1.12 Коллективный трудовой спор должен быть рассмотрен примирительной комиссией

- д. в 5-дневный срок
- е. в течение месяца
- ж. до полугода
- з. в 3-дневный срок

1.13 Какой принцип не применяется при проведении процедуры медиации:

- д. добровольность;
- е. равноправие;
- ж. состязательность;
- з. беспристрастность.

1.14 В случае урегулирования спора с помощью медиатора, течение срока исковой давности:

- г. прекращается;
- д. приостанавливается;
- е. прерывается;

откладывается.

1.15 Информация, полученная при проведении процедуры медиации, может быть раскрыта:

- г. противоположной стороне;
- д. при разбирательстве дела в суде;
- е. в случае если она необходима при производстве уголовного дела.

1.16 К требованиям, предъявляемым к медиатору, не относится:

- д. достижение определенного возраста;
- е. отсутствие судимости;
- ж. дееспособность;
- з. высшее юридическое образование.

1.17 Какие из перечисленных ниже требований относятся к посреднику на переговорах (выберите все правильные варианты ответа):

- д. умение во внешнем облике придерживаться умеренного консерватизма;
- е. умение не использовать переговоры в качестве своей самореализации;
- ж. умение не подгонять дискутирующих;
- з. посредник должен использовать свои властные полномочия для призыва сторон достичь соглашения в ходе переговоров.

- 1.18 К особенностям арбитража относятся случаи, когда:
- д. участие третьего лица в переговорах незначительно;
 - е. действия третьего лица доминируют;
 - ж. участие третьего лица в переговорах воспринимается сторонами как добровольное;
 - з. решение выносится на публичное обсуждение.
- 1.19 Наличие опыта выступает одним из существенных компонентов эффективности проведения переговоров. Опытные участники переговоров больше времени отдают:
- д. поиску альтернатив;
 - е. тактикам;
 - ж. диагностике;
 - з. поиску цели.
- 1.20 Что из перечисленного ниже относится к манипуляции:
- д. когда информация, расходящаяся с желанием влияющей стороны, не оглашается;
 - е. когда объекту влияния предоставляются все факты;
 - ж. когда объекту влияния предоставляется право выбора из «двух зол»;
 - з. когда объекту влияния не предоставляется возможность свободного выбора.
- 1.21 К этапу подготовки переговоров НЕ относятся следующие задачи ...
- и. определение цели переговоров
 - ф. выявление, сбор и анализ фоновой информации
 - г. планирование переговоров
 - h. знакомство
 - і. налаживание отношений
- 1.22 К этапу поиска решения НЕ относятся следующие задачи ...
- ж. - формулировка предложений с учетом интересов сторон
 - з. - аргументация сторонами преимуществ своих предложений для партнеров
 - и. - корректное противостояние уловкам и попыткам давления
 - к. - завершение переговоров
 - л. - настройка на дальнейшее сотрудничество
 - м. - сохранение и закрепление доброжелательных отношений
- 1.23 К какому типу переговоров можно отнести переговоры в НАТО, ЕЭС, ООН.
- г. внутренним
 - д. международным
 - е. территориальным
- 1.24 Конфликтующие стороны имеют право:
- е. в любой момент прекратить процедуру медиации
 - ж. разглашать услышанную информацию третьим лицам
 - з. оскорблять друг друга
 - и. требовать принятия собственного решения проблемы
 - к. а, б, в, г
- 1.25 Основными моделями поведения личности в конфликте являются:
- е. конструктивная, рациональная, деструктивная
 - ж. компромисс, борьба, сотрудничество
 - з. конструктивная, деструктивная, конформистская
 - и. рациональная, иррациональная, конформистская
 - к. борьба, уступка, компромисс
- 1.26 Конфликтная ситуация – это:
- г. случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
 - д. процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений
 - е. причина конфликта

г. этап развития конфликта

1.27 Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и разрешение проблемы – это ...

- г. разрешение конфликта
- д. затухание конфликта
- е. манипуляторство

1.28 Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

- е. социологический метод
- ж. метод наблюдения
- з. метод эксперимента
- и. метод тестирования
- к. метод картографии

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

- е. внутриличностные
- ж. межличностные
- з. межгрупповые
- и. классовые
- к. межгосударственные

1.30 Процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений – это:

- г. конфликтно вертикали
- д. динамика конфликта
- е. управление конфликтами

1.31 Конфликты между сотрудниками одного уровня в структуре организации:

- г. конфликты по горизонтали
- д. трудовые споры
- е. конфликты по вертикали

1.32 Вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения – ...

- а. трудовой конфликт
- б. семейный конфликт
- в. межгрупповой конфликт

1.33 Неурегулированные разногласия между работодателем и работником по вопросам применения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов –

- а. индивидуальный трудовой спор
- б. коллективный трудовой спор
- в. забастовка

1.34 Какие из перечисленных конфликтов относятся к социальным?

- а. конфликт между преподавателем и группой студентов
- б. все перечисленные
- в. конфликт между болельщиками разных команд
- г. конфликт между руководителем и подчиненным
- д. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними

1.35 Фасилитация – это:

- а. затухание конфликта
- б. форма групповой работы для выработки решений повышенной сложности, в том числе для урегулирования конфликта внутри группы
- в. навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения

- 1.36 По характеру взаимодействия сторон переговоры могут быть:
- а. прямые и косвенные
 - б. не прямые и косвенные
 - в. открытые и закрытые
- 1.37 С точки зрения результатов переговоров, они могут быть:
- а. в рамках конфронтации и в рамках сотрудничества
 - б. плодотворными и безрезультатными
 - в. выигрышными и бесплодными
- 1.38 Определите общие признаки переговоров.
- а. это диалог как минимум двух сторон;
 - б. переговоры ведутся только в условиях конфликта;
 - в. предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;
 - г. интересы сторон, ведущих переговоры, значительно расходятся;
 - д. для переговоров характерно наличие ситуации со смешенными интересами;
 - е. участники переговоров взаимозависимы;
 - ж. участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.
- 1.39 Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта.
- а. субъективные оценки переговоров и их результатов;
 - б. наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
 - в. наличие итогового документа, подписанного официальными представителями сторон;
 - г. степень решения проблемы;
 - д. выполнение обеими сторонами взятых на себя обязательств;
 - е. быстротечность переговоров;
 - ж. все вышеперечисленное.
- 1.40 Что из перечисленного ниже можно использовать как контрмеры в случаях нарушения этических норм на переговорах:
- а. проявить нетерпимость подобного поведения;
 - б. попросить перерыва;
 - в. раскрыть их тактику, показав, что Вы ее поняли;
 - г. прибегнуть к юмору.
- 1.41 Медиативное соглашение, достигнутое без обращения в суд, имеет силу:
- а. исполнительного листа;
 - б. гражданско-правовой сделки;
 - в. мирового соглашения.
- 1.42 Какой судебный акт выносится судьей в случае заключения медиативного соглашения:
- а. судебное решение;
 - б. определение;
 - в. постановление.
- 1.43 Временный орган, образуемый самими сторонами конфликта, но с обязательным участием Службы по урегулированию коллективных трудовых споров
- а. Трудовой арбитраж
 - б. Примирительная комиссия
 - в. Аттестационная комиссия
 - г. Конфликтная комиссия
- 1.44 Главная функция посредника
- а. Оказание помощи сторонам в поисках взаимоприемлемого решения по урегулированию коллективного трудового спора на основе конструктивного диалога.

б. Определение причин спора и нахождение решения

в. Обеспечение переговорного процесса

1.45 . Существует три способа урегулирования споров гражданско-правовых споров:

а. обращение в государственный судебный орган

б. рассмотрение спора в третейском суде

в. примирение сторон

г. переговоры

1.46 В последние десятилетия в США наиболее универсальной и успешной среди альтернативных процедур признается

а. посредничество или медиация

б. Переговоры и мини-суды

в. досудебные совещания по урегулированию спора

г. посредничество-арбитраж

1.47 Профессиональный посредник в конфликте называется:

а. медиатором

б. суггестором

в. коллегой

г. лидером

д. авторитетом

1.48 Управление конфликтами — это

а. целенаправленное воздействие на процесс его динамики

б. целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними

в. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними

г. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих

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

А. «избегающий»;

Б. «уступающий»;

В. «отрицающий»;

Г. «наступающий»;

Д. «колеблющийся».

1.50 Этот тип переговоров предполагает переход от конфликтных ситуаций к иным типам отношений между сторонами (нейтральным или сотрудничества)

А переговоры с целью достижения соглашений

Б переговоры с целью нормализации отношений

В переговоры с целью достижения новых отношений

Г переговоры с целью получения косвенных результатов

2. Вопрос в открытой форме.

2.1 _____ представляет собой примирительную процедуру и на данный момент является наиболее актуальным способом мирного урегулирования споров

2.2 _____ – это лицо (или группа лиц, или организация), осуществляющее посредническую деятельность.

- 2.3 Современное общество характеризуется нарастанием процессов _____ и _____ в экономической, социальной, культурной и других сферах жизни общества.
- 2.4 _____ способствует не только мирному сосуществованию в обществе, но и помогает сбалансировать различные, зачастую противоречивые, социальные интересы, а также укрепляет всевозможные юридические связи.
- 2.5 Известный русский философ _____ рассматривает примирение в глобальном масштабе - как необходимую ступень культурного и нравственного развития.
- 2.6 _____ – это способ разрешения коллективного трудового спора с помощью достижения согласованного решения
- 2.7 _____ - независимый специалист, содействующий примирению сторон.
- 2.8 Срок проведения процедуры медиации, до обращения в суд, не должен превышать...
- 2.9 В случае принятия решения сторонами урегулировать спор с помощью медиатора после возбуждения дела в суде, суд должен...
- 2.10 _____ - соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме
- 2.11 _____ представляют собой процесс взаимодействия оппонентов с целью достижения согласованного и устраивающего стороны решения.
- 2.12 По мнению М.К. Треушникова, _____ - это способ разрешения гражданско-правовых споров на взаимоприемлемых для сторон условиях, не противоречащих закону и не нарушающих права и интересы других лиц.
- 2.13 _____ представляет собой определенный процесс, имеет длящийся характер и протекает в различных формах (переговоры, медиация и другие).
- 2.14 При возникновении конфликтов большую роль играют _____ – определенные слова, действия, поступки людей.
- 2.15 _____ - столкновение противоположных направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов
- 2.16 Временный добровольный отказ работников от исполнения трудовых обязанностей (полностью или частично) в целях разрешения коллективного трудового спора – _____
- 2.17 Эффективное средство _____ – переговоры с привлечением авторитетных посредников, на основе соблюдения принципов равноправия, справедливости, взаимного уважения интересов и прав участников конфликта.
- 2.18 Примирительные процедуры в конфликтологии -это

3. Вопрос на установление последовательности.

3.1 Процедура примирения, применявшаяся в совестном суде, состояла из четырех этапов:

- д. привлекались посредники, которые должны были представлять стороны
- е. суд сам формулировал и предлагал спорящим сторонам идею примирения
- ж. суд предлагал примирительные способы непосредственно сторонам
- з. суд требовал от истца и ответчика примириться

3.2 Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:

- Е. передача информации,
- Ж. аргументирование,
- З. нейтрализация замечаний собеседника,
- И. принятие решения и завершение переговоров,
- К. начало беседы

3.3 Установите последовательность этапов делового общения:

- 1) выход из контакта;
- 2) установление контакта;

- 3) обсуждение проблемы и принятие решения;
- 4) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.).

3.4 Процедуру примирения можно разделить на несколько основных этапов:

- е. определение круга участников конфликта;
- ж. выбор средств разрешения спорной ситуации;
- з. нахождение наиболее приемлемого для сторон варианта разрешения конфликта и заключение соответствующего соглашения;
- и. прекращение состояния конфликта.
- к. осознание наличия конфликта интересов;

3.5 Отметьте по популярности основные формы устного делового общения (от самой популярной к менее востребованной):

- 1) деловые переговоры;
- 2) деловая беседа;
- 3) интервью;
- 4) совещание.

3.6 Установите последовательность подготовки к переговорам

- А. подготовка инструкций участникам переговоров, а также документов и материалов;
- Б. проведение анализа проблемы и диагностики ситуации;
- В. проведение «внутренних переговоров»;
- Г. определение переговорной позиции и возможных вариантов решения проблемы;
- Д. формулирование предложений и их аргументация

3.7 Организационная подготовка к переговорам включает в себя (установите последовательность):

1. нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции, в том числе формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам.
2. выявление области взаимных интересов;
3. установление рабочих отношений с партнером;
4. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи).

3.8 До начала переговоров необходимо иметь разработанную модель. Установите последовательность необходимых действий:

- Е. составить примерную программу, сценарий хода переговоров;
- В. чётко представлять себе предмет переговоров и обсуждаемую проблему, инициатива на переговорах будет у того, кто лучше знает и понимает проблему;
- Г. наметить моменты своей неуступчивости, а также проблемы, где можно уступить, если неожиданно возникает тупик в переговорах;
- Д. определить для себя верхний и нижний уровни компромиссов по вопросам, которые на ваш взгляд, вызовут наиболее жаркую дискуссию

3.9 Установите последовательность в содержательной стороне проведения переговоров

- 1) принятие совместного решения.
- 2) передача информации;
- 3) аргументирование;
- 4) нейтрализация замечаний и аргументов партнера.

3.10 Установите последовательность этапов в телефонных переговорах:

- 1) установление контакта;
- 2) завершение разговора;
- 3) прояснение позиции собеседника;
- 4) достижение договоренности;
- 5) демонстрация собственной позиции.

3.11 Порядок заключения мирового соглашения:

- ж. разъяснение последствий утверждения мирового соглашения;
- з. проверка полномочий на заключение мирового соглашения;
- и. проверка содержания мирового соглашения: соответствует ли закону; не нарушает ли права и законные интересы других лиц; согласован ли порядок распределению судебных расходов (если нет, то суд решает этот вопрос самостоятельно),
- к. удаление в совещательную комнату;
- л. вынесение определение о прекращении производства по делу в связи с заключением сторонами мирового соглашения;
- м. представление сторонами на утверждение суда мирового соглашения (путем устного или письменного ходатайства)

3.12 Установите последовательность основных этапов деловой беседы по И.Н. Кузнецову:

Задачи первой фазы беседы.

- 1) пробуждения интереса к беседе;
- 2) создание приятной атмосферы для беседы;
- 3) установление контакта с собеседником;
- 4) привлечение внимания к предмету собеседования;
- 5) перехват инициативы (в случае необходимости).

3.13 Установите хронологию развития делопроизводства в России:

- 4) Приказное делопроизводство
- 5) Коллежское делопроизводство
- 6) Министерское делопроизводство

3.14 Составьте последовательность этапов делопроизводства:

- 9) Создание проекта.
- 10) Далее проставляется дата и нумерация.
- 11) Подписание руководством.
- 12) Контроль над выполнением.
- 13) На следующем этапе документация регистрируется и направляется исполнителю.
- 14) Затем материалы оформляются для хранения.
- 15) Процедура согласования.
- 16) После истечения срока хранения они передаются в архив либо уничтожаются.

3.15 Основные стадии управления конфликтом:

е. анализ конфликтной ситуации: установление и изучение предмета конфликта, анализ сущности и источников возникновения конфликтной ситуации, установление его участников и предъявляемых ими претензий. Прогнозирование развития и последствий конфликта;

ж. предотвращение углубления конфронтации сторон: устранение или ослабление противоречий, вызвавших конфликт, проведение переговоров с участниками конфликта для нахождения компромисса или временного прекращения действий, усугубляющих конфликт, обращение авторитетных органов и лиц к конфликтующим сторонам с предложением устранить конфликтную ситуацию,

з. ослабление конфликта: проведение разъяснений, аргументов для смягчения и устранения взаимных претензий, воздействие на участников конфликта и убеждение их в невыгодности продолжения конфликтной ситуации, привлечение независимых экспертов для убеждения противоборствующих сторон, предупреждение агрессивной стороны о том, что она будет привлечена к ответственности за возбуждение конфликта,

и. подавление вредного, деструктивного конфликта: разоблачение деструктивных действий инициаторов конфликта, выведение из конфликтной ситуации посторонних лиц, нахождение взаимоприемлемого компромисса, заключение соглашения между участниками, привлечение к ответственности виновников конфликта.

к. обнаружение конфликта осуществляется с помощью прогнозирования конфликтной ситуации, исходя из складывающихся противоречий и тенденций; посредством фиксации реальных признаков конфликта;

3.16 Установите последовательность действий при подготовке презентации

Е. планирование и развитие вступления, основной части и заключения для длинной формальной презентации

Ж. выбор, разработка вариантов использования демонстрационно-наглядных материалов;

З. непосредственно подготовка к речи: написание текста, плана, подготовка наглядных материалов;

И. подготовка к ответам на вопросы из аудитории.

К. анализ состава, цели, характера и состояния аудитории;

4. Вопрос на установление соответствия.

4.1 История разрешения споров - это история менявшегося соотношения трех основных его форм:

4. насильственной

5. судебной

6. примирительной.

А. антиправовой

Б. посредством принудительного восстановления нарушенного права в судебном порядке

В. Установленные законодательством процессуальные возможности арбитражного суда по содействию урегулированию переданного в суд спора путем принятия под контролем суда мер, направленных на окончание дела миром и прекращение производства по делу

4.2 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.

4.3 По мнению М.А. Рожковой, Н.Г. Елисеева и О.Ю. Скворцова,

1. Разрешение спора

2. Урегулирование спора

А. это властное действие лица, наделенного полномочиями выносить решение, обязательное для сторон спора (судья государственного суда или третейский судья).

Б. достижение сторонами спора взаимовыгодного, компромиссного соглашения, удовлетворяющего обе спорящие стороны.

4.4 Правовое регулирование института посредничества в США и во Франции

1. США

2. Франция

А. предоставила широкие полномочия сторонам в поиске и принятии решения по поводу мирного урегулирования конфликта, предоставляя государственные гарантии защиты и реализации принятого решения.

Б. детально регламентировало процедуру посредничества, тем самым ограничивая полномочия сторон по реализации своих диспозитивных прав.

В. опыт применения примирительных процедур больше

Г. демонстрирует гораздо большее число способов мирного урегулирования споров, начиная с переговоров и заканчивая мини-судами и арбитражами.

4.5 Коммуникативные качества речи

1. Уместность речи
2. Богатство речи
3. Логичность речи

А. Коммуникативное качество речи, которое заключается в соответствии языковых средств условиям общения

Б. Разнообразное использование языковых средств в речи для достижения цели общения

Г. Коммуникативное качество речи, которое возникает на основе соотношения речи и мышления

4.6 Типы поведения партнеров, затрудняющие ведение переговоров

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

А. Часто выходит за профессиональные рамки беседы. В ходе беседы ведет себя нетерпеливо, бывает несдержан и возбужден. Своей позицией и подходом смущает собеседников и неосознанно подталкивает их к тому, чтобы они не соглашались с его тезисами и утверждениями.

Б. Обо всем имеет свое мнение, постоянно требует слова и проявляет инициативу, которая подавляет партнеров на переговорах.

В. Часто бестактно и безо всякой видимой причины прерывает ход беседы. Не обращает внимания на время, которое тратит на свои выпады.

4.7 Процедура медиации может проводиться:

- 1) во внесудебном порядке
- 2) в досудебном порядке
- 3) в рамках судебного процесса

А. в случае, когда у спорящих сторон возникают затруднения в урегулировании спора, а обращаться в суд у них намерения нет;

Б. в случаях, предусмотренных законопроектом, или на основании внесенной в договор или в иное юридически обязательное соглашение, заключенное между участниками спора, медиативной оговорки о необходимости урегулирования разногласий путем применения процедуры медиации;

В. в случае, когда стороны имеют право на любой стадии судебного разбирательства прервать процесс и обратиться к процедуре медиации, а на суд

4.8 Установите соответствие между понятиями и их основными характеристиками:

Манеры	кодекс поведения, которого должны придерживаться люди в разных социальных кругах. Это набор инструкций, которые могут быть не написаны, но имеют равную важность для письменных правил.
Этика	проявление вежливости и выполнение того, что человек считает правильным в данный момент.
Этикет	нейтральное слово, которое означает, что оно само по себе означает только «действия».
Учтивость	философская дисциплина, предметами исследования которой являются нравственность и мораль.

4.9 ОШИБКИ В ПОСТРОЕНИИ ТЕЗИСА

4. ПОТЕРЯ ТЕЗИСА.	Г. В ходе разговора мы пытаемся видоизменить собственный тезис, сужая или смягчая свое первоначальное
-------------------	---

	чальное слишком общее, преувеличенное или излишне резкое утверждение.
5. ПОЛНАЯ ПОДМЕНА ТЕЗИСА.	Д. Выдвинув определенное положение, вы начинаете доказывать нечто другое, близкое или сходное по значению, т. е. подменяете основную мысль другой
6. ЧАСТИЧНАЯ ПОДМЕНА ТЕЗИСА	Е. 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 четвертому и т. д.

4.10 В зависимости от целей участников переговоров выделяют следующие их типы:

- 1) переговоры о продлении действующих соглашений
 - 2) переговоры о перераспределении
 - 3) переговоры о создании новых условий
 - 4) переговоры по достижению побочных эффектов
- А. например, конфликт приобрел затяжной характер и сторонам требуется «передышка», после чего они могут приступить к более конструктивному общению;
- Б. свидетельствуют о том, что одна из сторон конфликта требует изменений в свою пользу за счет другой;
- В. речь идет о продлении диалога между участниками конфликта и заключении новых соглашений;
- Г. ориентированы на решение второстепенных вопросов (отвлечение внимания, уяснение позиций, демонстрацию миролюбия и т.п.).

4.11 Внесудебные и судебные мировые соглашения.

1. Внесудебные мировые соглашения
 2. Судебные мировые соглашения
- А. заключаются вне судебного заседания,
- Б. факт его заключения и его условия в случае спора нужно будет доказывать суду в общем порядке.
- В. носят черты гражданско-правового договора, а, следовательно, имеют материально-правовую природу.
- Г. заключаются в судебном заседании и имеют целью прекратить уже начавшийся правовой спор.

Д. имеют процессуальную природу, так как представляют собой способ мирного урегулирования спора.

4.12 Преимущества и недостатки мирового соглашения как одного из способов мирного урегулирования гражданско-правовых споров

1. Преимущества
 2. Недостатки
3. стороны получают навыки самостоятельного урегулирования возникших между ними споров и разногласий, сохраняют уважение и деловые отношения друг с другом;
- и. мировое соглашение часто становится первым шагом к окончательному примирению сторон, в то время как судебное решение нередко увеличивает разногласия между ними;
- к. судебное решение содержит элемент государственного принуждения, мировое же соглашение заключается на основании волеизъявления самих спорящих сторон, на основе их убеждения в необходимости именно такого разрешения спора;
- л. заключение сторонами мирового соглашения экономит время и средства суда;

м. мировое соглашение предпочтительнее судебного решения особенно в тех случаях, когда имеются трудности фактического порядка для вынесения решения или трудности, связанные с исполнением будущего решения;

н. если мировое соглашение не исполняется добровольно, определение суда подлежит принудительному исполнению на основании исполнительного листа, выдаваемого арбитражным судом по ходатайству лица, заключившего мировое соглашение.

о. отсутствие нормативной базы, регулирующей процедуру заключения мирового соглашения. проблема возможности заключения мирового соглашения в зависимости от категории спора и от вида гражданского производства

4.13 Типы конфликтов

1. Внутриличностный конфликт

2. межличностный конфликт

3. межгрупповой конфликт

4. социальный конфликт

А. Причиной являются внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности и т.п.). Это может быть ролевой конфликт, который возникает из-за противоречивости социальных ролей одного и того же человека (например, роль руководителя на работе, хорошего семьянина – дома);

Б. причиной является ограниченность ресурсов на предприятии, личностные особенности сотрудников и не соблюдение этически деловых норм поведения;

В. между формальными и неформальными группами, между высшим и более низким уровнями управления. Причина может быть в несовместимости целей, конкуренция, борьба за ограниченные ресурсы и др.;

Г. возникает в результате противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач

4.14 1. Конструктивные конфликты

2. Деструктивные конфликты

А. способствуют принятию обоснованных решений, развитию взаимоотношений, положительно влияют на социально-психологические процессы в группе.

Б. препятствуют эффективному взаимодействию, как правило, используются нравственно осуждаемые приемы, методы, что приводит к разрушению межличностных отношений.

4.15 Установите соответствие между основными этапами и задачами при ведении переговоров:

Установление и поддержание контакта	Определение возможных стратегий и тактик ведения переговоров, выбор основного и запасных подходов Осуществление предварительных контактов с партнерами, определение времени и условий переговоров Настройка на взаимодействие с партнером
Поиск решения	Знакомство Налаживание отношений Уточнение процедуры переговоров Настройка на сотрудничество
Заключение соглашения	Формулировка предложений с учетом интересов сторон Аргументация сторонами преимуществ своих предложений для партнеров Ответы на замечания и возражения Корректное противостояние уловкам и попыткам давления Формулировка взаимоприемлемых вариантов соглашения
Подготовка	Соблюдение точности и четкости изложе-

	ния договоренностей, однозначного понимания соглашения всеми сторонами Обеспечение механизмов реализации договоренности и контроля ее реализации
--	--

4.16 Виды презентаций:

1) Презентация общественной организации (фирмы, акционерного общества, корпорации и т.п.).

2) Презентация товара.

3) Презентация проекта.

4) Презентация объема и содержания выполненных работ (отчет).

5) Презентация плана будущих работ.

А. Целями такой презентации являются: создание имиджа фирмы среди деловых кругов, создание или воссоздание благоприятного образа фирмы, реклама имени фирмы. По сути своей такая презентация является частью рекламной кампании организации.

Б. Цели такой презентации ясны: создание знания о новой марке, товаре или услуге на целевом рынке, ознакомление потребителей с новыми возможностями товара, расписания магазина и т.д., достижение предпочтения марке и т.п.

В. Цель этого вида презентации - информирование людей о каком-либо проекте, определение обратной реакции к проекту, поиск заинтересованных в поддержке разработки и реализации проекта. Этот вид презентации наиболее требователен к форме подачи, содержанию и подготовке, т.к. предполагает убеждение аудитории в необходимости осуществления разработки или воплощения проекта.

Г. Цель - ознакомить, предоставить определенной узкой группе людей результаты работ. Такая презентация менее требовательна к выполнению определенных правил подготовки и вполне может быть спонтанной, если необходимые данные у вас под рукой и содержатся в полном порядке.

Д. Целями её могут являться: информирование определенного круга лиц о намеченных работах, описание намеченных работ с целью подтверждения объекта презентации критическому анализу и изменению.

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 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить?

На заводе с трехсменным режимом работы ни в одной из смен нет официально установленного обеденного перерыва для работников конвейера. Поскольку конвейер не останавливается, работники уходят обедать, подменяя друг друга. В это время подменяющие выполняют двойную работу. Во время одной из таких подмен в цехе появляется мастер. Увидев, что идет брак, она нашла обедающую работницу и устроила ей скандал: «Чем вы тут заняты, идите работать, нечего гнать брак!» Никакие оправдания, что всю смену отработать, не поев, невозможно, а ее сейчас подменяют, мастер слышать не хочет. «Дома есть надо!» — говорит она и грозит увольнением

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить?

В организации имеется ряд отделов и служб, тесно взаимосвязанных между собой. В одном из отделов работает специалист, от результатов которого зависит производственная деятельность отдела. Он высококлассный специалист, стаж работы по этой специальности — более 20 лет, но характер — «не сахар». Нередко задания выполняет после уговоров, «выторговывая» всякие дополнительные привилегии. Можно сказать, «выкручивает руки» своему непосредственному руководителю. Столкнувшись в очередной раз с трудностями, возмущенный руководитель обратился к директору с письменной просьбой об увольнении строптивного работника по «соответствующей» статье Трудового кодекса. На что получил ответ: «Вы же знаете, что замены ему нет. Он уникальный специалист. Не трогайте его»

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить?

Рабочие места начальника цеха и некоторых его подчиненных находятся на значительном удалении друг от друга. Начальник цеха не видит, чем заняты подчиненные в течение рабочего дня. Он сомневается в том, что они загружены работой, поскольку однажды был свидетелем свободного времяпрепровождения, и собирается сократить некоторых из них. Аргументы подчиненных о занятости, недостатке времени, невозможности справиться с работой меньшим числом сотрудников слушать не хочет

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Проанализируйте возможности применения примирительных процедур в решении представленной ситуации.

Зазвонил телефон. Одна из сотрудниц взяла трубку, попросили принять факс. Работница переключила телефон на факс и попросила принять его другую сотрудницу. Та отказалась, сославшись на то, что твой покупатель - ты и принимай факс. Первая грубо ответила, что та ближе к факсу сидит и обязана поднимать трубку. В итоге вторая сотрудница ответила в повышенном тоне, что ничего ей не обязана и т.д.

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Проанализируйте возможности применения примирительных процедур в решении представленной конфликтной ситуации

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукции и продавать ее по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы, но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердит, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь.

Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, да Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!».

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Какие примирительные процедуры могут быть использованы в следующих ситуациях:

- а) между двумя инвестиционными компаниями о выполнении условий договора купли - продажи ценных бумаг;
- б) между супругами о разделе совместно нажитого имущества;
- в) между акционерами и правлением АО о размере дивидендов по привилегированным акциям;
- г) между родителями семилетнего ребенка, по вопросу, с кем будет проживать ребенок;
- д) между соседями по садоводческому товариществу по вопросу о проведении границы между земельными участками.

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить? Составьте примерное посредническое соглашение

Два члена жилищно- строительного кооператива проживающие в доме ЖСК попросили в устной форме председателя ЖСК выступить между ними посредником по вопросу, кто виноват в затоплении квартиры на пятом этаже. Председатель ЖСК предложил сторонам воспользоваться заключением независимого эксперта в области строительства,

которое и укажет на виновную сторону. Заключение независимого эксперта пострадавшая сторона отправила в арбитражный суд для получения исполнительного листа.

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить?

В крупную фирму, производящую пищевые упаковки, устроился молодой специалист Иван. Проработав чуть меньше месяца, он получил свое первое серьезное задание — маркетинговый план нового продукта — и вынужден был выполнять его самостоятельно, так как более опытный сотрудник находился в отпуске. Иван с энтузиазмом взялся за работу, но времени на выполнение было крайне мало. Получив результаты, Иван понял, что допустил серьезную ошибку в расчетах, времени на исправление не осталось. Также у Ивана не было возможности поговорить с руководителем перед общим собранием. На совещании Иван очень волновался, но держал себя в руках и, когда ему предоставили слово, коротко сообщил, что из-за допущенной ошибки повторит исследование к следующему совещанию. Директор вышел из себя, при всех отругал и унизил молодого сотрудника, сказав, что для всех остальных это будет наука. Иван держался спокойно и пообещал в кратчайшие сроки исправить допущенные ошибки.

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете определить?

Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

Учитель беседует с учеником о том, какую отметку поставить ему за контрольную работу.

Анна Константиновна (в ответ на притязания ученика): Я думаю, что больше тройки за твою работу поставить нельзя. Глеб: Можно поставить и четверку.

А.К.: Почему ты так обеспокоен тройкой?

Г: Да, я вчера сказал отцу, что постараюсь получить хорошую оценку по истории, чтобы он отпустил меня к Андрею на день рождения.

А.К.: Я понимаю, что для тебя это важно, но я думаю, что это не причина для повышения оценки за конкретную работу. Я думаю, что если твой отец получит от меня записку о том, что ты сегодня работал очень хорошо, то он поймет, что по истории у тебя дела обстоят хорошо, а эта тройка - увы, результат твоей досадной оплошности. В конце-концов ведь ему важно, как хорошо ты будешь

знать историю, а не то какую отметку ты получил именно сегодня.

Г: Да, пожалуй, это будет хорошо, напишите записку.

Компетентностно-ориентированная задача №10

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Молодой специалист устроился на работу в университет учебным мастером на 0,5 ставки и ассистентом на 1 ставку. С заведующим кафедрой они заполнили листы приема на мастера и ассистента, а также остальные сопутствующие документы.

В отделе кадров было несколько специалистов, и каждый отвечал за своё подразделение ВУЗа. Когда Специалист принес документы для трудоустройства – нужного Сотрудника отдела кадров, отвечающего за факультет, не было и Второй сотрудник отдела кадров, проверив документы заверил, что все бумаги заполнены верно, а также пообещал

всё передать ответственному сотруднику, убедив Специалиста что возвращаться в отдел кадров не нужно (отдел кадров находится в другом районе города).

В день получения заработной платы заведующему кафедрой принесли расчетные листы на персонал, и он был удивлён, что начисления новому работнику значительно меньше, чем он пообещал Специалисту при трудоустройстве. Позвонив в отдел кадров, он выяснил, что на ассистента нет листа приёма на работу, хотя остальные сопутствующие документы на эту должность присутствуют.

Компетентностно-ориентированная задача № 11

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Одно из дочерних обществ (ДО) крупной компании провело тендер на выполнение работ, в котором победила ООО «N» с хорошим состоянием цена — качество, с гарантированными показателями работы оборудования, в отличии от ближайшего конкурента.

Компания-победитель была об этом извещена, и начата процедура заключения договора.

Директор ДО просил Директора ООО «N» приступить к выполнению работ до подписания договора, так как оборудование должно быть смонтировано к определенному сроку, а время очень ограничено.

Но при согласовании договора Вице — президент компании, курирующей строительные работы по дочерним обществам, отказался согласовать договор с ООО «N», сославшись на то, что данная фирма Компании не известна, и что у него большие сомнения, что ООО «N» способна выполнить эти работы в срок и т. д., и т. п. И, как альтернативу, предложил Директору ДО заключить договор с ближайшим конкурентом. С той фирмой, которая уже имеет заключенные договоры в других ДО компании.

Компетентностно-ориентированная задача № 12

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Накануне подписания большого договора подряда с новым заказчиком, крупной производственно-торговой компанией, Менеджер инженерной компании получил звонок от Заместителя генерального директора торговой компании, который курировал заключение договора.

На большом складе торговой компании затопило котельную паводковыми водами, и котельная остановилась в аварийном режиме.

Заместитель ГД попросил Менеджера помочь срочно запустить котельную, объяснив, что склады и производство остались без тепла. При этом он отметил, что, если инженерная компания откажется помочь, то это никак не скажется на подписании основного договора и дальнейших отношениях.

Менеджер, понимая, что шаг навстречу заказчику перед подписанием большого договора ускорит его подписание, согласовал со своим Руководителем монтажного отдела выезд аварийной бригады на объект без договора и предварительной сметы.

Бригада проработала всю ночь и запустила котельную. Вместе с бригадой всю ночь на котельной во время аварийных работ дежурил Начальник склада.

Руководитель монтажной службы после окончания работ подготовил акт с описанием и указанием цен за каждый вид работ. Акт направили на оплату в торговую компанию.

При проверке акта Начальник склада сообщил, что в акте указаны работы, которые можно вообще за работы не считать и общая стоимость явно завышена.

В ответной переписке Руководитель монтажной службы заявил, что он всё посчитал правильно и ему понятно, что заказчик просто хочет снизить цену работ.

Отношения между компаниями обострились – и это накануне подписания большого договора.

Компетентностно-ориентированная задача № 13

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

В областном центре долгое время существовал успешный бизнес по сдаче в аренду автомобилей.

Собственники компании – Учредитель и Соучредитель – имеют равное распределение долей в уставном капитале.

В течение пяти лет бизнес успешно развивался, однако, в связи с кризисом последние два года дела сильно пошатнулись, выручки за последний квартал с трудом хватило на покрытие текущих расходов.

Директор компании — родной брат Учредителя, который больше выполняет администраторские функции.

За время успешного функционирования бизнеса компания накопила капитал в размере 10 млн руб., который частично потратили на приобретение новых автомобилей (6 млн руб.) и на приобретение и ремонт гаража (3 млн руб.), остальной капитал находится в обороте.

За время существования бизнеса сложилась практика, при которой Соучредитель занимался делами компании практически один, в то время как Учредитель больше занимался личными бизнес-проектами, иногда принимая участие в обсуждении вопросов компании. Вся информацию о функционировании бизнеса Учредитель получал от Директора компании – своего родного брата.

Кроме того, Директор передал в пользование компании два своих личных автомобиля, с аренды которых он получает от компании ежемесячно дополнительный доход.

Как только в бизнесе настали тяжёлые времена, между учредителями обострились разногласия по поводу вклада усилий каждого в бизнес.

Соучредитель предлагает Учредителю мирный раздел бизнеса с поэтапным выкупом доли Учредителя.

Компетентностно-ориентированная задача № 14

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Дистрибьютор известного автопроизводителя проводит сбор и автопробег по городу поклонников данной марки автомобилей в городе N. Основная цель сбора — создать пространство для общения поклонников автомобилей этой компании, цели продавать на сборе автомобили не ставится. Точкой сбора планируется парковка возле торгового центра «Альфа».

Генеральный директор «Альфы» не против проведения мероприятия, тем более что сбор происходит ранним утром выходного дня, когда парковка практически пуста. Тем не менее, он считает, что Дистрибьютор так или иначе выигрывает от проведения данного мероприятия, поэтому согласен разрешить сбор на парковке при условии оплаты вознаграждения в размере 100 тысяч рублей.

В торговом центре «Альфа» находится крупный гипермаркет, арендная плата которого составляет значительную долю ежемесячного дохода «Альфы». Владелец гипермаркета — давний друг Дистрибьютора и сам является водителем автомобиля этой марки. Помимо личной дружбы и предрасположенности к автомобилям этой компании, владелец гипермаркета осознает, что участники автопробега наверняка будут закупать в гипермаркете продукты для последующего пикника, завершающего мероприятие.

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Молодой специалист ОАО «РЖД», работающий проводником на поездах дальнего следования, в качестве хобби занимается уже несколько лет изготовлением фотографий

поездов и ж/д составов. Со временем ему удалось приобрести качественное фотооборудование, и снимки стали получаться не только высокого разрешения, но и хорошего качества. В рамках фотоконкурса, проводимого ОАО «РЖД», он отправляет сделанные фотоснимки пригородного поезда на станции Слюдянка на электронную почту ответственного за проведение конкурса Сотрудника.

Спустя две недели, возвращаясь из очередной поездки, специалист обнаруживает, что в кассе Центрального вокзала Иркутска продаётся расписание следования пригородных поездов на будущий год с его фотографиями на обложке.

Своего согласия на использование данных фотографий он не давал, в условиях конкурса также ничего об этом не сказано. Специалист считает, что его работы были использованы с нарушением авторского права, ведь целью отправки фотографий была победа в конкурсе. Для решения данного вопроса Специалист записался на приём к Руководителю отдела, в котором работает Сотрудник.

Компетентностно-ориентированная задача № 16

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Директор филиала банка, который специализируется на розничном кредитовании, объявил о вакансии Менеджера по кредитованию. Вакансия привлекла специалиста (девушку) с минимальным опытом работы. Кандидатка устроила Директора филиала по личным качествам. Особенно ему понравилось ее горячее желание получить работу. В результате, не смотря на минимальный опыт, девушка была принята на работу. Начиная с первых этапов отбора, с **молодой сотрудницей** оговаривалось, что она пройдет стажировку в офисе банка, после чего будет направлена на новое рабочее место на территории автосалона, но в трудовом договоре это не закреплено. По различным причинам, зависящим как от молодой сотрудницы (длительная болезнь), так и от директора салона (затянулись переговоры с автосалоном), а также по независящим от сторон обстоятельствам (экономический кризис) перевод в автосалон был отложен на год.

Все это время молодая сотрудница работала в офисе банка в одном отделе с другими сотрудниками, которые также имели должность Менеджер по кредитованию, но их перевод в автосалоны не предполагались. В отделе сложился дружеский климат, работать было во всех отношениях комфортно. Особенно молодая сотрудница подружилась с одной своей коллегой, **опытной сотрудницей**. При этом результаты молодой сотрудницы были средними, она была явно не звезда. За этот год у молодой сотрудницы возникли сложные жизненные обстоятельства, и она была вынуждена попросить директора филиала прибавить ей оклад. Директор филиала, понимая, что экономическая целесообразность этого шага под вопросом, пошел на встречу и оклад поднял.

Наконец успешно завершились переговоры, и настал момент перевода в автосалон. Директор филиала сообщил об этом молодой сотруднице, но встретил сопротивление. Сотрудница ссылаясь на то, что салон находится на окраине города не далеко от тюрьмы, она будет тратить на дорогу ежедневно на час больше и ехать придется с несколькими пересадками, вырастут расходы на питание, в салоне тяжелый психологический климат. Директор филиала понимает, что размещение молодой сотрудницы в салоне — оптимальный вариант. Можно также разместить опытную сотрудницу, но это крайне негативно отразится на продажах головного офиса. Других вариантов нет. На поиск и обучение человека со стороны требуется около 3 месяцев, которых нет. Молодая сотрудница тоже отчетливо понимает ситуацию.

Компетентностно-ориентированная задача № 17

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Молодой руководитель работает Начальником отдела маркетинга (НОМ) в производственной компании. Он профессионал, в прошлом году получил звание «Сотрудник года», пользуется доверием собственника.

Полгода назад в компанию пришел новый Директор департамента маркетинга и рекламы, прямой руководитель НОМ. Он – человек амбициозный, творческий. За прошедшие месяцы Директор департамента сумел запустить несколько сильных маркетинговых акций. Продажи компании в этот период показали рост выше рынка. Собственник доволен активностью Директора департамента.

НОМ с большим интересом работал над проектами, предложенными Директором департамента в первые месяцы после его прихода в компанию. Но обнаружилась и обратная сторона этой активности. Директор департамента имеет привычку звонить сотрудникам в неурочное время, поздним вечером обсуждать по мессенджеру идеи, назначать видеоконференцию в выходной день.

Внеплановые задачи изменили режим работы и у подчиненных НОМа. Из-за напряженного графика планирует увольняться Ключевой специалист отдела маркетинга.

Последней каплей стала ситуация, когда НОМ забыл об онлайн-совещании в воскресенье в 10 утра, собираясь на давно запланированную семейную встречу. Когда в последний момент он вспомнил о встрече и попросил перенести совещание, Директор департамента сказал, что с таким стремлением к работе НОМ в команде скоро станет лишним.

Компетентностно-ориентированная задача № 18

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Генеральный директор Компании X поручил **директору по персоналу** подыскать кандидатуру на должность коммерческого директора. После многих трудов была найдена **кандидат** — молодая женщина, имевшая в своем послужном списке работу топ-менеджером в двух фирмах и положительный опыт самостоятельного бизнеса в другом городе. Энергичная, предприимчивая, общительная, с быстрой реакцией — вроде бы подходила по всем статьям. В свою очередь, кандидата зарплата и условия тоже устроили. Было принято решение о её приеме на работу.

Кандидат стала принимать активное участие в решении различных проблем фирмы, но, как бы, на общественных началах: по самым различным причинам она не спешила ни написать заявление о приеме на работу, ни принести трудовую книжку.

Возникла непонятная ситуация: приступила она к работе или еще нет. На настойчивый вопрос директора по персоналу кандидат ответила, что стала сомневаться, стоит ли ей устраиваться сюда на работу или нет.

Генеральный директор огорчен ситуацией, поскольку кандидат уже вошла к курс многих дел фирмы и успела принести определенную пользу. При личной встрече на его прямой вопрос, не передумала ли кандидат поступать к ним на работу, она ответила, что лишь немного сомневалась, будет ли она настолько полезной, насколько от неё этого ожидают, но ни в коем случае не передумала. Он предложил написать ей заявление на работу и приступить к выполнению своих обязанностей. Кандидат к обязанностям приступила, но заявление так и не написала. Наконец, под настойчивым требованием директора по персоналу, подала следующее заявление:

«Прошу учесть моё горячее желание влиться в стройные ряды сотрудников Компании X, где я готова с энтузиазмом развивать и совершенствовать её коммерческую деятельность».

Директор по персоналу пришёл к генеральному директору с этим заявлением, не зная, что ему предпринять в такой нестандартной ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача № 19

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

В государственном учреждении произошла смена руководителя.

Сразу после назначения новый Директор приглашен на встречу к Губернатору, на которой присутствует также Министр, курирующий работу учреждения.

Губернатор ставит перед новым Директором амбициозную задачу: за 3 года вдвое увеличить привлечение внебюджетных средств в учреждение. Сказал, что ждёт от нового директора предложений о мерах, необходимых для достижения этой цели. Министр заявил о готовности во всем помогать и со своей стороны привлечь дополнительно необходимые ресурсы, имея в виду использование административных ресурсов.

Новый директор взялся за дело с энтузиазмом.

В результате нагрузка на коллектив учреждения увеличилась вдвое. Люди работают на пределе возможностей, а для выполнения амбициозных идей всем придется трудиться без выходных в режиме 24/7, при этом текущие задачи с них никто не снимал. Заработная плата персонала даже ниже, чем в подобных учреждениях.

Стало понятно, что для достижения поставленных целей необходимо увеличить штат сотрудников, изменить регламенты работы и увеличить бюджет на деятельность организации.

Средств на увеличение зарплаты и расширение штата нет.

Компетентностно-ориентированная задача № 20

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Отдел маркетинга компании состоит из **директора по маркетингу** (начальник отдела), подчинённых ему менеджеров по торговым маркам и маркетинговых специалистов (исследования, PR и т.д.), а также ассистентов, подчинённых менеджерам по торговым маркам. Было принято решение ввести позицию заместителя директора по маркетингу (т.е. зам. начальника отдела), причём взять нового человека, т.к. даже у самого лучшего менеджера по торговым маркам (далее **менеджер №1**) имелись определённые недостатки: слишком молод, «казаться» сильно превалирует над «быть», случаи не вполне этичного поведения в прошлом.

Однако, менеджер № 1 отвечает за 60% бизнеса, дольше всех работает в компании (за исключением начальника отдела) и считает себя достойным кандидатом. Когда факт поиска кандидатуры стал ему известен, менеджер предупредил, что подчиняться новому человеку он не хочет, и одновременно нашёл новую работу — у прямого конкурента на аналогичной позиции, но с перспективой.

Менеджер № 1 объявил о своём уходе в течение двух недель по КЗОТу, причём это произошло в начале «горячего» сезона продаж. Начальнику отдела он сказал, что вопрос «остаться» не обсуждается, однако, в разговоре с **генеральным директором** (стандартный этап для увольняющегося) сказал, что готов остаться на своих условиях, главным из которых является статус (т.е. прямое подчинение начальнику отдела).

Компетентностно-ориентированная задача № 21

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Группа авиапассажиров проходит досмотр перед вылетом в аэропорту Адлера. На удивление, даже мужчин попросили снять обувь, надеть бахилы и пройти досмотр. Проблема в том, что в адлерском аэропорту в зоне предполетного досмотра не постелен ковролин поверх керамогранита. Поздняя осень, пол очень холодный – стоять даже несколько минут не только некомфортно, но и опасно для здоровья.

На вопрос одного из авиапассажиров, почему не постелен ковролин и обязывают всех разуваться, сотрудник зоны досмотра доброжелательно посоветовал: «А Вы задайте этот вопрос руководству?» Авиапассажир решил воспользоваться рекомендацией и спокойно обратился к старшей смены с просьбой дать книгу жалоб и предложений: он изложит свою просьбу.

Старшая смены раздраженно с резким взмахом руки вверх заявила, что книга жалоб находится у руководства, идите и пишите. Возмущенный тоном старшей смены, авиапассажир спросил её фамилию. На что в ещё более агрессивной форме получил отказ.

Авиапассажир обращается к сотруднику зоны досмотра с просьбой пригласить начальника зоны досмотра.

Компетентностно-ориентированная задача № 22

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Небольшая российская туристическая компания получила заказ от одного из ключевых своих клиентов — представительства крупной иностранной табачной компании на организацию и оформление поощрительной поездки большой группы лучших дилеров на этап кубка Формулы-1, проходящий в Италии, где выступает команда, спонсором которой и является компания-заказчик.

Так как мероприятие планировалось в горячий туристический сезон, Менеджер туристической компании, предвидя проблемы с визами, внёс в дополнительное соглашение Договора пункт, по которому «в случае срыва поездки по причине отказа в визе, не выдачи виз и т. п. Заказчик покрывает все фактические убытки Исполнителя». В назначенный день (пятницу) консульство не выдало визы. Паспорта с визами были получены только в понедельник, но это уже не имело никакого смысла, так как соревнования были на выходных. Так как специалисты туристической компании до позднего вечера пытались решить проблему с выдачей документов — сроки отказа от брони гостиницы прошли. Также не подлежали возврату консульский сбор и авиабилеты, так как Заказчиком был выбран соответствующий тариф.

Директор туристической компании, ссылаясь на условия Договора, обратился к Главе представительства с просьбой компенсировать затраты. Это вызвало гневную реакцию последнего, итак сильно огорчённого от срыва мероприятия и волны недовольства дилеров. Глава представительства полагает, что обязательства покрывать расходы нет, так как визы не были выданы вовремя. А виновным во всём считает Менеджера туристической компании, который заблаговременно не предупредил их обо всех рисках, и не принял всех необходимых мер для успешного оформления визы.

Компетентностно-ориентированная задача № 23

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

В одну коммерческую фирму по рекомендации хорошего знакомого пришёл работать специалист, молодой, талантливый человек. Генеральный директор фирмы определил ему круг сложных задач, с которыми специалист успешно справился. В результате этого, через год доходы фирмы стали стабильнее, и она стала одной из ведущих в регионе.

Специалисту было предоставлено со стороны фирмы всё необходимое для достижения им задуманного. Оплата работы также вполне соответствовала его интересам. В это время знакомый генерального директора фирмы становится вице-президентом крупной компании, профиль деятельности которой в данном значении оказался таким же, что и у фирмы, куда им был в своё время рекомендован специалист.

Перед знакомым встаёт задача комплектации штата высококвалифицированными специалистами и выведение данного направления деятельности компании на ведущие позиции в стране. В связи с этим знакомый вспоминает о некогда рекомендованном им специалисте, интересуется по своим каналам о его профессиональных достижениях и решает попросту «перекупить» его. Он предлагает генеральному директору встретиться за чашкой кофе, вспомнить «старые добрые времена» и обсудить возможности перехода специалиста к нему на работу.

Компетентностно-ориентированная задача № 24

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Два партнера по бизнесу работали на таких условиях: старший партнер — имел 80% доли, он вложил свои деньги, получал доход, особо в дела компании не вмешивался, иногда наезжал в город, где работала компания, проверял счета вполглаза. Все строилось,

в его представлении, на доверии. Младший партнер — имел 20%, он был еще и Генеральным директором компании. Всю организационную работу вел он. Организовывал он и формы учета доходов и расходов. Было понятно, что он применяет некую схему «оптимизации налогов», правда, в чем ее суть старший партнер не очень понимал, поскольку был далек от знания законодательства по налогам.

Но однажды грянул гром — выяснилось, что компании предъявлены огромные штрафные санкции со стороны налоговых органов, компания находится на грани банкротства. Эта ситуация принудила старшего партнера вникнуть в дела, и ему открылись многие злоупотребления и некомпетентность младшего партнера. Он был вынужден взять управление в свои руки, временно переехал в этот город, оставив свои дела. Кроме того, ему пришлось срочно погасить долги перед государством, взяв кредит под залог своей квартиры.

Бизнес готов выкупить Виктор, старый знакомый обоих партнеров. Однако он готов иметь дело только со старшим партнером и готов выкупать его, только если тому будет принадлежать все 100% доли. Старший партнер потребовал, чтобы младший партнер уступил ему свою долю, чтобы иметь возможность уже не обсуждать с ним дальнейшую стратегию выхода из кризиса и назначить нового управляющего, да и попросту, чтобы не иметь с ним больше никаких дел. Бизнес он решил продать, и ему не хотелось бы, чтобы младший партнер и дальше принимал участие в его сделках.

Договоренности достигнуты, но путем подписания договора займа денег. Теперь старший партнер должен к означенному сроку выплатить младшему оговоренную сумму — таким образом младший от дел был бы устранен. Но теперь Виктор пошел на попятную. Сказал, что у него сейчас нет денег — ситуация переменялась — надо ждать. Неопределенный срок. И старший партнер попадает в двоякую ситуацию — с одной стороны, ему нужно возвращать кредит, иначе будет отнята его квартира, с другой — необходимо платить младшему партнеру тот самый «займ».

Старший партнер пытается передоговориться с младшим о перенесении сроков платежа. С другой стороны, у него претензия к Виктору — ведь именно он настаивал, чтобы любыми путями из собственников был исключен младший партнер (у него к нему личные счета).

Компетентностно-ориентированная задача № 25

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

В областном центре существует консалтинговая компания «Пальма», которая эксклюзивно представляет интересы бизнес-тренера из Москвы.

На одном из семинаров этой компании директор фирмы «Пляж» договаривается о проведении нового семинара напрямую с бизнес-тренером. Организацию обучения директор фирмы «Пляж» поручает своему заместителю, который в свою очередь является лучшим другом директора компании «Пальма».

Когда директор компании «Пальма» узнает о новых договоренностях бизнес-тренера, он отказывается выплатить ему гонорар за предыдущие месяцы.

Компетентностно-ориентированная задача № 26

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

В одной очень известной школе давно работала опытейшая учительница математики. На её уроках всегда была тишина и кипела работа. Результаты экзаменов в классах, где она работала, всегда были заметно выше остальных учителей не только в школе, но и в городе.

Однажды, перед контрольной работой, учащиеся попросили отложить её, так как не разобрались в теме. Учительница и слушать не захотела. Контрольную написали. Результат: 20 двоек, пять троек и две четверки. Одноклассники решили демонстративно уйти с урока, на котором учительница стала ругать детей за успеваемость. Класс разделился:

большинство идею поддержали, некоторые решили остаться. Тех, кто ушли, вызвали к директору.

Классный руководитель решила собрать родительское собрание. После собрания дети решили объявить бойкот тем, кто остались на уроке. Отличнице, которой не было на контрольной, тоже объявили бойкот: если бы она была в школе – точно, осталась бы. Родители девочки, спонсоры школы, возмущены поступком ребят. Они намерены серьезно разбираться по данной ситуации с Директором школы.

Компетентностно-ориентированная задача № 27

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

В строительной компании несколько лет работает отдел продаж услуг физическим лицам.

Начальник отдела продаж умеет хорошо продавать физическим лицам, но продавать услуги юридическим лицам у него получается понемногу и с большим трудом. Услуги достаточно специфические, и для работы с юрлицами нужен хороший технический опыт и запас знаний, которого у Начальника отдела продаж пока нет.

Генеральный директор ранее сам некоторое время занимался продажей услуг юрлицам, но теперь занят стратегическими задачами по развитию предприятия и хочет поручить новое направление Опытному сотруднику, поскольку пришёл к выводу, что Начальник отдела продаж с этой задачей не справится.

Генеральный директор поручает Опытному сотруднику организовать и развить направление продаж услуг юрлицам, при этом обозначает два условия.

Во-первых, для работы с юрлицами должны привлекаться те же самые сотрудники, которые работают в отделе продаж услуг для физлиц. Генеральный директор считает, что проще научить уже действующих сотрудников, чем нанимать кандидатов со стороны и дополнительно тратить время на обучение «с нуля».

Во-вторых, бонус сотрудникам отдела от продаж юрлицам будет втрое меньше, чем при продажах физлицам. Генеральный директор полагает, что объем выручки с юридических лиц потенциально выше в несколько раз, чем с физических лиц, кроме того, при работе с юрлицами необходимо платить больше налогов.

Генеральный директор даёт указание Опытному сотруднику подготовить план работ по продажам услуг юридическим лицам и спрогнозировать приблизительный объем выручки, который может быть получен с этого направления с учетом продаж прошлых периодов.

Компетентностно-ориентированная задача № 28

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Мама и сын увлечены конным спортом. Женщина давно занимается на любительском уровне, приобщила к своему хобби сына с детства. Сейчас сын обучается в конно-спортивной школе и делает серьезные успехи.

Несколько лет назад мама купила на свои деньги лошадь и выступает с ней на местных соревнованиях.

Через месяц грянут большие соревнования. Мама в первый и, скорее всего, в последний раз в жизни отобралась на них. Конечно, реальных шансов на медаль у нее нет, но даже само выступление – большой успех, она давно к этому шла.

Сын тоже отобрался на эти соревнования, выступая на двух лошадях: школьной и маминой. К сожалению, школьная лошадь на днях получила травму и к соревнованиям не восстановится. Теперь у мамы и сына одна лошадь на двоих.

Кто поедет на соревнования?

Компетентностно-ориентированная задача № 29

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

Бывший менеджер по продажам компании «Альфа» перешел на работу в компанию «Бета», работающую в совершенно другой отрасли. В компании «Альфа» по указанию Генерального директора введена и действует реферальная программа, в соответствии с которой любой сотрудник может привести клиента и при заключении сделки с ним получить бонус в размере 0,5% от суммы сделки.

Уже работая в другой компании, Бывший менеджер по продажам привлек для компании «Альфа» клиента, который впоследствии заключил сделку на большую сумму. Генеральный директор компании «Альфа» уклоняется от перечисления бонуса, по поводу чего Бывший менеджер написал несколько острых постов в соцсетях. Благодаря широкой огласке, о ситуации узнает и текущий работодатель Бывшего менеджера – Генеральный директор компании «Бета».

Компетентностно-ориентированная задача № 30

Проанализируйте ситуацию и дайте свои рекомендации ее участникам.

В фирменном магазине декоративных строительных материалов Клиент при активной помощи своего Дизайнера и Первого менеджера отдела продаж магазина выбрал декоративную штукатурку для ремонта своего загородного дома. Клиент ушел довольный в ожидании точного расчёта цены и выкраса (образца нанесения штукатурки).

Через некоторое время Дизайнер вернулся в магазин, заговорил о возможном сотрудничестве, а так же о силе его влияния на Клиента и попросил себе бонус от покупки, заявляя, что у конкурентов ему предоставляют 15%. По объему заказа полагается скидка 10%, а максимальная скидка, которую вообще может предоставить менеджер - 30%. Первый менеджер уверил Дизайнера, что его бонус в магазине будет не меньше, а после накопления сумм на скидочной карте даже больше, чем у конкурентов.

Когда пришло время забирать и оплачивать продукцию, Клиент присылает за ней Прораба, ведущего работы на объекте. Оказывается, Прораб постоянно берёт продукцию в этом магазине и имеет здесь свою скидочную карту, вот только работает он со Вторым менеджером отдела продаж. Прораб заявляет, что собирается взять материал со своей скидкой 20% и готов отдать Клиенту 10%. Первый менеджер понимает, что тогда он теряет свой собственный бонус от этой продажи, а также отношения с Дизайнером. Перед ним встает вопрос, как поступить, кому дать бонус, как сохранить хорошие отношения с Клиентом, Прорабом, Дизайнером, Вторым Менеджером. Ситуация выходит из-под контроля и становится известна Руководителю отдела продаж.

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

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

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

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

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

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

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