

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 14.03.2023 12:02:56
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

Психологическая подготовка специалистов конфликтологической службы
(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 Методологические основы осуществления психологической подготовки специалистов конфликтологической службы

1. Какова роль конфликтологической службы в организации?
2. Охарактеризуйте особенности психологической подготовки специалистов конфликтологической службы.
3. Каковы профессионально важные качества работника конфликтологической службы?
4. Проанализируйте сущность понятий «конфликтологическая культура» и «психологическая культура» специалиста.

Раздел (тема) дисциплины 3 Психологическое здоровье личности как фактор конструктивного поведения в конфликте

1. Раскройте сущность понятия «психологическое здоровье личности».
2. Каковы критерии психического здоровья?
3. Опишите признаки, используемые психологами при описании психологического здоровья личности.
4. Опишите факторы психологического здоровья личности.
5. Охарактеризуйте психотехнологии, направленные на обеспечение психологического здоровья личности.

Раздел (тема) дисциплины 5 Мотивационные аспекты профессиональной деятельности конфликтолога и управление ими

1. Каковы мотивационные аспекты профессиональной деятельности конфликтолога?
2. Каковы психологические основы эмоционально-волевой саморегуляции специалиста-конфликтолога?
3. Какую роль играют коммуникативные умения и личностные свойства специалиста-конфликтолога в профессиональной деятельности?
4. Каковы психологические основы саморазвития и личностного роста специалиста-конфликтолога?

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. Методологические основы осуществления психологической подготовки специалистов конфликтологической службы

Производственная задача №1

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Давая задание на рабочий день, заведующая лабораторией сказала лаборантке, что поступившие сегодня овощи проверять на нитраты не нужно, так как эти поставщики надежные, никогда не подводили, а реактивы очень дорогие и их не хватает. Нужно проверить партию завезенных консервов и привести в порядок документацию. После обеда вернувшись с совещания заведующая обрушилась на лаборантку с критикой, почему та не проверяет овощи, а «перекладывает бумажки». Лаборантка напомнила распоряжение, данное самой же заведующей. В ответ заведующая пригрозила наказанием, если лаборантка будет «возникать» (Психология конфликта. Компендиум кейсов : учеб. пособие / под ред. Т. И. Короткиной. — СПб. : СПбГУП, 2016.)

Тема № 2. Профессионально важные качества работника конфликтологической службы. Конфликтологическая и психологическая культура специалиста

Производственная задача №2

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию 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!».

Тема № 3. Психологическое здоровье личности как фактор конструктивного поведения в конфликте

Производственная задача №3

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

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 № 4. Психотехнологии, направленные на обеспечение психологического здоровья личности

Производственная задача №4

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для сферы поддержки молодых семей? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Мария и Иван несколько раз оставляли пятилетнего сына у свекрови на несколько часов, потому что были очень заняты на работе и не могли вовремя забрать ребенка из детского сада. В очередной раз забирая сына от бабушки, Мария услышала от матери мужа, что если они так заняты, что все заботы по воспитанию ребенка перекладывают на бабушку, то зачем было вообще рожать? На что Мария грубо ответила, что свекрови все равно нечем заняться на старости лет, так почему бы внука не повоспитывать. После этого разговора свекровь позвонила сыну и пожаловалась, что невестка ей нахамила (Психология конфликта. Компендиум кейсов : учеб. пособие / под ред. Т. И. Короткиной. — СПб. : СПбГУП, 2016.)

Тема № 5 Мотивационные аспекты профессиональной деятельности конфликтолога и управление ими

Производственная задача №5

Вы – руководитель организации, сфера деятельности которой – производство хлебобулочных изделий.

Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия Вы можете предложить? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Тема № 6. Психологическая культура мышления специалиста-конфликтолога и ее формирование

Производственная задача №6

Вы – руководитель организации, сфера деятельности которой – оказание образовательных услуг. *Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия Вы можете предложить? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения*

Тема № 7. Психологические основы эмоционально-волевой саморегуляции специалиста-конфликтолога

Производственная задача №7

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данной ситуации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Наталья устроилась на работу в новый отдел офиса. Работает здесь два месяца. Начинать работу приходилось с нуля. Через два месяца руководство компании решило расширить этот отдел и приняло на работу нового сотрудника без опыта работы. Этот сотрудник занял должность начальника отдела. Возник конфликт между Натальей и ее новым начальником. Наталья рассчитывала, что руководство компании оценит ее работу за два месяца и предложит ей возглавить этот отдел.

Тема № 8. Коммуникативные умения и личностные свойства специалиста-конфликтолога и их развитие

Производственная задача №8

Вы – руководитель организации, сфера деятельности которой – оказание психологических услуг. *Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия Вы можете предложить? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения*

Тема № 9. Психологические основы саморазвития и личностного роста

Производственная задача №9

Оцените конфликтологическую компетентность педагога. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия Вы можете предложить? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Учитель математики Елена Васильевна в школе работает четыре года. Конфликты у нее возникают с отдельными учениками и очень редко. В основном конфликтные ситуации происходят по поводу учебной деятельности и прогулов уроков. Такое она считает недопустимым, и если это происходит, то разговор с учеником очень строгий. Считает, что главное для учителя «не выходить из себя», чтобы «не упасть в глазах учеников». Авторитет – это главное.

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 Методологические основы осуществления психологической подготовки специалистов конфликтологической службы

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Процесс формирования конфликтологической культуры специалиста в условиях профессиональной подготовки с методологической точки зрения необходимо рассмотреть с позиций целостного подхода (В.С. Ильин). Согласно его положениям

а) Личность существует и развивается как целое, процесс ее становления, поступательного развития целостен по своей природе, культурно-образовательное пространство, в котором это происходит, – тоже целостность, закономерности функционирования и развития которых также необходимо учитывать на всех уровнях – от деятельности конкретного учителя в конкретных условиях до разработки и реализации стратегии образования страны

б) Переход от узкопрофессиональной подготовки к широкопрофильной

в) Прогнозирование, предотвращение возникновения, сглаживание последствий конфликта, разрешение споров, умение подвести людей из вражды интересов к сотрудничеству и взаимопониманию с позиции третьего лица (позиция менеджера)

г) Необходимо изменить стилевые характеристики субъектности, развить социальные навыки, т.е. сформировать в какой - то степени необходимую адаптивность к текущим ситуациям

2. Вопрос в открытой форме.

Развитие психических сфер в единстве, формирование профессионально важных конфликтогенных свойств и качеств в этих сферах, составляющих сущность к _____ культуры, должно стать одной из целей профессиональной подготовки специалистов.

3. Вопрос на установление последовательности.

Вопрос на установление последовательности.

Укажите правильную последовательность этапов становления конфликтологии:

а) научный

б) донаучный

в) философский

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия

Направления социальных программ:

1. Добросовестная деловая практика

2. Природоохранная деятельность и ресурсосбережение

3. Развитие местного общества

4. Развитие персонала

А. это направление социальных программ компании, которое имеет целью содействовать принятию и распространению добросовестной деловой практики между поставщиками, бизнес-партнерами и клиентами компании.

Б. это направление социальных программ компании, которое осуществляются по инициативе компании с целью сокращения вредного воздействия на окружающую среду (программы по экономному потреблению природных ресурсов, повторному использованию и утилизации отходов, предотвращению загрязнения окружающей среды, организации экологически безопасного производственного процесса, организации экологически безопасных транспортных перевозок).

В. это направление социальных программ компании, которое осуществляется на добровольной основе и призвано внести вклад в развитие местного общества (социальные программы и акции поддержки социально незащищенных слоев населения, оказание поддержки детству и юношеству, поддержка сохранения и развития жилищно-коммунального хозяйства и объектов культурно-исторического значения, спонсирование местных культурных, образовательных и спортивных организаций и мероприятий, поддержка социально-значимых исследований и кампаний, участие в благотворительных акциях).

Г. это направление социальных программ компании, которое проводится в рамках стратегии развития персонала, с целью привлечения и удержания талантливых сотрудников (обучение и профессиональное развитие, применение мотивационных схем оплаты труда, предоставление сотрудникам социального пакета, создание условий для отдыха и досуга, поддержание внутренних коммуникаций в организации, участие сотрудников в принятии управленческих решений).

5. Вопрос в закрытой форме.

Одной из закономерностей профессиональной подготовки учеными рассматривается гуманитаризация профессионального образования. Гуманитаризация образования призвана ...

а) Расширить и углубить личностный смысл в деятельности

б) Формировать конфликтологическую культуру специалиста в условиях профессиональной подготовки

в) Осуществлять анализ проблемы, оценивать ее состояние в современной теории и педагогической практике

г) Изменить стилевые характеристики субъектности, развить социальные навыки, т.е. сформировать в какой-то степени необходимую адаптивность к текущим ситуациям

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Продолжая развивать идею необходимости профессионализации в подготовке специалистов, выделим главное условие, обеспечивающее реализацию этой закономерности, – ...

- а) Переход от узкопрофессиональной подготовки к широкопрофильной
- б) Большая конкретизация, профессионализация образования, его более тесная увязка с нуждами профессионального бытия
- в) Реализация требований ценностного подхода к проектированию формирующих процессов
- г) Расширение и углубление личностного смысла в деятельности человека

2. Вопрос в открытой форме.

Профессионализация _____ подготовки (философия, социология, культурология, психология, педагогика, педагогика и психология профессиональной деятельности) специалиста позволяет обеспечить междисциплинарный подход к формированию конфликтологической культуры специалиста.

3. Вопрос на установление последовательности

Установите хронологическую последовательность персоналий:

- 1) А.В. Петровский;
- 2) Ж. Пиаже;
- 3) Э. Фромм;
- 4) З. Фрейд.

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите направления психологической науки с предметами их исследования:

- а) психоанализ
 - б) бихевиоризм
 - в) когнитивная психология
 - г) гуманистическая психология
- 1. поведение
 - 2. познавательные процессы
 - 3. бессознательное
 - 4. личность, индивидуальность

5. Вопрос в закрытой форме.

Как подчеркивает Э.А. Уткин, менеджер как человек, профессионально осуществляющий функцию управления в рыночной системе отношений, обязан не только понимать природу управленческих процессов, уметь распределять ответственность по уровню управления, знать экономику и маркетинг, но и быть специалистом по работе с людьми. Поэтому столь важна функция менеджера –

- а) Прогнозирование, предотвращение возникновения, сглаживание последствий конфликта, разрешение споров, умение подвести людей из вражды интересов к сотрудничеству и взаимопониманию с позиции третьего лица (позиция менеджера)
- б) Целеполагание, планирование, организация и контроль
- в) Мотивация персонала
- г) Снять, купировать соматические и психические расстройства

Тема № 2 Профессионально важные качества работника конфликтологической службы. Конфликтологическая и психологическая культура специалиста

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Конфликтологическая культура личности заключается ...

- а) в стремлении (потребность, желание) и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные

б) системе знаний, взглядов, убеждений, умений, навыков, способствующей использованию человеком накопленной информации и трансформирующая ее во все аспекты его жизнедеятельности

в) прогрессирующем самопроизводстве общественного человека

г) умениях и навыках управления отрицательными эмоциями – гнева, раздражения, обиды

2. Вопрос в открытой форме.

_____ культура личности заключается в стремлении (потребность, желание) и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные.

3. Вопрос на установление последовательности.

Укажите правильную последовательность кризисов социализации по Э. Эриксону:

а) противоречие между доверием и недоверием

б) противоречие между инициативой и чувством вины

в) противоречие между автономией и стыдом, сомнением

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия

Установите соответствие:

1. Информационная культура

2. Коммуникативная культура

3. Методологическая культура

4. Психологическая культура

А. это качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в области получения, передачи, хранения и использования информации.

Б. обеспечивает процессы обмена информацией, контакта субъектов совместной профессиональной деятельности.

В. связана с познанием, пониманием, методикой и логикой осуществления профессиональной деятельности.

Г. это культура создания и восприятия психологических явлений жизни, отношение человека к действительности. Акмеологическая культура синтезирует составляющие общей культуры специалиста и проявляется в соответствии с потребностями в творческой самореализации и стратегией жизни.

5. Вопрос в закрытой форме.

Информационный блок модели конфликтологической культуры специалиста включает в себя

а) Знания по теории и практике конфликта: структура и динамика конфликтной ситуации, конфликта; типология и виды производственных конфликтных ситуаций, конфликтов; типология оппонентов и «трудных» людей; мотивация конфликта; объективные и субъективные конфликтогены; конфликтогенность (саногенное мышление, знание о природе конфликтных эмоций, ценностные ориентации); формы конфликта; активные и пассивные конфликтные стратегии; стили конфликтного поведения и их применимость в различных ситуациях; способы и приемы разрешения конфликтных ситуаций и конфликтов; понятие стресса; защитные механизмы и способы психологической защиты; психотехнические приемы регуляции психофизического состояния; знания коммуникации; барьеры общения; технологии предупреждения, управления, разрешения конфликта; теоретические и эмпирические методики диагностики конфликта и его составляющих

б) Регулирование процессов профессионального взаимодействия (общение, взаимная деятельность, взаимоотношения); преобразование конфликтогенных параметров профессиональной среды; структурирование профессиональной культуры специалиста конфликтологическим компонентом, проведенное в логике проблемы объективных и субъективных причин конфликтов

в) Гармонизацию взаимоотношений субъектов профессиональной деятельности, согласование их взаимных действий, обеспечения эффективной профессиональной деятельности и профессионального становления в условиях профессионального конфликта, преобразование конфликтной профессиональной среды с целью предупреждения последующих конфликтов

г) Совокупность конфликтных профессионально важных свойств и качеств в основных сферах индивидуальности специалиста

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Сущность конфликтологической культуры специалиста заключается ...

а) в регулировании процессов профессионального взаимодействия (общение, взаимная деятельность, взаимоотношения), в преобразовании конфликтных параметров профессиональной среды

б) в совместных действиях, и в общении, и во взаимоотношениях

в) в глубоком познании участниками конфликта друг друга и конфликтной проблемы

г) в рефлексии, способности специалиста управлять своим поведением и деятельностью в конфликтной профессиональной среде

2. Вопрос в открытой форме.

_____ культура – это качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в области получения, передачи, хранения и использования информации.

3. Вопрос на установление последовательности

Представьте в хронологии основные фазы общения:

1) Взаимонаправленность

2) Взаимоотношение

3) Взаимоинформирование

4) Взаимоотключение

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите виды возрастных изменений и их проявление в конфликтологическом знании.

1. Эволюционные	А. Быстрые, скачкообразные, необратимые возрастные преобразования
2. Революционные	Б. Неустойчивые, обратимые изменения развития, требующие закрепления и последующих упражнений.
3. Ситуационные	В. Сравнительно медленные, устойчивые количественные и качественные изменения возрастного развития.

5. Вопрос в закрытой форме.

Под «конфликтологической культурой специалиста» понимается ...

а) качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в конфликтной профессиональной среде

б) профессионально-прикладная специфика

в) терпение и владение собой в профессиональном общении

г) настойчивость в осуществлении профессиональной преобразующей конфликтологической деятельности, в достижении конфликтных целей, целей самоактуализации, саморазвития

Тема № 3 Психологическое здоровье личности как фактор конструктивного поведения в конфликте

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Психическое здоровье (ментальное здоровье) – это

а) Состояние благополучия, при котором человек может реализовать свой собственный потенциал, справляться с обычными жизненными стрессами, продуктивно и плодотворно работать, а также вносить вклад в жизнь своего сообщества

б) Ослабление психической напряженности сотрудников организации

в) Неотъемлемая составная часть общей коммуникативной компетентности, включающая в себя осведомленность о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умение адекватно реализовывать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации

г) Когнитивно-регуляторная подсистема профессионально значимой стороны личности, включающая соответствующие специальные знания и умения

2. Вопрос в открытой форме.

_____ — это одна из важнейших биосоциальных категорий, интегрирующих представления об определенном виде (типе) жизнедеятельности человека

3. Вопрос на установление последовательности.

Укажите правильную последовательность расположения базовых психологических потребностей личности по А. Маслоу (снизу вверх):

а) потребность в самоактуализации

б) потребность в принадлежности, любви

в) потребность в признании, уважении

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия

Соотнесите название метода психологии с его описанием:

1 Эксперимент	А. сбор мнений, ответов различных людей по исследуемым вопросам с помощью тестов, анкет
2 Опрос	Б. процесс, при котором исследователь является участником наблюдаемой ситуации
3 Наблюдение	В. моделируются ситуации из реальной жизни и теоретические гипотезы проверяются на практике

5. Вопрос в закрытой форме.

Всемирная организация здравоохранения выделяет следующие критерии психического здоровья:

А. Появление побочных, непредвиденных результатов, под которыми имеются в виду новые идеи, отношения, взгляды, методики, теоретические схемы

Б. Осознание и чувство непрерывности, постоянства и идентичности своего физического и психического «Я».

В. Чувство постоянства и идентичности переживаний в однотипных ситуациях.

Г. Критичность к себе и своей собственной психической продукции (деятельности) и ее результатам.

Д. Соответствие психических реакций (адекватность) силе и частоте средовых воздействий, социальным обстоятельствам и ситуациям.

Е. Способность самоуправления поведением в соответствии с социальными нормами, правилами, законами.

Ж. Способность планировать собственную жизнедеятельность и реализовывать эти планы.

З. Способность изменять способ поведения в зависимости от смены жизненных ситуаций и обстоятельств.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Под нормальным психическим здоровьем понимается

- а) Гармоничное развитие психики, соответствующее возрасту, возрастной норме данного человека
- б) Особое отношение личности к своему здоровью, которое выражается в осознании его ценности и активно-позитивном стремлении к его совершенствованию
- в) Поведенческая особенность жизни человека, т.е. определенный стандарт, под который подстраивается психология и психофизиология личности
- г) Ослабление психической напряженности сотрудников организации

2. Вопрос в открытой форме.

Мнение о том, что патологические нарушения психического здоровья – неврозы и психозы – есть следствие ошибочного, неверного развития личности, принадлежит..

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите последовательность формул самовнушения при аутотренинге:

- а) «Моя правая рука теплая»
- б) «Моя правая рука тяжелая»
- в) «Я совершенно спокоен»

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие

Свойства личности, имеющие деструктивный характер

- 1. Агрессивность
- 2. Стереотипизация
- 3. Ригидность

А. Как свойство личности, является социально приобретенным продуктом социализации. Проявляется в неоправданной враждебности, злобности, жестокости. Однако для этого свойства характерны не только деструктивные параметры, - она может содержать и позитивные моменты.

Б. Отражает обычно неосознаваемый личностью процесс «приписывания» сходных характеристик (потребностей, мотивов, целей) всем членам группы, без осознания их различий. При этом содержание «приписки» может быть не только глубоко ошибочным, но и совсем неверным, но человек этого не замечает.

В. Проявляется во всех сферах личности: познавательной, аффективной, мотивационной. Под влиянием этого свойства у личности усиливаются такие черты как застреванность, консервативность, шаблонность. Это «ярый враг» творчества, так как ограничивает возможности «видения объекта» с разных сторон, с разных точек зрения, а концентрирует психику только на отдельных его аспектах

5. Вопрос в закрытой форме.

Одним из ведущих показателей функционального состояния психики является:

- а) Умственная работоспособность
- б) Особое отношение личности к своему здоровью
- в) Ослабление психической напряженности сотрудников организации
- г) Лингвистическая компетентность

Тема № 4 Психотехнологии, направленные на обеспечение психологического здоровья личности

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

К критериям психического здоровья НЕ относится:

а) Появление побочных, непредвиденных результатов, под которыми имеются в виду новые идеи, отношения, взгляды, методики, теоретические схемы

б) Осознание и чувство непрерывности, постоянства и идентичности своего физического и психического «Я».

в) Чувство постоянства и идентичности переживаний в однотипных ситуациях

г) Критичность к себе и своей собственной психической продукции (деятельности) и ее результатам

2. Вопрос в открытой форме.

Усилия направлены на устранение и уменьшение влияния события, являющегося источником стресса – это

3. Вопрос на установление последовательности.

Укажите правильную последовательность в расположении видов памяти по длительности сохранения информации (от меньшей к большей):

а) оперативная память

б) кратковременная память

в) сенсорная память

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия

Установите соответствие:

1. Обращаясь к инструментально - экспрессивному уровню субъектной регуляции, психолог может помочь клиенту

2. Обращаясь к высшим уровням субъектности - смысловому и экзистенциальному, которые обеспечивают возможность личностного выбора и автономного развития, психолог может помочь человеку

3. Психологическое консультирование, и психокоррекция, и психотерапия, и психотренинги (как формы психологической и социальной коррекции и реабилитации) могут помочь клиенту

а) «Запустить» новые продуктивные механизмы: самопознание, способность к позитивной дезинтеграции, принятие решений в направлении будущего, готовность к изменениям и способность видеть альтернативы, тенденция исследовать и эффективно использовать свои ресурсы, нести ответственность за сделанный выбор

б) Изменить стилевые характеристики субъектности, развить социальные навыки, т.е. сформировать в какой - то степени необходимую адаптивность к текущим ситуациям.

в) Снять, купировать соматические и психические расстройства

5. Вопрос в закрытой форме.

Основные стратегии преодоления стресса (по мнению Ю.И. Мельника, Г.С. Никифорова и В.А. Ананьева):

а) Использование копинг-стратегий. Личностный рост. Управление изменениями.

б) Сотрудничество. Уход. Избегание. Борьба.

в) Саморазвитие. Самовоспитание. Самопознание

г) Психоанализ. Бихевиоризм. Гештальт.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Выработка поведения, имеющего целью уменьшение или исключение психологического дистресса или обстоятельств, его вызывающих (называют еще совладающим или защитным поведением) – это

а) Копинг

б) Личностный рост

в) Управление изменениями

г) Избегание

2. Вопрос в открытой форме.

Эмоционально-сфокусированный копинг - это

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите правильную последовательность в развитии уровней мышления у человека:

- а) словесно-логическое мышление
- б) наглядно-действенное мышление
- в) наглядно-образное мышление

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите психологические понятия с их содержанием:

1 Управление конфликтом	А. система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия
2 Предупреждение конфликтов	Б. урегулирование разногласий через взаимные уступки
3 Компромисс	В. умение поддерживать конфликт ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для окружающих

5. Вопрос в закрытой форме.

Усилия направлены на регулирование отрицательных эмоций, возникающих в ответ на стресс – это

- а) Эмоционально-сфокусированный копинг
- б) Проблемно-сфокусированный копинг
- в) Сенсорно-перцептивный копинг
- г) Рефлексивный копинг

Тема № 5 Мотивационные аспекты профессиональной деятельности конфликтолога и управление ими

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Конфликтологическая преобразующая деятельность включает

- а) Конфликтологические умения по разрешению конфликта
- б) Конфликтологические умения по целеполаганию и стимулированию активных конфликтных стратегий, предупреждению конфликта
- в) Конфликтологические умения по диагностике, прогнозированию конфликтной ситуации
- г) Способность оценить правильность своих действий

2. Вопрос в открытой форме.

_____ - процесс детерминации поведения, деятельности, которая может быть обусловлена внутренними (психическими, физиологическими) и внешними (профессиональными, социальными, экономическими, экологическими) раздражителями.

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность уровней потребностей (иерархия потребностей по А. Маслоу)

- а) Потребность в самоактуализации, реализации потенциала
- б) Эстетические потребности
- в) Потребность в познании и понимании
- г) Потребность в признании: значение, компетентность
- д) Потребность в принадлежности и любви
- е) Потребность в безопасности: долговременное выживание и стабильность
- ж) Физиологические потребности: голод, жажда.

4. Вопрос на установление соответствия

Установите соответствие

1. Потребности, выделяемые на основании характера деятельности, к которой они побуждают субъекта.

2. Потребности, выделяемые на основании их происхождения.

3. Потребности, выделяемые на основании их субъекта.

4. Потребности, выделяемые на основании их объекта.

5. Потребности, выделяемые на основании их функции.

а) оборонительные, пищевые, половые, познавательные, творческие, коммуникативные.

б) Биогенные, психогенные, социогенные.

в) Индивидуальные, групповые, общественные, общечеловеческие.

г) Материальные и духовные.

д) Потребности физического и социального существования, потребности сохранения и развития.

5. Вопрос в закрытой форме.

Внутренний дискомфорт, ощущение себя несчастным, ущербным, беспомощным, одиноким, брошенным, изгоем; это состояние, при котором человек отвергает себя, окружающих, или весь мир – это

а) Психологическое неблагополучие

б) Небезопасная образовательная среда

в) Каузальная атрибуция

г) Утомление

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Доброжелательная атмосфера; высокие ожидания от работы учащихся без предвзятости, одинаковые способы оценивания учащихся; высокий уровень вовлеченности в образовательную среду и процесс обучения, а также вовлеченность родителей; обучение социальным навыкам взаимодействия – это признаки

а) Безопасной образовательной среды

б) Групповой сплоченности

в) Конформизма

г) Синергетического подхода

2. Вопрос в открытой форме.

Все побудительные источники активности личности объединяются понятием _____ сферы, которая включает потребности личности, ее интересы, стремления, влечения, убеждения, установки, идеалы, намерения, а также социальные роли, стереотипы поведения, социальные нормы, правила, жизненные цели и ценности и, наконец, мировоззренческие ориентации в целом.

3. Вопрос на установление последовательности

Для достижения профессиональной зрелости личность проходит следующие стадии:

а) достижение психического здоровья: «смерть конфликтного «я», «достижение истинного «я».

б) разрушение клише, так как действия индивида часто стереотипны;

в) отказ от искусственности, где доминируют игровые роли и части конфликта;

г) тупик внутреннего кризиса, где личность чувствует себя потерянной, обманутой, лишенной поддержки;

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие:

А. Мотивы общения	1Интерес к другим людям; 2самоутверждение;
Б. Мотивы учебной деятельности	3избегание одиночества; 4стремление доминировать;
В. Мотивы выбора профессии	5оказывать влияние на других;

	6) Желание быть компетентным; 7) необходимость поступления в вуз или поиск работы; 8) пользоваться авторитетом; 9) желание быть как все или не хуже; 10) Интерес к данной деятельности; 11) наличие соответствующих способностей; 12) разнообразие выполняемой работы.
--	--

5. Вопрос в закрытой форме.

Ощущения, связанные с пятью органами чувств, называются:

- а) интерорецептивные;
- б) проприорецептивные;
- в) экстерорецептивные;
- г) субсензорные

Тема № 6 Психологическая культура мышления специалиста-конфликтолога и ее формирование

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Вид мышления, при котором человек в процессе решения задачи выполняет действия в уме, непосредственно не имея дела с опытом, получаемым при помощи органов чувств, это:

- а) теоретическое понятийное мышление,
- б) дискурсивное мышление,
- в) практическое мышление,
- г) интуитивное мышление.

2. Вопрос в открытой форме.

Эффективность _____ человека определяется способностью решать задачи, которые стоят перед ним.

3. Вопрос на установление последовательности.

Укажите последовательность возникновения различных теорий темперамента:

- А) теория И.П. Павлова
- Б) теория Гиппократ
- В) теория В.Д. Небылицына

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия

Установите соответствие:

Условно можно выделить и охарактеризовать основные личностные типы конфликтологов и их тактики консультирования:

- 1) «следователь»
- 2) «психиатр»
- 3) «общительный партнер»

А. задает вопросы с целью выяснения конфликтной ситуации, не проясняя личную позицию клиента, что воспринимается болезненно;

Б. ставит диагноз, вопросом проверяет уровень внутреннего конфликта, например: «И что вы чувствуете сейчас?». Установление диагноза - есть начало решения проблемы;

В. создает непринужденную атмосферу общения при психологическом консультировании, отводя клиенту роль делового партнера.

5. Вопрос в закрытой форме.

Операция мышления, сутью которой является мысленное отвлечение от несущественных

признаков с одновременным выделением существенных, называется:

- а) обобщение,
- б) анализ,
- в) абстракция,
- г) синтез.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Вид мышления, при котором человек в процессе решения задачи опирается на непосредственное восприятие предметов в процессе действий с ними, это:

- а) практическое мышление,
- б) наглядно-действенное мышление,
- в) наглядно-образное мышление,
- г) интуитивное мышление.

2. Вопрос в открытой форме.

_____ — организация мыслительного процесса, который включает в себя не только размышления над решаемой задачей, но и размышления о том, как протекают размышления над задачей.

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите последовательность в расположении форм поведения по степени их сложности, развитости (от простых к сложным):

- а) рефлекс
- б) инстинкт
- в) таксис

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие

Требования к современной культуре мышления человека

- 1. Рефлексивность
- 2. Аргументированность
- 3. Логическая культура

а) Организация мыслительного процесса, который включает в себя не только размышления над решаемой задачей, но и размышления о том, как протекают размышления над задачей.

б) Это норма, которая предусматривает критичность и самокритичность, четкое различие тезиса и его аргументации. Означает необходимость самостоятельной оценки верности любой мысли — «общей» или «авторитета».

в) Это логическая грамотность. Умение мыслить без логических ошибок, в соответствии с законами логики, последовательно и без противоречий.

5. Вопрос в закрытой форме.

Тезис о существенной роли интеллектуальных структур в развитии процессов адаптации разрабатывался в теории когнитивного развития

- а) Ж. Пиаже
 - б) Р. Вагнер,
 - в) Дж. Гилфорд,
- Р. Стернберг

Тема № 7 Психологические основы эмоционально-волевой саморегуляции специалиста-конфликтолога.

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Внутренний дискомфорт, ощущение себя несчастным, ущербным, беспомощным, одиноким, брошенным, изгоем; это состояние, при котором человек отвергает себя, окружающих, или весь мир – это

- д) Психологическое неблагополучие
 - е) Небезопасная образовательная среда
 - ж) Каузальная атрибуция
 - з) Утомление
2. Вопрос в открытой форме.

_____ – это процесс воздействия на собственное физическое и нервно-психическое состояние, определяемый желанием и возможностями субъекта.

3. Вопрос на установление последовательности.

Укажите правильную последовательность в расположении дистанций в общении (от меньшей к большей):

- а) социальная
- б) личная
- в) публичная

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия

Установите соответствие

Способы выработки самообладания как баланса эмоционального и волевого компонентов психики при господстве воли над эмоциями.

- 1. Самоанализ
- 2. Рациональное убеждение
- 3. Самовнушение.

А. является полным отчетом перед самим собой, здесь важны пункты дневника самонаблюдения: размышления над идеями, мысли о людях, внутренний диалог, сновидения, игра воображения, проблемы «я», наиболее яркие переживания, причины отрицательного состояния, цитаты, помогающие конструктивному ходу мыслей о жизни, ведущие перспективы развития.

Б. В ситуации отрицательного состояния важно проанализировать, насколько реальны ожидания по отношению к оппоненту и насколько они соответствуют ситуации, а затем выбрать вариант отношения.

В. Позитивные мысли оказывают большое влияние на самочувствие и поведение человека. Мысленно или шепотом надо повторять «целебные» формулировки, цитаты из полюбившихся книг, фильмов и пр.

5. Вопрос в закрытой форме.

К эмоционально-волевой сфере относится:

- а) мышление и речь
- б) эмоции и чувства
- в) внимание и память

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Сложнее, чем эмоции, постоянное, устоявшееся отношение человека - это:

- а) эмоции
- б) воля
- в) чувства

2. Вопрос в открытой форме.

_____ – способ освобождения от отрицательных переживаний и мыслей, состояние внутреннего облегчения, испытываемое человеком под воздействием внешних факторов (произведения искусства, беседы с близким человеком, консультации у специалиста).

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите уровни развития группы последовательно от низшего к высшему.

- а) Группа-ассоциация
- б) Диффузная группа
- в) Коллектив
- г) Группа-кооперация

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие

- 1. Страсть
- 2. Стресс
- 3. Чувство
- 4. Эмоции

А. определенное соединение эмоций, мотивов и чувств, которые сконцентрированы вокруг определенного вида деятельности или предмета.

Б. состояние сильного и длительного психологического напряжения, возникающее в ситуации опасности, обиды, стыда, угрозы и характеризующееся дезорганизацией поведения и речи, которая проявляется или в беспорядочной активности, или в пассивности, бездеятельности.

В. одна из форм переживания человеком своего отношения к предметам и явлениям действительности, отличающаяся относительной устойчивостью.

Г. психические процессы, протекающие в форме переживаний и отражающие личную значимость и оценку внешних и внутренних ситуаций для жизнедеятельности человека

5. Вопрос в закрытой форме.

Стенические - это эмоции, которые:

- а) уменьшают активность, энергию человека (тоска, печаль, уныние)
- б) повышают активность, энергию человека (радость, гнев, ненависть)
- в) включает в себя настроение, аффект, стресс, фрустрацию

Тема № 8 Коммуникативные умения и личностные свойства специалиста-конфликтолога и их развитие

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Функции общения:

- а) Инструментальная.
- б) Интегративная.
- в) Деловая.
- г) Трансляционная.
- д) Экспрессивная.

2. Вопрос в открытой форме.

_____ культура - это есть совокупность коммуникативных умений, ставших органической частью личности.

3. Вопрос на установление последовательности.

Укажите правильную последовательность в расположении дистанций в общении (от меньшей к большей):

- а) социальная
- б) личная
- в) публичная

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия

Установите соответствие

Что из перечисленного относится к 1. видам эмоций, а что к 2. эмоциональным состояниям?

- а) аффект
- б) радость
- в) стресс
- г) гнев
- д) тоска
- е) настроение

5. Вопрос в закрытой форме.

Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания

- а) интеллектуального и делового
- б) эмоционального и культурного
- в) эмоционального и интеллектуального
- г) рационального и делового

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций

- а) вербальных и устных
- б) вербальных и невербальных
- в) письменных и невербальных
- г) устных и невербальных

2. Вопрос в открытой форме.

Коммуникативные умения - это

3. Вопрос на установление последовательности

Установите последовательность этапов деловой игры на этапе анализа и обобщения:

- 1) рекомендации куратору
- 2) анализ, рефлексия
- 3) вывод из игры оценка и самооценка работы
- 4) выводы и обобщения
- 5) рекомендации

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите понятия и определения к ним:

- а) аттракция
- б) рефлексия
- в) идентификация

1. способность посмотреть на себя со стороны, глазами другого

2. способность нравиться, вызвать расположение

3. способность поставить себя на место другого

5. Вопрос в закрытой форме.

Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений

- а) устных и письменных
- б) слов и жестов
- в) жестов и мимики
- г) устных и бессловесных

Тема № 9 Психологические основы саморазвития и личностного роста.

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Профессионально-конфликтологическая подготовка как составная часть общепрофессиональной гуманитарной подготовки станет обеспечивать развитие конфликтологической культуры специалиста, если ...

а) цели будут ориентировать не только на формирование профессиональных знаний и умений, но и на развитие профессионально значимых свойств и качеств психики специалиста, обеспечивающих эффективное решение профессиональных задач, в частности, выделяемого в нашем исследовании класса профессиональных конфликтологических задач

б) в процессе профессиональной подготовки перейти к изложению концептуальных идей, раскрывающих направления процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

в) положения андрагогики выступают основополагающими принципами в процессе формирования конфликтологической культуры специалиста

г) проявляется критичность к себе и своей собственной психической продукции (деятельности) и ее результатам

2. Вопрос в открытой форме.

С точки зрения А. Н. Леонтьева, «всякое _____ представляет процесс самодвижения, т. е. имеет спонтанный характер, которому свойственны внутренние законы...»

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите хронологическую последовательность персоналий:

1) А.В. Петровский;

2) Ж. Пиаже;

3) Э. Фромм;

4) З. Фрейд.

4. Вопрос на установление соответствия

Потеря и искажение информации при передачи сообщения.

1.	Информация, которая должна быть передана собеседнику.	А. А. 100%
2.	Информация, которая выражена словами, высказана.	Б. В. 80%
3.	Информация, которая услышана собеседником.	В. С. 70%
4.	Информация, которая понята собеседником.	Г. D. 60%
5.	Информация, которая осталась в памяти.	Д. Е. не более 20%

5. Вопрос в закрытой форме.

Конфликтологическая гносеологическая деятельность включает

а) Конфликтологические умения по диагностике, прогнозированию конфликтной ситуации

б) Конфликтологические умения по целеполаганию и стимулированию активных конфликтных стратегий, предупреждению конфликта

в) Конфликтологические умения по разрешению конфликта

г) Способность оценить правильность своих действий

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Конфликтологическая регулирующая деятельность включает

а) Конфликтологические умения по целеполаганию и стимулированию активных конфликтных стратегий, предупреждению конфликта

б) Конфликтологические умения по диагностике, прогнозированию конфликтной ситуации

в) Конфликтологические умения по разрешению конфликта

г) Способность оценить правильность своих действий

2. Вопрос в открытой форме.
Саморазвитие личности - это
3. Вопрос на установление последовательности
Соотнесите структурные элементы моделей личности и их авторов:
а) Id, Ego, Super-ego
б) Персона, Эго, Тень, Анима (Анимус), Самость
в) направленность, опыт, психические процессы, биологические свойства, характер, способности
1. Юнг
2. Платонов
3. Фрейд
4. Вопрос на установление соответствия.
Установите соответствия.

А. Виды общения, выделяемые на основании используемых знаковых систем.	1. Вербальное и невербальное.
Б. Виды общения, выделяемые по характеру связи общающихся.	2. Непосредственное и опосредованное.
В. Виды общения, выделяемые на основании количества участвующих в общении людей.	3. Межперсональные и массовые.
Г. Виды общения, выделяемые по включенности в процесс общения социальных слагаемых.	4. Межличностное и ролевое.

5. Вопрос в закрытой форме.
Конфликтологическая преобразующая деятельность включает
- д) Конфликтологические умения по разрешению конфликта
е) Конфликтологические умения по целеполаганию и стимулированию активных конфликтных стратегий, предупреждению конфликта
ж) Конфликтологические умения по диагностике, прогнозированию конфликтной ситуации
з) Способность оценить правильность своих действий

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. Процесс формирования конфликтологической культуры специалиста в условиях профессиональной подготовки с методологической точки зрения необходимо рассмотреть с позиций целостного подхода (В.С. Ильин). Согласно его положениям

д) Личность существует и развивается как целое, процесс ее становления, поступательного развития целостен по своей природе, культурно-образовательное пространство, в котором это происходит, – тоже целостность, закономерности функционирования и развития которых также необходимо учитывать на всех уровнях – от деятельности конкретного учителя в конкретных условиях до разработки и реализации стратегии образования страны

е) Переход от узкопрофессиональной подготовки к широкопрофильной

ж) Прогнозирование, предотвращение возникновения, сглаживание последствий конфликта, разрешение споров, умение подвести людей из вражды интересов к сотрудничеству и взаимопониманию с позиции третьего лица (позиция менеджера)

Необходимо изменить стилевые характеристики субъектности, развить социальные навыки, т.е. сформировать в какой - то степени необходимую адаптивность к текущим ситуациям

1.2 Одной из закономерностей профессиональной подготовки учеными рассматривается гуманитаризация профессионального образования. Гуманитаризация образования призвана ...

д) Расширить и углубить личностный смысл в деятельности

е) Формировать конфликтологическую культуру специалиста в условиях профессиональной подготовки

ж) Осуществлять анализ проблемы, оценивать ее состояние в современной теории и педагогической практике

з) Изменить стилевые характеристики субъектности, развить социальные навыки, т.е. сформировать в какой - то степени необходимую адаптивность к текущим ситуациям

1.3 Продолжая развивать идею необходимости профессионализации в подготовке специалистов, выделим главное условие, обеспечивающее реализацию этой закономерности, – ...

д) Переход от узкопрофессиональной подготовки к широкопрофильной

е) Большая конкретизация, профессионализация образования, его более тесная увязка с нуждами профессионального бытия

ж) Реализация требований ценностного подхода к проектированию формирующих процессов

з) Расширение и углубление личностного смысла в деятельности человека

1.4 Как подчеркивает Э.А. Уткин, менеджер как человек, профессионально осуществляющий функцию управления в рыночной системе отношений, обязан не только понимать природу управленческих процессов, уметь распределять ответственность по уровню управления, знать экономику и маркетинг, но и быть специалистом по работе с людьми. Поэтому столь важна функция менеджера –

д) Прогнозирование, предотвращение возникновения, сглаживание последствий конфликта, разрешение споров, умение подвести людей из вражды интересов к сотрудничеству и взаимопониманию с позиции третьего лица (позиция менеджера)

е) Целеполагание, планирование, организация и контроль

- ж) Мотивация персонала
- з) Снять, купировать соматические и психические расстройства

1.5 Конфликтологическая культура личности заключается ...

д) в стремлении (потребность, желание) и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные

е) системе знаний, взглядов, убеждений, умений, навыков, способствующей использованию человеком накопленной информации и трансформирующая ее во все аспекты его жизнедеятельности

ж) прогрессирующем самопроизводстве общественного человека

з) умениях и навыках управления отрицательными эмоциями – гнева, раздражения, обиды

1.6 Информационный блок модели конфликтологической культуры специалиста включает в себя

д) Знания по теории и практике конфликта: структура и динамика конфликтной ситуации, конфликта; типология и виды производственных конфликтных ситуаций, конфликтов; типология оппонентов и «трудных» людей; мотивация конфликта; объективные и субъективные конфликтогены; конфликтогенность (саногенное мышление, знание о природе конфликтных эмоций, ценностные ориентации); формы конфликта; активные и пассивные конфликтные стратегии; стили конфликтного поведения и их применимость в различных ситуациях; способы и приемы разрешения конфликтных ситуаций и конфликтов; понятие стресса; защитные механизмы и способы психологической защиты; психотехнические приемы регуляции психофизического состояния; знания коммуникации; барьеры общения; технологии предупреждения, управления, разрешения конфликта; теоретические и эмпирические методики диагностики конфликта и его составляющих

е) Регулирование процессов профессионального взаимодействия (общение, взаимная деятельность, взаимоотношения); преобразование конфликтогенных параметров профессиональной среды; структурирование профессиональной культуры специалиста конфликтологическим компонентом, проведенное в логике проблемы объективных и субъективных причин конфликтов

ж) Гармонизацию взаимоотношений субъектов профессиональной деятельности, согласование их взаимных действий, обеспечении эффективной профессиональной деятельности и профессионального становления в условиях профессионального конфликта, преобразование конфликтогенной профессиональной среды с целью предупреждения последующих конфликтов

з) Совокупность конфликтогенных профессионально важных свойств и качеств в основных сферах индивидуальности специалиста

1.7 Сущность конфликтологической культуры специалиста заключается ...

д) в регулировании процессов профессионального взаимодействия (общение, взаимная деятельность, взаимоотношения), в преобразовании конфликтогенных параметров профессиональной среды

е) в совместных действиях, и в общении, и во взаимоотношениях

ж) в глубоком познании участниками конфликта друг друга и конфликтующей проблемы

з) в рефлексии, способности специалиста управлять своим поведением и деятельностью в конфликтогенной профессиональной среде

1.8 Под «конфликтологической культурой специалиста» понимается ...

д) качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в конфликтогенной профессиональной среде

е) профессионально-прикладная специфика

ж) терпение и владение собой в профессиональном общении

з) настойчивость в осуществлении профессиональной преобразующей конфликтологической деятельности, в достижении конфликтных целей, целей самоактуализации, саморазвития

1.9 Психическое здоровье (ментальное здоровье) – это

д) Состояние благополучия, при котором человек может реализовать свой собственный потенциал, справляться с обычными жизненными стрессами, продуктивно и плодотворно работать, а также вносить вклад в жизнь своего сообщества

е) Ослабление психической напряженности сотрудников организации

ж) Неотъемлемая составная часть общей коммуникативной компетентности, включающая в себя осведомленность о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умение адекватно реализовывать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации

з) Когнитивно-регуляторная подсистема профессионально значимой стороны личности, включающая соответствующие специальные знания и умения

1.10 Всемирная организация здравоохранения выделяет следующие критерии психического здоровья:

А. Появление побочных, непредвиденных результатов, под которыми имеются в виду новые идеи, отношения, взгляды, методики, теоретические схемы

Б. Осознание и чувство непрерывности, постоянства и идентичности своего физического и психического «Я».

В. Чувство постоянства и идентичности переживаний в однотипных ситуациях.

Г. Критичность к себе и своей собственной психической продукции (деятельности) и ее результатам.

Д. Соответствие психических реакций (адекватность) силе и частоте средовых воздействий, социальным обстоятельствам и ситуациям.

Е. Способность самоуправления поведением в соответствии с социальными нормами, правилами, законами.

Ж. Способность планировать собственную жизнедеятельность и реализовывать эти планы.

З. Способность изменять способ поведения в зависимости от смены жизненных ситуаций и обстоятельств.

1.11 Под нормальным психическим здоровьем понимается

д) Гармоничное развитие психики, соответствующее возрасту, возрастной норме данного человека

е) Особое отношение личности к своему здоровью, которое выражается в осознании его ценности и активно-позитивном стремлении к его совершенствованию

ж) Поведенческая особенность жизни человека, т.е. определенный стандарт, под который подстраивается психология и психофизиология личности

з) Ослабление психической напряженности сотрудников организации

1.12 Одним из ведущих показателей функционального состояния психики является:

д) Умственная работоспособность

е) Особое отношение личности к своему здоровью

ж) Ослабление психической напряженности сотрудников организации

з) Лингвистическая компетентность

1.13 К критериям психического здоровья НЕ относится:

д) Появление побочных, непредвиденных результатов, под которыми имеются в виду новые идеи, отношения, взгляды, методики, теоретические схемы

е) Осознание и чувство непрерывности, постоянства и идентичности своего физического и психического «Я».

ж) Чувство постоянства и идентичности переживаний в однотипных ситуациях

з) Критичность к себе и своей собственной психической продукции (деятельности) и ее результатам

1.14 Основные стратегии преодоления стресса (по мнению Ю.И. Мельника, Г.С. Никифорова и В.А. Ананьева):

- д) Использование копинг-стратегий. Личностный рост. Управление изменениями.
- е) Сотрудничество. Уход. Избегание. Борьба.
- ж) Саморазвитие. Самовоспитание. Самопознание
- з) Психоанализ. Бихевиоризм. Гештальт.

1.15 Выработка поведения, имеющего целью уменьшение или исключение психологического дистресса или обстоятельств, его вызывающих (называют еще совладающим или защитным поведением) – это

- д) Копинг
- е) Личностный рост
- ж) Управление изменениями
- з) Избегание

1.16 Усилия направлены на регулирование отрицательных эмоций, возникающих в ответ на стресс – это

- д) Эмоционально-сфокусированный копинг
- е) Проблемно-сфокусированный копинг
- ж) Сенсорно-перцептивный копинг
- з) Рефлексивный копинг

1.17 Конфликтологическая преобразующая деятельность включает

- и) Конфликтологические умения по разрешению конфликта
- к) Конфликтологические умения по целеполаганию и стимулированию активных конфликтных стратегий, предупреждению конфликта
- л) Конфликтологические умения по диагностике, прогнозированию конфликтной ситуации
- м) Способность оценить правильность своих действий

1.18 Внутренний дискомфорт, ощущение себя несчастным, ущербным, беспомощным, одиноким, брошенным, изгоем; это состояние, при котором человек отвергает себя, окружающих, или весь мир – это

- и) Психологическое неблагополучие
- к) Небезопасная образовательная среда
- л) Каузальная атрибуция
- м) Утомление

1.19 Доброжелательная атмосфера; высокие ожидания от работы учащихся без предвзятости, одинаковые способы оценивания учащихся; высокий уровень вовлеченности в образовательную среду и процесс обучения, а также вовлеченность родителей; обучение социальным навыкам взаимодействия – это признаки

- д) Безопасной образовательной среды
- е) Групповой сплоченности
- ж) Конформизма
- з) Синергетического подхода

1.20 Ощущения, связанные с пятью органами чувств, называются:

- а) интерорецептивные;
- б) проприорецептивные;
- в) экстерорецептивные;
- г) субсензорные

1.21 Вид мышления, при котором человек в процессе решения задачи выполняет действия в уме,

непосредственно не имея дела с опытом, получаемым при помощи органов чувств, это:

- а) теоретическое понятийное мышление,

- б) дискурсивное мышление,
- в) практическое мышление,
- г) интуитивное мышление.

1.22 Операция мышления, сутью которой является мысленное отвлечение от несущественных

признаков с одновременным выделением существенных, называется:

- а) обобщение,
- б) анализ,
- в) абстракция,
- г) синтез.

1.23 Вид мышления, при котором человек в процессе решения задачи опирается на непосредственное восприятие предметов в процессе действий с ними, это:

- а) практическое мышление,
- б) наглядно-действенное мышление,
- в) наглядно-образное мышление,
- г) интуитивное мышление.

1.24 Тезис о существенной роли интеллектуальных структур в развитии процессов адаптации разрабатывался в теории когнитивного развития

- г) Ж. Пиаже
- д) Р. Вагнер,
- е) Дж. Гилфорд,
- Р. Стернберг

1.25 Внутренний дискомфорт, ощущение себя несчастным, ущербным, беспомощным, одиноким, брошенным, изгоем; это состояние, при котором человек отвергает себя, окружающих, или весь мир – это

- н) Психологическое неблагополучие
- о) Небезопасная образовательная среда
- п) Каузальная атрибуция
- р) Утомление

1.26 Стенические - это эмоции, которые:

- а) уменьшают активность, энергию человека (тоска, печаль, уныние)
- б) повышают активность, энергию человека (радость, гнев, ненависть)
- в) включает в себя настроение, аффект, стресс, фрустрацию

1.27 К эмоционально-волевой сфере относится:

- а) мышление и речь
- б) эмоции и чувства
- в) внимание и память

1.28 Сложнее, чем эмоции, постоянное, устоявшееся отношение человека - это:

- а) эмоции
- б) воля
- в) чувства

1.29 Функции общения:

- е) Инструментальная.
- ж) Интегративная.
- з) Деловая.
- и) Трансляционная.
- к) Экспрессивная.

1.30 Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений

- д) устных и письменных
- е) слов и жестов
- ж) жестов и мимики
- з) устных и бессловесных

1.31 Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания

- д) интеллектуального и делового
- е) эмоционального и культурного
- ж) эмоционального и интеллектуального
- з) рационального и делового

1.32 Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций

- г) вербальных и устных
- д) вербальных и невербальных
- е) письменных и невербальных
- г) устных и невербальных

1.33 Профессионально-конфликтологическая подготовка как составная часть общепрофессиональной гуманитарной подготовки станет обеспечивать развитие конфликтологической культуры специалиста, если ...

д) цели будут ориентировать не только на формирование профессиональных знаний и умений, но и на развитие профессионально значимых свойств и качеств психики специалиста, обеспечивающих эффективное решение профессиональных задач, в частности, выделяемого в нашем исследовании класса профессиональных конфликтологических задач

е) в процессе профессиональной подготовки перейти к изложению концептуальных идей, раскрывающих направления процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

ж) положения андрагогики выступают основополагающими принципами в процессе формирования конфликтологической культуры специалиста

з) проявляется критичность к себе и своей собственной психической продукции (деятельности) и ее результатам

1.34 Конфликтологическая гносеологическая деятельность включает

д) Конфликтологические умения по диагностике, прогнозированию конфликтной ситуации

е) Конфликтологические умения по целеполаганию и стимулированию активных конфликтных стратегий, предупреждению конфликта

ж) Конфликтологические умения по разрешению конфликта

з) Способность оценить правильность своих действий

1.35 Конфликтологическая преобразующая деятельность включает

н) Конфликтологические умения по разрешению конфликта

о) Конфликтологические умения по целеполаганию и стимулированию активных конфликтных стратегий, предупреждению конфликта

п) Конфликтологические умения по диагностике, прогнозированию конфликтной ситуации

р) Способность оценить правильность своих действий

1.36 Креативный уровень конфликтологической культуры специалиста характеризуется показателями

а) Характеризуется показателями эвристического уровня, проявления которых наблюдаются не только во взаимодействии с отдельными параметрами профессиональной конфликтной среды, например, в типичных ситуациях педагогического конфликта во взаимодействии с отдельными субъектами профессионального педагогического взаимодействия (только учащиеся или только педагоги, администрация школы, родители), но со всеми субъектами профессионального взаимодействия, на всех уровнях проявления конфликта (межличностный и внутриличностный).

б) Сформированная система конфликтологических знаний; развитые саногенное мышление и гибкость ума, низкая ригидность; невысокие показатели импульсивности, реактивной тревожности; адекватная самооценка; направленность на содержание кон-

фликта и конфликтной деятельности, на способы предупреждения эмоционального конфликта, управление и разрешение содержательного, делового конфликта, включающая стремление специалиста к самостоятельной и ответственной позиции в конфликтной деятельности, стремление видеть сущность конфликта, стремление к усвоению всей системы способов и приемов его разрешения и выбору из них адекватного характеру конфликтной ситуации способов и приемов; развитые умения решать вероятностные конфликтологические задачи управления и моделирования конфликта – конструктивная профессиональная функция

в) Имеются поверхностные, бессистемные конфликтологические знания; наблюдаются черты саногенного мышления; гибкость ума присутствует; компоненты «импульсивность», «ригидность», «самооценка» имеют средние показатели; эмоциональный фон – неуверенность в себе, страх, вина, обида; отношение к насилию как способу достижения конфликтных целей отрицательное; конфликт оценивается односторонне – как разрушающее сложившиеся отношения явление; мотивы осознаются, однако актуализируются ситуативно, неустойчивы; задачи по актуализации конструктивных конфликтов формулируются и реализуются эпизодически; ха-рактерны как деловые, так и ложные конфликты; разрешение частичное – профессиональная функция непродуктивная

г) Конфликтологические знания носят бытовой характер, не систематизированы; гибкость ума отсутствует, характерно патогенное мышление; конфликт сопровождается неконтролируемыми чувствами ущемления личностных интересов, неуправляемыми отрицательными эмоциями раздражения, нетерпения; профессионально значимые эмоции не доминируют; мотивация конфликта представлена одной тенденцией, реализуется в привычном стиле; поведение в конфликтной ситуации реактивно, отсутствует рефлексия, уровень субъективного контроля низкий; деструктивная конфликтная позиция; конфликтологические задачи не формулируются

1.37 Эвристический уровень конфликтологической культуры специалиста характеризуется следующими показателями:

а) Сформированная система конфликтологических знаний; развитые саногенное мышление и гибкость ума, низкая ригидность; невысокие показатели импульсивности, реактивной тревожности; адекватная самооценка; направленность на содержание конфликта и конфликтной деятельности, на способы предупреждения эмоционального конфликта, управление и разрешение содержательного, делового конфликта, включающая стремление специалиста к самостоятельной и ответственной позиции в конфликтной деятельности, стремление видеть сущность конфликта, стремление к усвоению всей системы способов и приемов его разрешения и выбору из них адекватного характеру конфликтной ситуации способов и приемов; развитые умения решать вероятностные конфликтологические задачи управления и моделирования конфликта – конструктивная профессиональная функция

б) Имеются поверхностные, бессистемные конфликтологические знания; наблюдаются черты саногенного мышления; гибкость ума присутствует; компоненты «импульсивность», «ригидность», «самооценка» имеют средние показатели; эмоциональный фон – неуверенность в себе, страх, вина, обида; отношение к насилию как способу достижения конфликтных целей отрицательное; конфликт оценивается односторонне – как разрушающее сложившиеся отношения явление; мотивы осознаются, однако актуализируются ситуативно, неустойчивы; задачи по актуализации конструктивных конфликтов формулируются и реализуются эпизодически; ха-рактерны как деловые, так и ложные конфликты; разрешение частичное – профессиональная функция непродуктивная

в) Конфликтологические знания носят бытовой характер, не систематизированы; гибкость ума отсутствует, характерно патогенное мышление; конфликт сопровождается неконтролируемыми чувствами ущемления личностных интересов, неуправляемыми отрицательными эмоциями раздражения, нетерпения; профессионально значимые эмоции не доминируют; мотивация конфликта представлена одной тенденцией, реализуется в

привычном стиле; поведение в конфликтной ситуации реактивно, отсутствует рефлексия, уровень субъективного контроля низкий; деструктивная конфликтная позиция; конфликтологические задачи не формулируются

г) Характеризуется показателями эвристического уровня, проявления которых наблюдаются не только во взаимодействии с отдельными параметрами профессиональной конфликтной среды, например, в типичных ситуациях педагогического конфликта во взаимодействии с отдельными субъектами профессионального педагогического взаимодействия (только учащиеся или только педагоги, администрация школы, родители), но со всеми субъектами профессионального взаимодействия, на всех уровнях проявления конфликта (межличностный и внутриличностный).

1.38 Репродуктивный уровень конфликтологической культуры специалиста характеризуется следующими показателями:

а) Имеются поверхностные, бессистемные конфликтологические знания; наблюдаются черты саногенного мышления; гибкость ума присутствует; компоненты «импульсивность», «ригидность», «самооценка» имеют средние показатели; эмоциональный фон – неуверенность в себе, страх, вина, обида; отношение к насилию как способу достижения конфликтных целей отрицательное; конфликт оценивается односторонне – как разрушающее сложившиеся отношения явление; мотивы осознаются, однако актуализируются ситуативно, неустойчивы; задачи по актуализации конструктивных конфликтов формулируются и реализуются эпизодически; характерны как деловые, так и ложные конфликты; разрешение частичное – профессиональная функция непродуктивная

б) Конфликтологические знания носят бытовой характер, не систематизированы; гибкость ума отсутствует, характерно патогенное мышление; конфликт сопровождается неконтролируемыми чувствами ущемления личностных интересов, неуправляемыми отрицательными эмоциями раздражения, нетерпения; профессионально значимые эмоции не доминируют; мотивация конфликта представлена одной тенденцией, реализуется в привычном стиле; поведение в конфликтной ситуации реактивно, отсутствует рефлексия, уровень субъективного контроля низкий; деструктивная конфликтная позиция; конфликтологические задачи не формулируются

в) Сформированная система конфликтологических знаний; развитые саногенное мышление и гибкость ума, низкая ригидность; невысокие показатели импульсивности, реактивной тревожности; адекватная самооценка; направленность на содержание конфликта и конфликтной деятельности, на способы предупреждения эмоционального конфликта, управление и разрешение содержательного, делового конфликта, включающая стремление специалиста к самостоятельной и ответственной позиции в конфликтной деятельности, стремление видеть сущность конфликта, стремление к усвоению всей системы способов и приемов его разрешения и выбору из них адекватного характеру конфликтной ситуации способов и приемов; развитые умения решать вероятностные конфликтологические задачи управления и моделирования конфликта – конструктивная профессиональная функция

г) Характеризуется показателями эвристического уровня, проявления которых наблюдаются не только во взаимодействии с отдельными параметрами профессиональной конфликтной среды, например, в типичных ситуациях педагогического конфликта во взаимодействии с отдельными субъектами профессионального педагогического взаимодействия (только учащиеся или только педагоги, администрация школы, родители), но со всеми субъектами профессионального взаимодействия, на всех уровнях проявления конфликта (межличностный и внутриличностный).

1.39 Адаптивный уровень конфликтологической культуры специалиста характеризуется следующими показателями:

а) Конфликтологические знания носят бытовой характер, не систематизированы; гибкость ума отсутствует, характерно патогенное мышление; конфликт сопровождается неконтролируемыми чувствами ущемления личностных интересов, неуправляемыми

отрицательными эмоциями раздражения, нетерпения; профессионально значимые эмоции не доминируют; мотивация конфликта представлена одной тенденцией, реализуется в привычном стиле; поведение в конфликтной ситуации реактивно, отсутствует рефлексия, уровень субъективного контроля низкий; деструктивная конфликтная позиция; конфликтологические задачи не формулируются

б) Имеются поверхностные, бессистемные конфликтологические знания; наблюдаются черты саногенного мышления; гибкость ума присутствует; компоненты «импульсивность», «ригидность», «самооценка» имеют средние показатели; эмоциональный фон – неуверенность в себе, страх, вина, обида; отношение к насилию как способу достижения конфликтных целей отрицательное; конфликт оценивается односторонне – как разрушающее сложившиеся отношения явление; мотивы осознаются, однако актуализируются ситуативно, неустойчивы; задачи по актуализации конструктивных конфликтов формулируются и реализуются эпизодически; ха-рактерны как деловые, так и ложные конфликты; разрешение частичное – профессиональная функция непродуктивная

в) Сформированная система конфликтологических знаний; развитые саногенное мышление и гибкость ума, низкая ригидность; невысокие показатели импульсивности, реактивной тревожности; адекватная самооценка; направленность на содержание конфликта и конфликтной деятельности, на способы предупреждения эмоционального конфликта, управление и разрешение содержательного, делового конфликта, включающая стремление специалиста к самостоятельной и ответственной позиции в конфликтной деятельности, стремление видеть сущность конфликта, стремление к усвоению всей системы способов и приемов его разрешения и выбору из них адекватного характеру конфликтной ситуации способов и приемов; развитые умения решать вероятностные конфликтологические задачи управления и моделирования конфликта – конструктивная профессиональная функция

г) Характеризуется показателями эвристического уровня, проявления которых наблюдаются не только во взаимодействии с отдельными параметрами профессиональной конфликтной среды, например, в типичных ситуациях педагогического конфликта во взаимодействии с отдельными субъектами профессионального педагогического взаимодействия (только учащиеся или только педагоги, администрация школы, родители), но со всеми субъектами профессионального взаимодействия, на всех уровнях проявления конфликта (межличностный и внутриличностный).

1.40 Основатель менеджмента А. Файоль выделял составляющие организации:

- а) материальную и социальную
- б) управленческую и производственную
- в) производственную и транспортную
- г) транспортную и финансовую

1.41 Коммуникации в организации важны

- а) только для систем управления
- б) для управленческих и производственных систем
- в) для всей организации в целом
- г) только для отдельных структур организации

1.42 Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка

- а) языка тела и слов
- б) языка телодвижений и письменной речи
- в) устной речи и ее параметров
- г) языка телодвижений и диапазонов речи

1.43 Свойство личности, связанное с тугоподвижностью установок и эмоциональных реакций, называется

- а) сензитивностью
- б) стеничностью
- в) ригидностью

1.44 _____ мышление рассматривается как характеристика качества, уровня совершенства мышления, особенности мышления специалиста, которые обусловлены характером профессиональной деятельности относительно объекта труда; как процесс решения профессиональных задач в какой-либо области деятельности.

- а) Профессиональное
- б) Творческое
- в) Теоретическое
- г) Практическое

1.45 Основы общепсихологической теории мышления в отечественной психологии разработаны

- а) С. Л. Рубинштейном
- б) П. Я. Гальпериным,
- в) В. В. Давыдовым,
- г) А. К. Марковой

1.46 Функция эмоций, связанная с передачей информации через мимику, пантомимику и звуковые реакции, называется:

- а) экспрессивная;
- б) регуляторная;
- в) оценочная.

1.47 Символическая интернализация, т.е. включение в себя человека или образа, называется

- а) интроекцией
- б) экранированием
- в) замещением

2. Вопрос в открытой форме.

2.1 Развитие психических сфер в единстве, формирование профессионально важных конфликтогенных свойств и качеств в этих сферах, составляющих сущность к _____ культуры, должно стать одной из целей профессиональной подготовки специалистов.

2.2 Профессионализация _____ подготовки (философия, социология, культурология, психология, педагогика, педагогика и психология профессиональной деятельности) специалиста позволяет обеспечить междисциплинарный подход к формированию конфликтологической культуры специалиста.

2.3 _____ культура личности заключается в стремлении (потребность, желание) и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные.

2.4 _____ культура – это качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в области получения, передачи, хранения и использования информации.

2.5 _____ — это одна из важнейших биосоциальных категорий, интегрирующих представления об определенном виде (типе) жизнедеятельности человека

2.6 Мнение о том, что патологические нарушения психического здоровья – неврозы и психозы – есть следствие ошибочного, неверного развития личности, принадлежит...

2.7 Усилия направлены на устранение и уменьшение влияния события, являющегося источником стресса – это

2.8 Эмоционально-сфокусированный копинг - это

2.9 _____ - процесс детерминации поведения, деятельности, которая может быть обусловлена внутренними (психическими, физиологическими) и внешними (профессиональными, социальными, экономическими, экологическими) раздражителями.

2.10 Все побудительные источники активности личности объединяются понятием _____ сферы, которая включает потребности личности, ее интересы, стремления, вле-

чения, убеждения, установки, идеалы, намерения, а также социальные роли, стереотипы поведения, социальные нормы, правила, жизненные цели и ценности и, наконец, мировоззренческие ориентации в целом.

2.11 Эффективность _____ человека определяется способностью решать задачи, которые стоят перед ним.

2.12 _____ — организация мыслительного процесса, который включает в себя не только размышления над решаемой задачей, но и размышления о том, как протекают размышления над задачей.

2.13 _____ – это процесс воздействия на собственное физическое и нервно-психическое состояние, определяемый желанием и возможностями субъекта.

2.14 _____ – способ освобождения от отрицательных переживаний и мыслей, состояние внутреннего облегчения, испытываемое человеком под воздействием внешних факторов (произведения искусства, беседы с близким человеком, консультации у специалиста).

2.15 _____ культура - это есть совокупность коммуникативных умений, ставших органической частью личности.

2.16 Коммуникативные умения - это

2.17 Саморазвитие личности - это

2.18 С точки зрения А. Н. Леонтьева, «всякое _____ представляет процесс самодвижения, т. е. имеет спонтанный характер, которому свойственны внутренние законы...»

3. Вопрос на установление последовательности.

3.1 Укажите правильную последовательность этапов становления конфликтологии:

- а) научный
- б) донаучный
- в) философский

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.2 Установите хронологическую последовательность персоналий:

- 1) А.В. Петровский;
- 2) Ж. Пиаже;
- 3) Э. Фромм;
- 4) З. Фрейд.

3.3 Укажите правильную последовательность кризисов социализации по Э. Эриксону:

- а) противоречие между доверием и недоверием
- б) противоречие между инициативой и чувством вины
- в) противоречие между автономией и стыдом, сомнением

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.4 Представьте в хронологии основные фазы общения:

- 1) Взаимонаправленность
- 2) Взаимоотношение
- 3) Взаимоинформирование
- 4) Взаимоотключение

3.5 Укажите правильную последовательность расположения базовых психологических потребностей личности по А. Маслоу (снизу вверх):

- а) потребность в самоактуализации
- б) потребность в принадлежности, любви
- в) потребность в признании, уважении

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.6 Укажите последовательность формул самовнушения при аутотренинге:

- а) «Моя правая рука теплая»
- б) «Моя правая рука тяжелая»

в) «Я совершенно спокоен»

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.7 Укажите правильную последовательность в расположении видов памяти по длительности сохранения информации (от меньшей к большей):

а) оперативная память

б) кратковременная память

в) сенсорная память

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.8 Укажите правильную последовательность в развитии уровней мышления у человека:

а) словесно-логическое мышление

б) наглядно-действенное мышление

в) наглядно-образное мышление

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.9 Установите последовательность уровней потребностей (иерархия потребностей по А. Маслоу)

з) Потребность в самоактуализации, реализации потенциала

и) Эстетические потребности

к) Потребность в познании и понимании

л) Потребность в признании: значение, компетентность

м) Потребность в принадлежности и любви

н) Потребность в безопасности: долговременное выживание и стабильность

о) Физиологические потребности: голод, жажда.

3.10 Для достижения профессиональной зрелости личность проходит следующие стадии:

д) достижение психического здоровья: «смерть конфликтного «я», «достижение истинного «я».

е) разрушение клише, так как действия индивида часто стереотипны;

ж) отказ от искусственности, где доминируют игровые роли и части конфликта;

з) тупик внутреннего кризиса, где личность чувствует себя потерянной, обманутой, лишенной поддержки;

3.11 Укажите последовательность возникновения различных теорий темперамента:

А) теория И.П. Павлова

Б) теория Гиппократ

В) теория В.Д. Небылицына

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.12 Укажите последовательность в расположении форм поведения по степени их сложности, развитости (от простых к сложным):

а) рефлекс

б) инстинкт

в) таксис

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.13 Укажите правильную последовательность в расположении дистанций в общении (от меньшей к большей):

а) социальная

б) личная

в) публичная

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.14 Укажите уровни развития группы последовательно от низшего к высшему.

а) Группа-ассоциация

б) Диффузная группа

в) Коллектив

г) Группа-кооперация

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

3.15 Укажите правильную последовательность в расположении дистанций в общении (от меньшей к большей):

а) социальная

б) личная

в) публичная

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.16 Установите последовательность этапов деловой игры на этапе анализа и обобщения:

б) рекомендации куратору

7) анализ, рефлексия

8) вывод из игры оценка и самооценка работы

9) выводы и обобщения

10) рекомендации

3.17 Соотнесите структурные элементы моделей личности и их авторов:

а) Id, Ego, Super-ego

б) Персона, Эго, Тень, Анима (Анимус), Самость

в) направленность, опыт, психические процессы, биологические свойства, характер, способности

1. Юнг

2. Платонов

3. Фрейд

4. Вопрос на установление соответствия.

4.1 Направления социальных программ:

1. Добросовестная деловая практика

2. Природоохранная деятельность и ресурсосбережение

3. Развитие местного общества

4. Развитие персонала

А. это направление социальных программ компании, которое имеет целью содействовать принятию и распространению добросовестной деловой практики между поставщиками, бизнес-партнерами и клиентами компании.

Б. это направление социальных программ компании, которое осуществляются по инициативе компании с целью сокращения вредного воздействия на окружающую среду (программы по экономному потреблению природных ресурсов, повторному использованию и утилизации отходов, предотвращению загрязнения окружающей среды, организации экологически безопасного производственного процесса, организации экологически безопасных транспортных перевозок).

В. это направление социальных программ компании, которое осуществляется на добровольной основе и призвано внести вклад в развитие местного общества (социальные программы и акции поддержки социально незащищенных слоев населения, оказание поддержки детству и юношеству, поддержка сохранения и развития жилищно-коммунального хозяйства и объектов культурно-исторического значения, спонсирование местных культурных, образовательных и спортивных организаций и мероприятий, поддержка социально-значимых исследований и кампаний, участие в благотворительных акциях).

Г. это направление социальных программ компании, которое проводится в рамках стратегии развития персонала, с целью привлечения и удержания талантливых сотрудников (обучение и профессиональное развитие, применение мотивационных схем оплаты труда, предоставление сотрудникам социального пакета, создание условий для отдыха и досуга, поддержание внутренних коммуникаций в организации, участие сотрудников в принятии управленческих решений).

4.2 Соотнесите направления психологической науки с предметами их исследования:

- а) психоанализ
- б) бихевиоризм
- в) когнитивная психология
- г) гуманистическая психология

- 1. поведение
- 2. познавательные процессы
- 3. бессознательное
- 4. личность, индивидуальность

4.3 Установите соответствие:

- 1. Информационная культура
- 2. Коммуникативная культура
- 3. Методологическая культура
- 4. Психологическая культура

А. это качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в области получения, передачи, хранения и использования информации.

Б. обеспечивает процессы обмена информацией, контакта субъектов совместной профессиональной деятельности.

В. связана с познанием, пониманием, методикой и логикой осуществления профессиональной деятельности.

Г. это культура создания и восприятия психологических явлений жизни, отношение человека к действительности. Акмеологическая культура синтезирует составляющие общей культуры специалиста и проявляется в соответствии с потребностями в творческой самореализации и стратегией жизни.

4.4 Соотнесите виды возрастных изменений и их проявление в конфликтологическом знании.

1. Эволюционные	А. Быстрые, скачкообразные, необратимые возрастные преобразования
2. Революционные	Б. Неустойчивые, обратимые изменения развития, требующие закрепления и последующих упражнений.
3. Ситуационные	В. Сравнительно медленные, устойчивые количественные и качественные изменения возрастного развития.

4.5 Соотнесите название метода психологии с его описанием:

1 Эксперимент	А. сбор мнений, ответов различных людей по исследуемым вопросам с помощью тестов, анкет
2 Опрос	Б. процесс, при котором исследователь является участником наблюдаемой ситуации
3 Наблюдение	В. моделируются ситуации из реальной жизни и теоретические гипотезы проверяются на практике

4.6 Установите соответствие

Свойства личности, имеющие деструктивный характер

- 1. Агрессивность
- 2. Стереотипизация
- 3. Ригидность

А. Как свойство личности, является социально приобретенным продуктом социализации. Проявляется в неоправданной враждебности, злобности, жестокости. Однако для

этого свойства характерны не только деструктивные параметры, - она может содержать и позитивные моменты.

Б. Отражает обычно неосознаваемый личностью процесс «приписывания» сходных характеристик (потребностей, мотивов, целей) всем членам группы, без осознания их различий. При этом содержание «приписки» может быть не только глубоко ошибочным, но и совсем неверным, но человек этого не замечает.

В. Проявляется во всех сферах личности: познавательной, аффективной, мотивационной. Под влиянием этого свойства у личности усиливаются такие черты как застреваемость, консервативность, шаблонность. Это «ярый враг» творчества, так как ограничивает возможности «видения объекта» с разных сторон, с разных точек зрения, а концентрирует психику только на отдельных его аспектах

4.7 Установите соответствие:

1. Обращаясь к инструментально - экспрессивному уровню субъектной регуляции, психолог может помочь клиенту

2. Обращаясь к высшим уровням субъектности - смысловому и экзистенциальному, которые обеспечивают возможность личностного выбора и автономного развития, психолог может помочь человеку

3. Психологическое консультирование, и психокоррекция, и психотерапия, и психотренинги (как формы психологической и социальной коррекции и реабилитации) могут помочь клиенту

г) «Запустить» новые продуктивные механизмы: самопознание, способность к позитивной дезинтеграции, принятие решений в направлении будущего, готовность к изменениям и способность видеть альтернативы, тенденция исследовать и эффективно использовать свои ресурсы, нести ответственность за сделанный выбор

д) Изменить стилевые характеристики субъектности, развить социальные навыки, т.е. сформировать в какой - то степени необходимую адаптивность к текущим ситуациям.

е) Снять, купировать соматические и психические расстройства

4.8 Соотнесите психологические понятия с их содержанием:

1 Управление конфликтом	А. система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия
2 Предупреждение конфликтов	Б. урегулирование разногласий через взаимные уступки
3 Компромисс	В. умение поддерживать конфликт ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для окружающих

4.9 Установите соответствие

1. Потребности, выделяемые на основании характера деятельности, к которой они побуждают субъекта.

2. Потребности, выделяемые на основании их происхождения.

3. Потребности, выделяемые на основании их субъекта.

4. Потребности, выделяемые на основании их объекта.

5. Потребности, выделяемые на основании их функции.

е) оборонительные, пищевые, половые, познавательные, творческие, коммуникативные.

ж) Биогенные, психогенные, социогенные.

з) Индивидуальные, групповые, общественные, общечеловеческие.

и) Материальные и духовные.

к) Потребности физического и социального существования, потребности сохранения и развития.

4.10 Установите соответствие:

А. Мотивы общения	1 Интерес к другим людям; 2 самоутверждение;
-------------------	--

Б. Мотивы учебной деятельности	3избегание одиночества; 4стремление доминировать, 5оказывать влияние на других; 6Желание быть компетентным; 7необходимость поступления в вуз или поиск работы; 8 пользоваться авторитетом; 9желание быть как все или не хуже; 10Интерес к данной деятельности; 11наличие соответствующих способностей; 12разнообразии выполняемой работы.
В. Мотивы выбора профессии	

4.11 Установите соответствие:

Условно можно выделить и охарактеризовать основные личностные типы конфликтологов и их тактики консультирования:

- 1) «следователь»
- 2) «психиатр»
- 3) «общительный партнер»

А. задает вопросы с целью выяснения конфликтной ситуации, не проясняя личную позицию клиента, что воспринимается болезненно;

Б. ставит диагноз, вопросом проверяет уровень внутреннего конфликта, например: «И что вы чувствуете сейчас?». Установление диагноза - есть начало решения проблемы;

В. создает непринужденную атмосферу общения при психологическом консультировании, отводя клиенту роль делового партнера.

4.12 Установите соответствие

Требования к современной культуре мышления человека

1. Рефлексивность
2. Аргументированность
3. Логическая культура

г) Организация мыслительного процесса, который включает в себя не только размышления над решаемой задачей, но и размышления о том, как протекают размышления над задачей.

д) Это норма, которая предусматривает критичность и самокритичность, четкое различие тезиса и его аргументации. Означает необходимость самостоятельной оценки верности любой мысли — «общей» или «авторитета».

е) Это логическая грамотность. Умение мыслить без логических ошибок, в соответствии с законами логики, последовательно и без противоречий.

4.13 Установите соответствие

Способы выработки самообладания как баланса эмоционального и волевого компонентов психики при господстве воли над эмоциями.

1. Самоанализ
2. Рациональное убеждение
3. Самовнушение.

А. является полным отчетом перед самим собой, здесь важны пункты дневника самонаблюдения: размышления над идеями, мысли о людях, внутренний диалог, сновидения, игра воображения, проблемы «я», наиболее яркие переживания, причины отрицательного состояния, цитаты, помогающие конструктивному ходу мыслей о жизни, ведущие перспективы развития.

Б. В ситуации отрицательного состояния важно проанализировать, насколько реальны ожидания по отношению к оппоненту и насколько они соответствуют ситуации, а затем выбрать вариант отношения.

В. Позитивные мысли оказывают большое влияние на самочувствие и поведение человека. Мысленно или шепотом надо повторять «целебные» формулировки, цитаты из полюбившихся книг, фильмов и пр.

4.14 Установите соответствие

1. Страсть
2. Стресс
3. Чувство
4. Эмоции

А. определенное соединение эмоций, мотивов и чувств, которые сконцентрированы вокруг определенного вида деятельности или предмета.

Б. состояние сильного и длительного психологического напряжения, возникающее в ситуации опасности, обиды, стыда, угрозы и характеризующееся дезорганизацией поведения и речи, которая проявляется или в беспорядочной активности, или в пассивности, бездеятельности.

В. одна из форм переживания человеком своего отношения к предметам и явлениям действительности, отличающаяся относительной устойчивостью.

Г. психические процессы, протекающие в форме переживаний и отражающие личную значимость и оценку внешних и внутренних ситуаций для жизнедеятельности человека

4.15 Соотнесите понятия и определения к ним:

- а) аттракция
 - б) рефлексия
 - в) идентификация
1. способность посмотреть на себя со стороны, глазами другого
 2. способность нравиться, вызвать расположение
 3. способность поставить себя на место другого

4.16 Установите соответствие

Что из перечисленного относится к 1. видам эмоций, а что к 2. эмоциональным состояниям?

- а) аффект
- б) радость
- в) стресс
- г) гнев
- д) тоска
- е) настроение

4.17 Потеря и искажение информации при передаче сообщения.

1.	Информация, которая должна быть передана собеседнику.	Е. А. 100%
2.	Информация, которая выражена словами, высказана.	Ж. В. 80%
3.	Информация, которая услышана собеседником.	З. С. 70%
4.	Информация, которая понята собеседником.	И. D. 60%
5.	Информация, которая осталась в памяти.	К. Е. не более 20%

4.18 Установите соответствия.

А. Виды общения, выделяемые на основании используемых знаковых систем.	1. Вербальное и невербальное.
Б. Виды общения, выделяемые по характеру связи общающихся.	2. Непосредственное и опосредованное.
В. Виды общения, выделяемые на основании количества участвующих в общении людей.	3. Межперсональные и массовые.
Г. Виды общения, выделяемые по включенности в процесс общения социальных слагаемых.	4. Межличностное и ролевое.

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

Оцените конфликтологическую компетентность педагога. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия Вы можете предложить? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Учитель математики Елена Васильевна в школе работает четыре года. Конфликты у нее возникают с отдельными учениками и очень редко. В основном конфликтные ситуации происходят по поводу учебной деятельности и прогулов уроков. Такое она считает недопустимым, и если это происходит, то разговор с учеником очень строгий. Считает, что главное для учителя «не выходить из себя», чтобы «не упасть в глазах учеников». Авторитет – это главное.

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Вы – руководитель организации, сфера деятельности которой – оказание психологических услуг. *Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия Вы можете предложить? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения*

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данной ситуации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Наталья устроилась на работу в новый отдел офиса. Работает здесь два месяца. Начинать работу приходилось с нуля. Через два месяца руководство компании решило расширить этот отдел и приняло на работу нового сотрудника без опыта работы. Этот сотрудник занял должность начальника отдела. Возник конфликт между Натальей и ее новым начальником. Наталья рассчитывала, что руководство компании оценит ее работу за два месяца и предложит ей возглавить этот отдел.

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Вы – руководитель организации, сфера деятельности которой – оказание образовательных услуг. *Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия Вы можете предложить? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения*

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Вы – руководитель организации, сфера деятельности которой – производство хлебобулочных изделий. *Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия Вы можете предложить? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения*

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для сферы поддержки молодых семей? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Мария и Иван несколько раз оставляли пятилетнего сына у свекрови на несколько часов, потому что были очень заняты на работе и не могли вовремя забрать ребенка из

детского сада. В очередной раз забирая сына от бабушки, Мария услышала от матери мужа, что если они так заняты, что все заботы по воспитанию ребенка перекадывают на бабушку, то зачем было вообще рожать? На что Мария грубо ответила, что свекрови все равно нечем заняться на старости лет, так почему бы внука не повоспитывать. После этого разговора свекровь позвонила сыну и пожаловалась, что невестка ей нахамила (Психология конфликта. Компендиум кейсов : учеб. пособие / под ред. Т. И. Короткиной. — СПб. : СПбГУП, 2016.)

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

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 № 8

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

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 № 9

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Давая задание на рабочий день, заведующая лабораторией сказала лаборантке, что поступившие сегодня овощи проверять на нитраты не нужно, так как эти поставщики надежные, никогда не подводили, а реактивы очень дорогие и их не хватает. Нужно проверить партию завезенных консервов и привести в порядок документацию. После обеда вернувшаяся с совещания заведующая обрушилась на лаборантку с критикой, почему та не проверяет овощи, а «перекадывает бумажки». Лаборантка напомнила распоряжение, данное самой же заведующей. В ответ заведующая пригрозила наказанием, если лаборантка будет «возникать» (Психология конфликта. Компендиум кейсов : учеб. пособие / под ред. Т. И. Короткиной. — СПб. : СПбГУП, 2016.)

Компетентностно-ориентированная задача №10

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Компания-поставщик, эксклюзивно представляющая в России бренд «Чебурашка», уже 10 лет работает на территории Сибири с двумя клиентами на одинаковых условиях. Клиент «Альфа» за это время существенно развил свой бизнес, активно продвигая бренд «Чебурашка», создал филиалы во всех городах Сибири (за исключением города N, где изначально работал клиент «Бета»), наладил сбыт через розничный и оптовый каналы, его закупки за 10 лет увеличились в 50 раз. Клиент «Бета» фактически не развивался и его объемы закупок за это время существенно не изменились. Бренд «Чебурашка» в городе N не продвигался и Клиент «Бета» не проявлял в этом заинтересованности.

Желая увеличить объемы сбыта, клиент «Альфа» обратил внимание на перспективный город N, и предложил компании-поставщику заключить договор на эксклюзивную работу с брендом «Чебурашка» на всей территории Сибири, включая город N, и, соответственно, передать ему компанию «Бета» как клиента, для отгрузок со своего склада по своим оптовым ценам.

Компетентностно-ориентированная задача № 11

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Крупная торговая компания в области b2b в течение нескольких лет занимается поставкой оборудования мировых брендов в Россию. Для эффективных продаж сформирована сеть региональных представительств в виде самостоятельных юридических структур. В состав учредителей этих представительств входят руководители головной компании.

Ценовая политика компании для всех структур одина: работа с клиентами идет общими усилиями по единым ценам. Клиенты из регионов, при обращении в головной офис, передаются в региональные представительства (согласно принятым правилам). Однако в последнее время, недавно работающие менеджеры головной компании, не только не переадресуют клиентов в представительства, но и предлагают более выгодные условия приобретения оборудования. Данные факты становятся известными в представительствах от самих клиентов.

Директор одного из представительств получает подтверждение данных фактов от клиента, который после переговоров на региональном уровне также делает звонок в головную компанию, где сразу получает цену гораздо ниже утвержденного прайс-листа. Директор регионального представительства, возмущенный данным фактом, связывается с руководителем направления в головном офисе, требуя объяснений.

Компетентностно-ориентированная задача № 12

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Компания - дистрибьютор осуществляет продажи через оптовое подразделение, через отдел розничных продаж, через филиалы. Не вся линейка товаров имеет одинаковый спрос. В разное время возникают ситуации с дефицитом «ходовых позиций» и с не-

обходимостью продавать «неходовые», чтобы выполнять планы, которые ставит производитель. Успех работы того или иного подразделения определяется и по объемам продаж, и по объему полученной наценки.

В данный момент пришло несколько вагонов товара, и менеджер по логистике занимается распределением товара, создает резервы на складе для каждого подразделения. Руководители подразделений стараются получить для своего подразделения наибольшее количество дефицитных позиций и поменьше неходовых. Возникает конфликт между руководителем отдела оптовых продаж и руководителем отдела розничных продаж. У обоих одинаковые проблемы и задачи. Каждый пытается воздействовать своими ресурсами – и уговорами, и угрозами (объясняя, чем чревато неправильное решение), и личным обаянием – на менеджера по логистике. В результате вопрос застопорился и без вмешательства директора уже решиться не может.

Директор должен принять решение, каким способом он будет решать эту проблему.

Компетентностно-ориентированная задача № 13

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Компания «Лидер» работает на рекламном рынке Москвы более 10 лет и высоко ценится клиентами и партнёрами. Предоставляет услуги своим клиентам по размещению рекламы на щитах 6х3. В компании большой портфель постоянных клиентов. Для удовлетворения запросов клиентов компания взяла в управление 210 поверхностей 6х3 у коллег-партнеров, оплачивая им ежемесячно за аренду вне зависимости от того, продана (сдана в аренду клиенту) поверхность или нет. Рентабельность продаж управляемой сети 7%. Рентабельность продаж собственной сети 35% (600 поверхностей).

В феврале текущего года главный Подрядчик (120 поверхностей) сообщил об увеличении цены аренды на 10% со II квартала. Директор компании «Лидер» понимает, установить собственные щиты компания не может. Финансовый директор компании, являясь хорошим знакомым Собственника, пытается использовать эту ситуацию в своих интересах.

Компетентностно-ориентированная задача № 14

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Компания-производитель оплатила Заводу три бочки питьевого спирта. Чтобы не платить за перевозку опасного груза, по документам Завод отписал три бочки жидкого мыла.

Когда Компания-производитель получила спирт, он не подошел по техническим параметрам, и Завод согласился обменять его на спирт из другой партии. Его отправили обратно, так же под видом жидкого мыла.

При получении на Заводе оказалось, что одна бочка пустая, при этом Транспортная компания предоставила копию ТТН с отметкой о том, что Компания-производитель сдала при отправке одну бочку с пробойной.

Завод отказывается возвращать Компании-производителю деньги за утерянную бочку спирта (8000 рублей) и обещает прислать взамен только две бочки, пока ситуация не разрешится.

Компания-производитель уверяет, что сдала все 3 бочки в целости, и у нее есть оригинал ТТН за тем же номером, но в ней нет никаких особых отметок о протечках, т. е. Транспортная компания подделала документы, чтобы избежать ответственности.

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Андрей и Николай друзья детства. Закончили одну школу. Андрей выучился на экономиста, а Николай на юриста. Дружат семьями, доверяют и поддерживают друг друга. Андрей несколько лет занимал руководящие должности в разных компаниях. Но в последнее время хотел сменить работу по финансовым причинам. Николай оказывал частные адвокатские услуги. Как-то Николай серьезно выручил своего клиента Бориса, который являлся собственником нескольких фирм, в том числе небольшого бизнеса – трое «умельцев-работяг» в гараже изготавливали мелкие автодетали.

Благодаря Николаю, Борис избежал серьезного тюремного срока, и задумал отблагодарить Николая. В разговоре с ним рассказал о том, что хочет расширить «гаражный» бизнес и ищет директора. Николай предложил в качестве личного одолжения устроить директором опытного Андрея, и Борис с радостью согласился. На личной встрече Борис рассказал Андрею о планах, поставил перед ним производственные задачи – снять новое помещение, расширить производство, нанять «толкового технаря» и через полгода вывести производство на точку рентабельности. Собственник предупредил, что финансовым блоком в компании, где Андрей назначен директором, будет «рулить» его родной брат Виктор.

Андрей сразу насторожился, предположив, что подчиняться его указаниям брат не будет, на что собственник его успокоил, мол, проблем не будет, Виктор обязан подчиняться Андрею. Однако уже через месяц работы Андрею стало понятно, что Виктор соблюдать субординацию не намерен. Требуемые отчеты не предоставлял. На общие совещания, организуемые Андреем, не являлся. Фамильярничал и всячески подчеркивал, что выполнять указания Андрея не намерен. Борис в это самое время отдыхал за границей, на все телефонные жалобы Андрея советовал «не сгущать краски». Андрей планировал лично переговорить с собственником, объяснить, какие отрицательные последствия влечет сложившаяся ситуация. Борис вернулся из-за рубежа и... предложил Андрею написать заявление на увольнение.

Компетентностно-ориентированная задача № 16

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

У компании возникла потребность изготовить печенье с логотипом к выставке. Через интернет была найдена компания исполнитель, занимающаяся изготовлением кондитерских изделий на заказ. Фото печенья с нанесением логотипа на странице заказа устроило менеджера заказчика, а по телефону менеджер исполнителя Елена подтвердила, что компания изготовит печенье в короткий срок, если оплата будет быстрой.

Счёт (100% предоплата) был оплачен заказчиком, и менеджер исполнителя Елена в тот же день приступила к формированию деталей заказа, однако в процессе согласования (Елена присылала фото пробных образцов на почту) выяснилось, что аэрограф сломался, и печенье требуемого качества заказчик изготовить не может. Предложенный Еленой аль-

тернативный вариант — крепление логотипа на пищевую бумагу сверху на печенье, вместо оговоренного ранее тиснения на самом печенье, не устраивает заказчика. Это не то, что он ожидает, кроме того, расходится с тем, что изображено на сайте заказчика, о чем сразу же сообщает по электронной почте. Елена по телефону обещает вернуть деньги в кратчайший срок.

Когда Заказчик вечером звонит за подтверждением возврата денег, он попадает на директора компании Алексея, который сообщает, что возможен возврат только лишь 50% оплаченных средств, потому что печенье уже произведено.

Компетентностно-ориентированная задача № 17

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Строительная компания (**Подрядчик**) выполняет работы по замене водопровода на переданной строительной площадке внутри закрытой территории завода (**Заказчик**). Договор подписан, но аванс не оплачен. Тем не менее, Подрядчик приступил к работам, закупив материалы за свой счёт, выполнил около 70% работ. До завершения работ требуется ещё около двух недель. Подрядчик для производства работ взял в аренду строительную технику и пригласил бригаду с повременной оплатой.

После выхода постановления Правительства с требованием прекращения производства строительных работ Директор завода, по натуре формалист, остановил работы, ссылаясь на форс-мажорные обстоятельства. Договором предусмотрена возможность остановки работ Заказчиком в случае «угрозы качеству выполненных работ». В случае остановки и/или прекращения работ Подрядчику требуется выполнить консервацию объекта, за которую Заказчик платить не хочет. Кроме того, затраты на повторное возобновление работ превысят возможную прибыль от данного договора. **Бригадир** требует от Директора строительной компании оплату за произведенные бригадой работы.

Компетентностно-ориентированная задача № 18

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Компания «Трейдинвест» 5 лет подряд проводит новогодние корпоративные праздники в Ночном клубе. В текущем году, следуя традициям, договор на проведение мероприятия был подписан за три месяца до даты проведения, в нем четко обозначена дата проведения праздника — 27 декабря. Вовремя перечислен аванс по договору (70% от общей стоимости). Подготовка к мероприятию идет полным ходом: разосланы приглашения важным партнерам, многие из которых специально приедут из других городов, заказано ресторанное обслуживание у стороннего ресторана, приглашены артисты.

За две недели до мероприятия Финансовый директор Компании, который контролирует организацию мероприятия, получает сообщение от Владельца Ночного клуба о намерении расторгнуть договор, причем владелец готов вернуть аванс и заплатить санкции. Финансовый директор выяснил, что это связано с тем, что к Владельцу Ночного клуба обратился Менеджер Нефтяной компании, которая также проводит мероприятие для своих сотрудников 27 декабря: данный Клуб подходит им идеально, за это они готовы заплатить в 5 раз больше, чем компания «Трейдинвест».

Компетентностно-ориентированная задача № 19

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Во время корона-кризиса российский рекламный холдинг с развитой филиальной сетью в регионах перевел сотрудников на удаленный режим работы и неполный рабочий день.

Арт-директор холдинга без конфликта уволился и вскоре основал свою небольшую, но быстрорастущую рекламную студию, которая работает в формате распределенной команды без офиса.

После снятия всех ограничений по самоизоляции, HR-директор холдинга поручил всем региональным представительствам возвращать сотрудников на рабочие места с сохранением прежней заработной платы.

Однако, он столкнулся с нежеланием креативных сотрудников, особенно из регионов, работать «как прежде»: во-первых, многим понравилось работать удаленно и не ездить в офис, а во-вторых, бывший Арт-директор, а ныне Основатель студии переманивает их в свою новую фирму, которая, за счет экономии на офисах класса А в городах России, предлагает лучшим региональным сотрудникам удаленную работу над московскими проектами с зарплатой на 30-50% выше, чем они получали ранее.

Более того, Коммерческий директор холдинга заметил, что некоторые тендеры клиентов, которые ранее выигрывал холдинг, стала выигрывать студия бывшего Арт-директора за счет более низких цен контрактов.

Генеральный директор холдинга узнает о ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача № 20

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Региональное рекламное агентство (исполнитель) реализовывает проекты крупной федеральной компании (заказчика) не только у себя в регионе, но и в соседних регионах. В соседних регионах проекты реализуют местные рекламные агентства. Помимо проектов от этого Заказчика, подрядчики в соседних регионах реализуют проекты других федеральных компаний поступающих от Регионального агентства.

Два месяца назад закончился очень крупный проект. В начале проекта Исполнитель произвел предоплаты на прямые расходы для реализации проекта подрядчикам в регионы из собственных средств, при этом сам Исполнитель не получал предоплату, так как с Заказчиком по договору предусмотрена 100% пост-оплата через 60 дней после закрытия проекта. В один из дней подрядчик в соседнем регионе отказывается выполнять работы по другому проекту от федеральной компании (заказчика), ссылаясь на то, что проект законченный 2 месяца назад до сих пор не оплачен и соответственно нет возможностей, чтобы реализовывать другие проекты.

Компетентностно-ориентированная задача № 21

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Менеджер компании «Альфа» активно налаживал отношения с начальником отдела снабжения Завода ЗАО «Прогресс». Начав с подписания небольших контрактов, менеджер через 2 года увеличил объем поставляемой продукции в 10 раз. Менеджер компании «Альфа» и начальник отдела снабжения стали друзьями: вместе проводили свободное время, общались семьями. Результатом тесного взаимодействия в последующие 3 года явилось значительное увеличение объема поставок. Номенклатура поставляемого оборудования постоянно расширялась.

В один момент под предлогом срыва сроков проведения ремонта начальника снабжения снимают с должности и увольняют с Завода. Уходя с предприятия, он уверил менеджера компании «Альфа», что взаимодействие по рабочим вопросам будет продолжаться, обосновывая это обширными связями на заводе. Информация подтвердилась тем, что все ранее согласованные контракты были подписаны новым начальником снабжения. Однако через 8 месяцев объем поставок постепенно начинает падать, а к концу года менеджер не имеет ни одного контракта на следующий год.

Менеджер узнает, что новый начальник снабжения принял решение убрать с завода все компании, ранее работавшие с бывшим начальником отдела. Кроме того выясняется, что бывший начальник отдела снабжения устраивается на работу в компанию «Омега», которая является конкурентом компании «Альфа». Ранее у бывшего начальника снабжения с директором компании «Омега» также были дружеские отношения.

Компетентностно-ориентированная задача № 22

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Фирма насчитывает 15 сотрудников и несколько отделов. В одном помещении сидят два отдела – Отдел Сбыта и Отдел Маркетинга.

Несколько лет назад из отдела Маркетинга уволился PR-специалист. Сам сотрудник специалист хороший, однако, в последнее время был ленив, долго делал работу, которая раньше у него занимала несколько минут, был не лоялен к своему руководителю (так как руководитель пришел в фирму позже, чем он и не был профессионалом в области PR). Когда сотрудник принял решение уволиться, так как в другой компании ему предложили больше денег, Руководитель Отдела Маркетинга вздохнул с облегчением, хотя уход сотрудника повлек за собой трудный переходный период, пока найдут замену и обучат нового специалиста.

Прошло пару лет, и Бывший сотрудник зачастил в гости в Отдел сбыта в рабочее время и стал задерживаться у них по часу, чем отвлекал сотрудников двух отделов (сотрудники сидят в open space). Руководителя Отдела Маркетинга это раздражает, так как сотрудники отвлекаются на праздные разговоры, работа стоит. Руководитель Отдела Сбыта почти всегда в разъездах (курирует сбыт по филиалам по всей стране), он об этой проблеме даже не знает. У клиентов отличные отзывы о работе службы сбыта, клиенты довольны, значит, его сотрудники с работой справляются!

Пришел очередной визит Бывшего сотрудника, и Руководитель Отдела Маркетинга решает с ним поговорить.

Компетентностно-ориентированная задача № 23

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

В фитнес-клубе «Адреналин» один из персональных тренеров по праву считается лучшим в городе. Её постоянным Клиентом является собственник фитнес-клуба. Жена собственника «Адреналин» все больше вклинивается в работу персонала Компании. Отчитывает при всех обслуживающий персонал, контролирует работу тренеров и инструкторов, влияет на решения директора клуба. Настаивает, чтобы взяли на работу в «Адреналин» её племянницу, кандидата в мастера спорта по художественной гимнастике.

Директор клуба по распоряжению собственника зачисляет в штат племянницу жены босса. Но у нее не ладятся отношения с коллективом, да и качество работы «хромает». Жена собственника решает, что причина в персональном тренере – женщине, приятной во всех отношениях: и в коллективе пользуется уважением, и Клиенты ее очень ценят за мастерство и конкретные результаты. После очередной персональной тренировки жена собственника приревновала персонального тренера к своему мужу, устроила скандал в присутствии сотрудников и клиентов.

Компетентностно-ориентированная задача № 24

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Компания «Полёт» готовится к ежегодной региональной конференции, которая проходит в Краснодаре. Для этих целей они договорились арендовать на два дня конференц-зал в новом отеле «Вентра». Ответственного менеджера всё устраивает: и площадь, и оформление зала, и кофе-брейки, и цена, и уровень обслуживания. Администратор бизнес-центра отеля отправляет договор в «Полёт» на подписание. В течение одного дня, по согласованию с управляющим, вынуждена отказывать нескольким желающим на эти же даты арендовать зал. Руководство компании «Полёт», за неделю до назначенной даты, принимает решение проводить в Краснодаре не региональную конференцию, а федеральную. А это значительно больше участников... И зал отеля «Вентра» для этого мал. Ответственный менеджер звонит в отель и сообщает об изменении планов.

Компетентностно-ориентированная задача № 25

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

С крупного предприятия уволился Финансовый директор. В качестве преемника на данную должность претендует Начальник финансового отдела, который на предприятии работает очень давно.

Против этого возражает Директор по персоналу, который, несмотря на личную дружбу с Начальником финансового отдела, реально оценивает все его положительные и отрицательные качества, и убежден, что до уровня финансового директора он категорически не дотягивает. Своими опасениями Директор по персоналу поделился с Генеральным директором.

Генеральный директор против рассмотрения на данную должность неизвестных кандидатур или «со стороны». Предлагает рассмотреть в качестве альтернативы своего дальнего родственника, надежного человека. При этом опасается кривотолков.

Директор по персоналу совместно со службой безопасности собрал информацию о родственнике. Послужной список чистый, по слухам — мелкий предприниматель-неудачник.

И все-таки Генеральный директор просит Директора по персоналу пригласить его на собеседование.

Компетентностно-ориентированная задача № 26

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Торговая компания имеет устоявшийся портфель продуктов определенных производителей, с которыми у торговой компании заключены долгосрочные договоры.

Один из производителей выводит на рынок новую продукцию в другом ценовом сегменте. Бренд-менеджер производителя предлагает руководителю отдела закупок торговой компании ввести в ассортимент новую продукцию.

Руководитель отдела закупок, получив первые образцы новой продукции и ознакомившись с прайс-листом, делает вывод, что новый продукт данного производителя — это аналог продукции другого поставщика, уже имеющийся в продуктивном портфеле торговой компании. Руководитель отдела закупок не заинтересован вводить в ассортимент своей компании новый продукт, так как это значительно увеличит складские запасы. Кроме того, в случае ввода новой марки под угрозой окажутся обязательства торговой компании перед производителем аналогичной продукции, уже имеющейся в продуктивном портфеле торговой компании.

Однако компания, выводящая новую марку на рынок, является стратегическим поставщиком торговой компании и руководитель отдела закупок своим отказом не хочет испортить отношения с производителем.

Директор по продажам торговой компании узнает о перспективе появления в ассортименте новой продукции от руководителя отдела закупок и высказывает ему свое отрицательное отношение.

Директор по продажам замотивирован на общий доход, ему удобнее продавать уже известные марки, кроме того, возникают проблемы у менеджеров по продажам, внимание которых при наличии дублирующего ассортимента «распыляется».

Компетентностно-ориентированная задача № 27

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Компания «Обучение» отправляет трех своих работников (лекторов) на конференцию, которую проводит Заказчик. Услуги лекторов оплачены, в условиях договора – за проживание и питание отвечает Заказчик. Менеджер компании «Обучение» перед заключением договора ездила в пансионат, где должно было проходить мероприятие, убедилась, что проживание будет в достойных номерах, зашла и в столовую. Обратила внимание, что обслуживание в столовой происходит по следующей технологии – с вечера все получают список возможных к выбору на другой день блюд, отмечают те, которые хотят получить на завтрак, обед и ужин, и таким образом обслуживаются. Это ей тоже показалось подходящим – значит, их работники сами смогут принимать решения по своему питанию.

Но в момент начала мероприятия выясняется, что Заказчик определил особые условия работы со столовой, утверждено для всех участников конференции единое меню. Такое упрощение работы позволило снизить для Заказчика оплату за питание, столовая же была довольна, что можно быстрее всех обслужить.

Но выясняется, что лекторы – вегетарианцы, и единое меню им никак не подходит. Они просят готовить для них отдельно.

Менеджер компании «Обучение» предъявляет Заказчику претензию и требует, чтобы решился вопрос с питанием лекторов немедленно.

Заведующий столовой требует тогда оплаты за дополнительные условия.

Заказчик не хочет платить, поскольку в Договоре ничего не говорилось об особых условиях питания.

Компетентностно-ориентированная задача № 28

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Вице-премьер России по оборонным вопросам взял на себя ответственность по развитию программы торпедостроения России. Выполнить разработку поручили предприятию ЗАО «ТактДизель», которое еще с советских времен занималось этими вопросами. Программу нужно запускать срочно, и в течении пяти лет поставить на вооружение новые торпеды для подводного флота.

Предприятие «ТактДизель» испытывает большой кадровый голод, остро не хватает специалистов. Директор компании «ТактДизель» принимает решение отдать часть работы по НИОКР коммерческой компании – ООО «Техника и Технологии», которая специализируется на решении сложных технических задач.

Директор компании «Техника и Технологии» готов включиться в работу, тем более что эта разработка щедро оплачивается. Но при этом он понимает, что придется работать с доступом к государственной тайне, и это наложит на него и на его ключевых сотрудников ограничения на выезд за границу. Директор компании «Техника и Технологии» к этому не готов, так как планирует работать с зарубежными заказчиками и любит отдыхать за границей. Он в принципе готов согласиться на контракт при условии предоставления ему «вездехода» (специального разрешения без ограничений на выезд).

Компетентностно-ориентированная задача № 29

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Предприниматель занимается небольшим сезонным бизнесом — вейк-станция для катания желающих на территории городского спортивного парка. Бизнес строится на оказании услуг катания и сдачи в прокат снаряжения – вейкбордов, гидрокостюмов и прочего. Дела идут хорошо, и Предприниматель уже подумывает об открытии второго пункта катания.

Руководство городского спортивного парка в лице Директора управляющей компании (УК) заключило договор с администрацией города на выделение ещё одного земельного участка под спортивный парк на берегу реки в другом районе города в рамках муниципально-частного партнёрства. Это означает, что выделенную территорию нужно начинать развивать как можно скорее — планировать инфраструктуру и привлекать резидентов.

Директор УК знает о намерении Предпринимателя открыть пункт катания в новом спортивном парке, очень ценит его опыт и качество работы, но понимает, что требуемых на открытие новой станции денег – около 2 млн. рублей – у него нет, и за сезон он их не заработает.

В то же время, Хороший знакомый Директора УК, спортсмен и фанат вейкборда, давно хотел превратить своё увлечение в заработок. Хороший знакомый уже объявил Директору УК о своём желании стать резидентом нового парка.

Компетентностно-ориентированная задача № 30

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения

Иркутская компания «БАЙКАЛ» производит краски. Она отправила образцы красок в город Барнаул компании «АЛТАЙ». Образцы очень понравились, и понравилась цена — она была ниже местных аналогов даже с учетом доставки. Компания «АЛТАЙ» заказала и полностью оплатила трехтонный контейнер краски с доставкой.

Полученные деньги компания «БАЙКАЛ» сразу же отправила на досрочное погашение товарного кредита Поставщику реактивов, и отправила контейнер с краской в Барнаул. Когда контейнер получили, провели повторные испытания, и краска, по мнению компании «АЛТАЙ», в нем оказалась гораздо более низкого качества, чем образцы. Компания «АЛТАЙ» потребовала от компании «БАЙКАЛ» вернуть все уплаченные деньги и забрать обратно своими силами контейнер.

Компания «БАЙКАЛ» предложила Поставщику вернуть оплату, поскольку до срока погашения оставалось еще 14 дней...

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

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

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
------------------------------------	----------------------------

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.