

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 14.02.2022 19:19

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

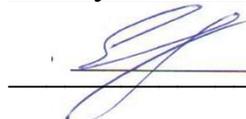
## МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

ФГБОУ ВО «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

Психология конфликта  
(наименование дисциплины)

38.05.02 Таможенное дело, направленность (профиль) «Организация  
таможенного контроля»  
(код и наименование ОП ВО)

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

### Раздел (тема) № 1 «Теоретические основы психологии конфликта»

1. Конфликт – это...

- а) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов и суждений
- б) борьба мнений
- в) спор, дискуссия по острой проблеме
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Конфликтная ситуация – это...

- а) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
- б) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений
- г) этап развития конфликта

3. Причина конфликта – это...

- а) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- б) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- в) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт.

4. Этапы продуктивной конкуренции ...

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

5. Кооперация (кооперативное взаимодействие) - это...

- 1) координация единичных сил участников на основе взаимопомощи, взаимодействию;
- 2) разобщенная деятельность участников команды;
- 3) характеристика темперамента.

6. Причиной внутриличностного конфликта являются ...

- 1) внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности и т.п.);
- 2) природные условия;
- 3) производственная деятельность.

7. Причиной межличностного конфликта является....

- 1) ограниченность ресурсов на предприятии, личностные особенности сотрудников и не соблюдение этически деловых норм поведения;
- 2) особенности учебной деятельности;
- 3) особенности познавательных процессов.

8. Межгрупповой конфликт происходит....

- 1) между формальными и неформальными группами, между высшим и более низким уровнями управления;
- 2) между учителем и учеником;
- 3) между сыном и отцом.

9. Социальный конфликт возникает в результате....

- 1) противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт);
- 2) особенностей учебной деятельности;
- 3) особенностей познавательных процессов.

10. Установите соответствие между термином и определением:

1. Деструктивные конфликты препятствуют ....	А. Внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности)
2. Выделяют следующие типы конфликтов:...	Б. Эффективному взаимодействию, приводят к разрушению межличностных отношений
3. Причиной внутриличностного конфликта являются.....	В. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликт, социальный, межнациональный (межэтнический) конфликт

11. Установите последовательность:

Примирение оппонентов обычно достигается в результате \_\_\_\_\_ между конфликтующими сторонами, заканчивающихся \_\_\_\_\_ о дальнейшем поведении друг друга. Для того чтобы конфликт разрешился, важно, чтобы конфликтующие стороны \_\_\_\_\_ между собой, чтобы они сами нашли наиболее устраивающий их способ выхода из конфликтной ситуации.

А. договаривались.

В. переговоров.

С. принятием решения.

12. Переговоры - это...

13. Инцидент – это:

14. Межличностные отношения - ...

1) субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения;

2) отношения между товарищами по работе;

3) семейные отношения.

Раздел ( тема) дисциплины № 2 «Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины»

15. Переговоры – это...

1) коммуникация между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения;

2) взаимодействие людей в группе;

3) общение обучающихся в группе.

16. Информация в общении передается:

1) с помощью знаковых систем;

2) с помощью невербальных сигналов;

3) с помощью паралингвистических средств;

4) все варианты верны

17. Невербальное общение – общение с помощью:

а) конфликта;

б) фонетических знаков;

в) мимики, жестов, телесных контактов.

18. Сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами:

- а) коммуникативная;
- б) перцептивная;
- в) интерактивная.

19. Сторона общения связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействие:

- а) коммуникативная;
- б) перцептивная;
- в) интерактивная.

20. Контроль знаний обучающихся предполагает...

- 1. модель, образ желаемого результата действия; процесс сравнения этого образа и реального действия и принятие решения о продолжении или коррекции действия.
- 2. сравнение результатов с идеальным вариантами, выводы.
- 3. проверка знаний обучающихся.

21. Установите соответствие:

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

22. Установите последовательность:

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

- А. личности
- В. проявления.
- С. повторяющиеся.

23. Психологическое консультирование: ...

24. Предмет психологии: ...

25. Принципы социального партнерства: ...

- 1) равноправие сторон, уважение и учет интересов сторон, соблюдение трудового законодательства, ответственность сторон;
- 2) экономическая выгода, получение прибыли;
- 3) доброжелательные отношения, общие интересы.

26. Самый распространенный вид конфликта, в котором наблюдается столкновение людей с различными взглядами, ценностями, чертами характера:

- 1) социальный;
- 2) межгрупповой;
- 3) межличностный.

27. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы: ...

- 1) идентификация;
- 2) эмпатия;
- 3) рефлексия.

28. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...

- 1) эффект стереотипизации;
- 2) эффект ореола;
- 3) эффект первичности;
- 4) эффект новизны.

Раздел (тема) дисциплины № 3 «Структура конфликта»

29. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы:

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия;
- г) каузальная атрибуция.

30. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности;
- г) эффект новизны.

31. К коммуникативным барьерам непонимания относятся...

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) логический;
- д) все ответы верны.

32. Коммуникационная изоляция личности приводит...

- а) к психическим деформациям;
- б) к самоактуализации;
- в) к социализации;
- г) все варианты верны.

33. Опосредованное общение...

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
- в) характеризуется неполным психологическим контактом;
- г) характеризуется затрудненной обратной связью;
- д) все ответы верны.

34. К вербальным средствам коммуникации не относится...

- а) письменная речь;
- б) устная речь;
- в) речь, записанная на магнитофонную пленку;
- г) мимика.

35. Концентрация внимания предполагает ...

- 1) способность сосредотачиваться на главном
- 2) способность отвлекаться от ненужного в данный момент.
- 3) способность выполнять учебную деятельность.

36. Установите последовательность:

Методы научных исследований - это \_\_\_\_\_, с помощью которых ученые получают \_\_\_\_\_ сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических \_\_\_\_\_.

А. приемы и средства.

Б. достоверные.

В. рекомендаций.

37. Принцип научности означает ...

38. Принцип системности означает ....

39. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

1) фонетический;

2) семантический;

3) стилистический;

4) логический.

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

1) форма организации труда, при которой определенное количество людей или предприятий совместно участвует, либо в одном и том же их общем трудовом процессе;

2) форма творческой деятельности;

3) система психологических процессов.

41. Невербальное общение – общение с помощью:

1) конфликтного поведения;

2) фонетических знаков;

3) мимики, жестов, телесных контактов.

42. Сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами:

1) коммуникативная;

2) перцептивная;

3) интерактивная.

#### Раздел (тема) дисциплины № 4 «Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов»

43. Укажите способы рефлексивного слушания...

а) выяснение, перефразирование, резюмирование;

б) чувствование, поиски смысла, пересказ;

в) предположение, выяснение, интерпретация.

44. Определите суть приема «выяснение»...

а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;

б) демонстрация собеседнику непонимания;

в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.

45. Определите суть приема «перефразирование»...

а) пересказ мысли собеседника своими словами;

б) «расшифровывание» мысли собеседника;

в) определение точности понимания смысла.

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

а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;

б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;

в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.

48. Дайте определение экспрессивной функции общения...

а) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;

- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) регламентация поведения и деятельности.

49. Дайте определение следующей функции общения: социальный контроль...

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

50. Дайте определение такой функций общения, как социализации...

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

51. Дайте определение «Я-концепции»...

- а) совокупность сознательных и бессознательных представлений личности о себе, на основе которых она строит свое поведение;
- б) совокупность факторов, составляющих личность;
- в) совокупность действий, позволяющих человеку сформировать себя как личность.

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

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

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

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

54. Сторона общения связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействие:

- 1) коммуникативная;
- 2) перцептивная;
- 3) интерактивная.

55. Принцип добровольного и равноправного партнерства обеспечивает ...

- 1) право на коллективные переговоры;
- 2) правовые аспекты обсуждения проблем;
- 3) экономические аспекты обсуждения проблем.

56. Основной принцип социального партнерства: ...

- 1) равноправие сторон;
- 2) получение финансовой прибыли;
- 3) доминирование одного из участников.

#### Раздел (тема) № 5 «Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов»

57. Какой из методов распознавания эмоций является самым лучшим?

- а) по словесному описанию;
- б) по мимике и жестикуляции;
- в) с помощью полиграфа;
- г) с помощью применения всех вышеперечисленных методов.

58. Особенности протекания возрастных кризисов зависят от ...

- 1) темперамента;
- 2) характера;
- 3) воспитания.

59. К зрительным иллюзиям относятся ...

- 1) переоценка вертикальных линий;
- 2) неправильное восприятие величины предмета;
- 3) точное восприятие предмета.

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

- 1) завышенном уровне притязаний;
- 2) целеустремленности субъекта;
- 3) повышенном уровне тревожности .

61. Черта характера человека, которая проявляется в отношении к собственности ...

- 1) расточительность;
- 2) аккуратность;
- 3) ответственность.

62. Научные знания характеризуются ...

- 1) обобщенностью;
- 2) конкретностью;
- 3) ограниченностью.

1)

63. Словесно-логическая память связана с запоминанием ...

- 1) логики и смысла изложения;
- 2) соответствия между элементами получаемой в словесной форме информации;
- 3) эмоций и чувств, пережитых в прошлом.

64. Проявление реакция тревоги при стрессе ...

1. наблюдается состояния тревоги, настороженности, напряжённости при возникновении неординарной ситуации и, как следствие, мобилизация защитных сил организма.
2. веселое настроение человека.
3. дружеская беседа товарищей.

65. Установите последовательность:

Информационный стресс – вид стресса, который возникает при \_\_\_\_\_ перегрузках, при большой \_\_\_\_\_ за последствия своих \_\_\_\_\_ и поступков.

А. действий

Б. ответственности.

С. информационных.

66. Начальная фаза адаптации – это ...

67. Активность – это ...

1. всеобщее свойство живой материи поддерживать жизненно важные связи с окружающей средой.

2. пассивное поведение животных.

3. неумение выполнять профессиональную деятельность.

68. Генетически-конституциональная теория стресса...

1. главное положение этой теории - способность организма сопротивляться стрессу зависит от predetermined защитных стратегий функционирования, которые определяются генотипом, вне зависимости от текущих обстоятельств.

2. концепция развития внимания.

3. концепция развития профессиональных качеств.

69. Психодинамическая модель стресса ...

1. базируется на положениях З. Фрейда, который в своей теории описывает два типа проявления тревоги: сигнализирующая тревога возникает как реакция предвосхищения

внешней опасности; травматическая тревога, развивающаяся под воздействием бессознательного, внутреннего источника.

2. теория развития памяти.

3. теория развития мышления.

70. Междисциплинарная модель стресса ....

1. главное положение этой теории - стресс возникает под воздействием стимулов, которые вызывают тревогу и приводят к комплексу физиологических, психологических и поведенческих реакций, в ряде случаев патологических.

2 концепция развития внимания.

3. концепция развития профессиональных качеств

Раздел (тема) № 6 «Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны»

71. Собеседование – это...

1. встреча с потенциальным работодателем или его представителем при приеме на работу;

1. беседа в учебном заведении;

2. беседа в творческом коллективе.

72. Методы словесного обучения: ...

1. рассказ, беседа, объяснение, лекция, учебная дискуссия, чтение научной литературы.

2. беседа преподавателя и обучающегося.

3. лекция преподавателя для студентов.

73. Метод проблемного обучения осуществляется ...

1. в процессе постановки и решении учебных проблем через создание проблемных ситуаций.

2. в процессе учебно-образовательного процесса.

3. в процессе дискуссии.

74. Метод проектов используется ....

1. для формирования навыков исследовательской работы.

2. для развития творческих способностей.

3. для воспитания обучающихся.

75. Метод творческого самовыражения – это ...

1. метод, который позволяет каждому обучающемуся проявить себя в творчестве.

2. метод воспитания обучающихся.

3. метод развития литературных способностей.

76. Лекция – это ...

1. форма обучения, в процессе которой преподаватель сообщает обучающимся новый учебный материал.

2. форма воспитания обучающихся.

3. форма интеллектуального развития.

77. Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Правительство РФ определило меры социальной и материальной поддержки таких категорий обучающихся, как ...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

78. Установите последовательность:

Одним из ведущих \_\_\_\_\_ современной зарубежной \_\_\_\_\_, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя \_\_\_\_\_, является гуманистическая психология.

А. направлений.

Б. психоанализу и бихевиоризму.

В. психологии.

79. Развитие – это ...

80. Профессиональные компетенции – это ....

81. Социальная группа - это...

1) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков;

2) скопление людей, вызванное необычным событием;

3) несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.

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

1) экспериментом;

2) анкетированием;

3) наблюдением;

83. Причиной межличностного конфликта является....

1) ограниченность ресурсов на предприятии, личностные особенности сотрудников и не соблюдение этически деловых норм поведения;

2) особенности учебной деятельности;

3) особенности познавательных процессов.

84. Установите последовательность:

Деятельностный подход в изучении стресса определяет \_\_\_\_\_ установления, учета причинно-следственных \_\_\_\_\_ на разных уровнях любой деятельности, что дает возможность проникнуть в сущность \_\_\_\_\_ явлений, определяющих, например, особенности и проявления стресса и регуляции его преодоления.

А. отношений.

В. формирования.

С. необходимость.

#### Раздел (тема) дисциплины № 7 «Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов»

85. Личность - это...

1) субъект познания и активного преобразования материального мира, общества и самого себя;

2) индивидуальные черты характера;

3) система устойчивых качеств характера.

86. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...

а) коммуникативная;

б) перцептивная;

в) интерактивная.

87. Сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами:

а) коммуникативная;

б) перцептивная;

в) интерактивная.

88. Для подготовки к развернутой беседе ...

1. студенты готовят доклады по заранее предложенной тематике, формируются навыки научной, творческой работы.

2. студенты готовятся к докладу на самом занятии.

3. студенты отвечают экспромтом.

89. Семинар - пресс-конференция -...

1. вид семинарского занятия, в ходе которого преподаватель предварительно поручает студентам подготовить доклады, затем каждый студент задает докладчику вопрос, на который он должен ответить.

2. вид семинарского занятия для развития творческих способностей.

3. занятие для воспитания характера.

90. Семинар-коллоквиум...

1. форма проверки и оценивания знаний обучающихся, как правило, представляет собой мини-экзамен, проводимый в середине семестра.

2. вид семинарского занятия в форме конференции.

3. занятие для воспитания настойчивости и целеустремленности.

91. Установите соответствие между термином и определением:

1. Воображение – это ....	А. состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающие источником его развития.
2. Интерес - это....	Б. психический процесс, заключающийся в создании новых образов (представлений) путем переработки материала восприятия и представлений, полученных в предшествующем опыте.
3. Потребность- это...	С. форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности.

92. Установите последовательность:

Психологи-гуманисты \_\_\_\_\_ считали, что источником творчества является \_\_\_\_\_. По мнению А. Маслоу – это потребность в \_\_\_\_\_, реализации своих способностей и возможностей.

А. самоактуализации.

Б. Г. Олпорт, А. Маслоу.

В. мотив личностного роста

93. Психические процессы – это ....

94. Психические состояния – это

95. Основные формы совместной деятельности: ....

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

2. индивидуальная, коллективная.

3. последовательная, коллективная.

96. Социальный конфликт возникает в результате....

1) противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт);

2) особенностей учебной деятельности;

3) особенностей познавательных процессов.

97. Этапы продуктивной конкуренции ...

1) соревнование, соперничество, конфронтация;

2) начальный, средний этап;

3) первый, второстепенный этап.

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

1) коммуникативные, психологические, социально - ролевые;

2) интерактивные, перцептивные, межличностные;

3) межличностные, межгрупповые и общественные.

#### Раздел (тема) дисциплины № 8 «Межличностные конфликты»

99. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если...

а) из-за того, что партнёры принадлежат к различным социальным группам;

б) из-за профессиональных различий;

в) из-за употребления сленговых выражений;

г) все варианты верны.

100. Какая из перечисленных дистанций общения будет наибольшей?

- а) Выступление оратора перед аудиторией на митинге по поводу защиты окружающей природы;
- б) Беседа двух приятелей по поводу результатов вчерашнего футбольного матча и поведения судьи во время этого матча;
- в) Разговор жениха и невесты по поводу места и времени медового месяца.

101. Группа – это...

- а) скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей и организации;
- б) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального (на основе определенных знаков);
- в) категория, служащая для обозначения временных характеристик.

102. Групповые интересы, групповые потребности, групповые цели, групповые нормы, групповые ценности, групповое мнение в совокупности представляют собой, выберите правильный вариант ответа:

- а) элементарные параметры социальной группы;
- б) механизмы формирования групповой идентичности;
- в) основные психологические характеристики группы;
- г) термины, характеризующие отношения личности и группы.

103. Б.Ф. Поршнев утверждал, что главной психологической характеристикой группы является:

- а) переживания «свой – чужой»;
- б) наличие «мы - чувства»;
- в) отсутствие доверия к другим группам;
- г) рефлексия границы группы.

104. Граница малой группы определяется:

- а) возможностью непосредственных межличностных контактов всех членов группы;
- б) обладанием всеми ее членами общими ценностями;
- в) объемом непосредственной памяти человека, т.е. до 9-10 человек.

105. Установите правильную последовательность:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Правительство РФ определило меры социальной и материальной поддержки таких категорий обучающихся, как ...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

106. Установите последовательность:

Проявление сопротивления стрессу: начинается \_\_\_\_\_ организма и борьба с \_\_\_\_\_ стресса, или адаптация и \_\_\_\_\_ к раздражителю.

- А. привыкание
- В. сопротивление
- С. ситуацией

107. Проективные тесты : ...

108. Концепция психического напряжения: ....

109. Интерес - это....

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

110. Установите соответствие между термином и определением:

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

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

111. Установите последовательность:

Основные механизмы действия адреналина: повышение кровяного \_\_\_\_\_ и расширение сосудов \_\_\_\_\_, стимулируется выработка \_\_\_\_\_, значительно ускоряется обмен веществ, происходит значительное учащение сердечных сокращений, увеличивается частота дыхания.

А. кортизола

В. давления.

С. мозга

112. Методы определения психоэмоциональной напряженности: ....

Раздел (тема) № 9 «Конфликты в сфере управления»

113. Дайте определение «Я-концепции»...

а) совокупность сознательных и бессознательных представлений личности о себе, на основе которых она строит свое поведение;

б) совокупность факторов, составляющих личность;

в) совокупность действий, позволяющих человеку сформировать себя как личность.

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

а) когнитивная, оценочная, поведенческая;

б) деятельная, психологическая, педагогическая;

в) функциональная, эмоциональная, коммуникативная.

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

а) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения ее психологических характеристик;

б) передача конкретных способов деятельности, оценок;

в) формирование навыков взаимодействия в соответствии с принятыми нормами и правилами.

116. Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Умение поддерживать конфликт ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для окружающих
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Управление конфликтом....	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

117. Установите последовательность:

Тревога – это отрицательно окрашенная \_\_\_\_\_, выражающая ощущение \_\_\_\_\_, ожидание негативных \_\_\_\_\_, трудноопределимые предчувствия; причины обычно не осознаются.

А. событий

В. неопределённости.

С. эмоция.

118. Страх – это...

119. Испуг – это...

120. Рефлексивное слушание – это ...

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

2. неумение общаться с людьми.

3. способ развития характера.

121. Интуиция – это....

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

2. эмоциональный процесс.

3. двигательные действия.

122. Потребность - это...

1. состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающие источником его развития.

2. характеристика памяти.

3. характеристика профессии.

123. Психологическая установка – это:

1) готовность действовать определенным образом;

2) инстинкт самосохранения;

3) неосознанное мнение;

4) осознанное мнение.

124. Профессиональное развитие – это...

1) сознательная деятельность, которая позволяет приумножать качество своих навыков, умений, квалификационных характеристик, личностных черт, базы полезных знаний для движения по карьерной лестнице;

2) развитие качеств характера;

3) развитие познавательных способностей.

125. Интерес - это....

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

2) характеристика характера.

3) характеристика памяти.

126. Установите соответствие между термином и определением:

1. Деструктивные конфликты препятствуют ....	А. Внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности)
2. Выделяют следующие типы конфликтов:...	Б. Эффективному взаимодействию, приводят к разрушению межличностных отношений
3. Причиной внутриличностного конфликта являются.....	В. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликт, социальный, межнациональный (межэтнический) конфликт

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

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

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

***Критерии оценивания результатов тестирования:***

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

## 2.2 Ситуационные задачи

### Раздел (тема) № 1 «Теоретические основы психологии конфликта»

Представьте, что Вы работаете специалистом таможенной службы. В отделе переводов освободилась должность начальника. Вопреки ожиданиям сотрудниц отдела, которые надеялись на повышение, на это место приняли человека со стороны - Ксению, квалификация которой была заметно выше, хотя она по возрасту не отличалась от переводчиц, оказавшихся у нее в подчинении. Специфика работы отдела состоит в неравномерности нагрузки: бывают дни, когда работы нет совсем, а иногда приходится сидеть до ночи, когда вдруг сваливается подготовка какого-либо контракта или поступают информационные материалы из других фирм, требующие срочного ответа. Предыдущий начальник был старше остальных. Это был человек жесткий, к тому же дружил с директором. А в отделе хорошо платили, и потому при необходимости все безропотно сидели хоть до часа ночи. С приходом Ксении все изменилось. Людей стали раздражать как бездействие, так и авралы. Они стали уходить домой по расписанию, ссылаясь на свои законные права и оставляя невыполненной срочную работу. Ксения была вынуждена доделывать все сама. Она попыталась обратиться за помощью к руководству организации. Но там ее даже не захотели слушать. Сказали, что зарплата, которую платят ей и другим сотрудникам, избавляет руководство от необходимости вникать в их взаимоотношения. У прежнего начальника таких проблем не было, так что пусть выходит из положения как знает. Тогда Ксения собрала коллектив и предупредила, что больше не допустит невыполнения подчиненными их работы, и в дальнейшем в подобных случаях будет использовать административные санкции. Как вы считаете, правильно ли Ксения поступила в данной ситуации? Обоснуйте свой ответ.

### Раздел (тема) № 2 «Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины»

Представьте, что Вы работаете специалистом таможенной службы. Шла подготовка важного документа. Над одним из разделов работала сотрудница Татьяна. Когда проект был готов, начальник отдела попросил ее изменить один из пунктов. Изменения носили принципиальный характер, и Татьяна попыталась доказать начальнику, что он не прав. Но тот не согласился и в жесткой форме распорядился внести изменения, что и было сделано. При сдаче проекта возник ряд вопросов. В частности, директор организации указал, что тот самый пункт изложен неверно, тогда как первый вариант оказался правильным. Начальник отдела, который делал доклад по документу, сначала слегка растерялся, но потом нашелся: «Вы знаете, этот раздел готовила Татьяна, признаюсь, я не досмотрел. Мы с ней разберемся». Какое поведение Татьяны, по вашему мнению, было бы эффективным в данной ситуации?

### Раздел (тема) № 3 «Структура конфликта»

Представьте, что Вы работаете начальником отдела таможенной службы. Вам нужно подготовить доклад на тему: «Структура конфликта». Составьте свое выступление на несколько страниц. Как должен выглядеть успешный руководитель? Как нужно правильно беседовать с коллегами и подчиненными? Как создать благоприятную психологическую атмосферу в группе? Как сплотить коллектив? Какие методы стимулирования работы подчиненных можно использовать?

### Раздел (тема) № 4 «Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов»

Представьте, что Вы работаете начальником отдела таможенной службы. Вас попросили выступить с докладом на собрании коллектива. Вы написали прекрасную речь на тему «Профилактика конфликтов» на пяти страницах. Теперь вам надо запомнить ее. На основе ваших

знаний об интерференции и последовательности в запоминании предложите стратегию для запоминания речи. Как можно психологически подготовиться к выступлению перед аудиторией? Напишите конспект своего выступления на тему «Профилактика конфликтов».

#### Раздел (тема) № 5 «Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов»

Представьте, что Вы работаете начальником отдела таможенной службы. В Вашу организацию на конкурсной основе был принят высококвалифицированный юрист Сергей. При приеме на работу контракт не был подписан. Оклад удовлетворял Сергея, однако нечетко был оговорен принцип дальнейшего повышения оплаты труда. С течением времени нагрузка существенно возросла, а ожидаемого повышения не следовало. У Сергея начали проявляться признаки недовольства, которые сначала вызвали у администрации недоумение, а затем раздражение. Проанализируйте ситуацию, в чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию, варианты решения проблемы.

#### Раздел (тема) № 6 «Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны»

Представьте, что Вы работаете начальником отдела таможенной службы. Рабочий грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Мастер должен покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним. Он может использовать различные формы критики:

- Критика – упрек: «Ну что же вы? Как же вы могли так поступить!» или «Эх вы! Я был о вас более высокого мнения!»

Критика – надежда: «Надеюсь, что в следующий раз вы будете внимательнее».

Критика – похвала: «Вы хороший работник, но в данном случае вы допустили серьезное нарушение».

Критика – озабоченность: «Я очень озабочен случившимся, потому что не могу быть уверенным, что это не повторится».

Критика – удивление: «Как вы могли так поступить? Не ожидал от вас такого».

Критика – предупреждение: «Если вы еще раз поступите таким образом, пеняйте на себя!»

Критика – опасение: «Я очень опасюсь, что и в следующий раз вы поведете себя точно так же».

Критика – обида: «Эх вы! Не ожидал я от вас такого! Где же ваша совесть?!»

Критика – угроза: «Я вынужден применить к вам самые строгие дисциплинарные меры».

Какие формы критики, по вашему мнению, следует использовать мастеру в данной ситуации? Почему?

#### Раздел (тема) № 7 «Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов»

Представьте, что Вы работаете начальником отдела таможенной службы. Вам нужно разработать конспект доклада по теме: «Влияние личностных особенностей сотрудников на производительность труда». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, с какими понятиями Вы познакомите слушателей? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Каким образом можно произвести хорошее впечатление на слушателей?

#### Раздел (тема) № 8 «Межличностные конфликты».

Представьте, что Вы работаете начальником отдела таможенной службы. Вам нужно подготовить доклад на тему: «Межличностные конфликты в организации». Составьте свое выступление на несколько страниц. Как должен выглядеть успешный руководитель? Как нужно правильно беседовать с коллегами и подчиненными? Как создать благоприятную

психологическую атмосферу в группе? Как сплотить коллектив? Какие методы стимулирования работы подчиненных можно использовать?

### Раздел (тема) № 9 «Конфликты в сфере управления»

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

#### Критерии оценки:

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он демонстрирует: знание научного аппарата дисциплины, умение объяснять процесс решения задачи, интегрировать знания по актуальным научно-теоретическим и практическим проблемам дисциплины, владение практическими умениями и навыками, направленными на достижение эффективных результатов профессиональной деятельности на достаточно высоком уровне. Допускаются незначительные ошибки, не влияющие на правильность решения задачи.
- 3 балла выставляется обучающемуся, если он демонстрирует: знание научного аппарата дисциплины, умение в целом формулировать основные этапы решения задачи интегрировать знания по актуальным научно-теоретическим и практическим проблемам дисциплины, владение практическими умениями и навыками, направленными на достижение эффективных результатов профессиональной деятельности на среднем уровне.
- 2 балла выставляется обучающемуся, если он демонстрирует: знание научного аппарата дисциплины, нарушения в последовательности решения задачи, низкий уровень владения практическими умениями и навыками, направленными на достижение эффективных результатов профессиональной деятельности.
- 1 балл выставляется обучающемуся, если он демонстрирует: низкий уровень знания научного аппарата дисциплины, низкий уровень владения практическими умениями и навыками, направленными на достижение результатов профессиональной деятельности. Ошибается в поиске правильного решения задачи.

### 3. КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

#### Компетентностно-ориентированная задача № 1

Представьте, что Вы работаете инспектором таможни. Наш руководитель, спонсор Михайлов В.А. предоставил крупную денежную сумму одной из организаций на проведение юбилейного, праздничного мероприятия. Работники фирмы, которую он возглавлял, отнеслись к такой благотворительности не однозначно. Были высказаны различные точки зрения: ряд работников поддержали руководителя, так как считают, что спонсорство явление нравственное, приносящее пользу, как обществу, так и предпринимательским фирмам. Другие сотрудники посчитали, что руководитель поступил аморально по двум причинам: крупный взнос ухудшил финансовое положение фирмы, чем нанес ущерб ее работникам; в принципе такие «жесты» формирует иждивенчество тех, кто надеется на спонсорство, и не стремится сам заработать на подобные цели. Проанализируйте ситуацию. Какие варианты решения проблемы возможны? Опишите программу работы с проблемной ситуацией.

#### Компетентностно-ориентированная задача № 2

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

#### Компетентностно-ориентированная задача № 3

Представьте, что Вы работаете инспектором таможни. В коллективе отдела предприятия, где Вы работаете, сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями. В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый Петр Васильевич, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Петр Васильевич значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок

отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Подумайте, что можно сделать для улучшения психологического климата в коллективе? Разработайте план работы психолога и конфликтолога на предприятии. Составьте текст беседы с руководителем предприятия.

#### ***Компетентностно-ориентированная задача № 4***

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

#### ***Компетентностно-ориентированная задача № 5***

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

#### ***Компетентностно-ориентированная задача № 6***

Представьте, что Вы работаете инспектором таможни. С Вами работают Ирина и Сергей, в соседних отделах. Однажды на одной из коллективных встреч между ними завязался спор по профессиональному вопросу. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили конфликт. После этого они старались избегать общения друг с другом. Позднее, в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице, Сергей оказался в одном отделе с Ириной. Их неприязнь стала еще больше. Они не упускали момента, чтобы «задеть», обидеть друг друга. Руководитель отдела поговорила с ними, и казалось, что отношения улучшились. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться.

Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Через три месяца, не выдержав напряжения, Ирина перестала стараться работать, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации, и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным. Проанализируйте ситуацию. Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете? Оцените решение руководителя для предотвращения конфликта: 1) руководитель принял ошибочное и несправедливое решение о повышении в должности Ирины, что будет провоцировать дальнейший конфликт; 2) руководитель не должен был переводить Сергея в отдел Ирины. Для прекращения конфликта Сергеем нужно уволиться или перевестись в другой отдел; 3) руководителю следовало бы вмешаться сразу. Ирина и Сергей должны были сразу идти к руководителю вместе и при нем высказать свои претензии; 4) руководитель должен был корректно указать Ирине и Сергеем на то, что они повели себя непрофессионально, неэтично.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 7***

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

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 8***

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

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 9***

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре таможни в Юго-Западном государственном университете. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия: получаете информацию от руководителя отдела, составляете список работников и передаете все данные своему руководителю. Таким образом, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность

отпрашиваться с работы по личным делам, и в коллективе очень хороший психологический климат. Однако в последнее время Вы чувствуете, что неудовлетворенность трудом усиливается, а Вы готовы выполнять более сложную работу или хотя бы попробовать, причем Вам хотелось бы, чтобы Ваша работа не зависела от результата работы других. В общем, Вы уверены, что руководитель мог бы уже предложить Вам место повыше. В ответ на Вашу просьбу о повышении руководитель сказал, что ответит через несколько дней. Через три дня начальник предложил Вам следующие условия: по результатам работы за предыдущее время он не видит оснований для повышения должности, но предлагает Вам в течение следующих двух месяцев выполнять функции ведущего специалиста вместе с теми обязанностями, которые у Вас уже есть; официальное распоряжение о повышении будет сделано, если Вы будете отлично справляться со всей работой; оплата не меняется, но если работа будет выполнена качественно, то Вы получите премиальные, размер которых также будет зависеть от результата. Проанализируйте ситуацию. Оцените предложение руководителя и предложите наиболее конструктивные ответные действия со стороны подчиненного. Как бы Вы поступили на месте руководителя?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 10***

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

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 11***

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

отдел, так как именно она отлынивает от работы и виновата в сложившейся ситуации. Проанализируйте ситуацию. Что бы Вы сделали на месте руководителя? Какие методы управления предприятием можно использовать? Есть ли ошибки в решениях руководителя?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 12***

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

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 13***

Представьте, что Вы работаете преподавателем в педагогическом колледже. После наблюдений, которые были сделаны Вами в ходе занятий, а также личных бесед с обучающимися первого курса и обсуждений особенностей набора обучающихся в новом учебном году с другими членами педагогического коллектива педагогического колледжа, Вы пришли к выводу, что группа №2 – это мало интересующиеся будущей профессией люди, не имеющие ни общей цели, ни идеалов – своего рода вольнослушатели без каких-либо обязательств ни перед родителями, которые заплатили деньги за их обучение, ни перед другими окружающими. Изменить набор учащихся не в Ваших силах – придется иметь дело с такими учащимися, какие они есть. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Как подвести учащихся к переоценке имеющихся собственных ценностей и каким материалом воспользоваться в воспитательных целях, чтобы у обучающихся появился идеал для подражания?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 14***

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

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 15***

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

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 16***

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

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 17***

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

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 18***

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

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 19***

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

Таблица 1. - График опозданий Ольги М.

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

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

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 20***

Представьте, что Вы работаете инспектором таможни. Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора.

В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Проанализируйте ситуацию: 1. Что означает данная поза? 2. Какова может быть причина такого поведения партнера? 3. Какие действия Вы предпримете?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 21***

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

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 22***

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

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 23***

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

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 24***

Представьте, что Вы работаете инспектором таможни . Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе исследование удовлетворенности сотрудников работой. Организация переживала кризисный период, люди были обеспокоены, выявились проблемы, на которые руководству нужно было реагировать. Результаты тестирования показали высокий уровень неудовлетворенности

сотрудников по целому ряду показателей. Узнав результаты диагностики, руководитель попросил конфликтолога в целях морально-психологической стабилизации ситуации в коллективе представить подчиненным данные в лучшем свете, чем они были на самом деле. Конфликтолог выполнил просьбу руководителя.

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

#### ***Компетентностно-ориентированная задача № 25***

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

#### ***Компетентностно-ориентированная задача № 26***

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

#### ***Компетентностно-ориентированная задача № 27***

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

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

#### ***Компетентностно-ориентированная задача № 28***

Представьте, что Вы работаете инспектором таможни. К конфликтологу за консультацией обратилась молодая пара. Женаты, живут вместе с родителями мужа. В беседе выясняется, что свекровь невестку невзлюбила, постоянно провоцирует конфликты по различным поводам. Выяснение подробностей протекания конфликтов между двумя женщинами показало, что попытки конструктивно разрешить ситуацию результата не

давали. Тогда конфликтолог посоветовал молодоженам поискать возможность жить отдельно от родителей. Оцените предложение специалиста с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 29***

Представьте, что Вы работаете начальником отдела таможенной службы . В коллективе, которым Вы руководите недавно появился сотрудник, который у многих вызывает раздражение. Он очень самоуверенный человек, является приятелем директора и сыном богатых родителей, а в нашем отделе основную массу составляют люди не очень высокого достатка. Он вежлив, хорошо знает свое дело, но это не меняет отношение к нему. Он как-будто «белая ворона», и почти каждый его поступок интерпретируется в коллективе негативно». Какие действия руководителя отдела и нового сотрудника будут способствовать налаживанию благоприятной психологической атмосферы в трудовом коллективе?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 30***

Представьте, что Вы работаете начальником отдела таможенной службы . В Вашем коллективе работает Н.П. Она старательна, хорошо знает свою работу, хотя работает на этом месте недавно. Проблемы возникают тогда, когда нужно выполнять ответственные задания. Н.П. предпочитает либо не участвовать в этом, либо участвовать минимально. Это связано с тем, что она очень переживает, если что-то не получается, боится подвести или разочаровать коллег. Ситуация усугубляется тем, что коллектив в основном мужской, а Н.П. родом из каких-то южных областей, где традиционно женщины признают право принятия ответственных решений за мужчинами. Поведение Н.П. уже начинает вызывать недовольство, ведь в трудовом коллективе у нас все равны. Как нам следует вести себя в этой ситуации?» Какая стратегия поведения коллег будет способствовать более оптимальному профессиональному взаимодействию с Н.П.?

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

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

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

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

#### **Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал**

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

#### **Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал**

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
---	-----------------------------------

100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

***Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:***

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

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

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

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