

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

Психология толпы  
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология  
(код и наименование ОПОП ВО)

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

Тема № 1. «Теоретические основы дисциплины «Психология толпы»

*Производственная задача №1*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать и написать конспект лекции по теме: «Теоретические основы дисциплины «Психология толпы». Кто из отечественных и зарубежных ученых внес вклад в изучение психологии толпы? Какие существуют современные научные направления исследования психологии толпы? Какие методы можно использовать для изучения психологии толпы?

Тема № 2. «Системный подход в изучении психологии толпы».

*Производственная задача №2*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать и написать конспект лекции по теме: «Системный подход в изучении психологии толпы». Кто из отечественных и зарубежных ученых внес вклад в разработку системного подхода в изучении психологии толпы? Какие существуют современные научные направления исследования психологии толпы? Какие методы можно использовать для изучения психологии толпы?

Тема № 3. «Массовые психические состояния и проявления».

*Производственная задача №3*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вы общаетесь с разными людьми. Ниже приведены примеры транзакций. Определите и напишите, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

№	Описание поведения людей	Состояние «ребенок», «взрослый», «родитель»
1	С. Иванов: - Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Н. Петров: - Да, в их годы мы были поскромнее!	
2	Преподаватель: - Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент: - Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!	
3	М. Сидоров: - А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Н. Петров: - Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.	
4	С. Иванов: - Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!	

	<p>Н. Петров: - О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.</p>	
--	---	--

Тема № 4. «Психология массовых коммуникаций».

*Производственная задача №4*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать и написать конспект лекции по теме: «Психология массовых коммуникаций». Кто из отечественных и зарубежных ученых внес вклад в изучение психологии массовых коммуникаций? Какие существуют современные научные направления исследования психологии массовых коммуникаций? Какие методы можно использовать для изучения психологии массовых коммуникаций?

Тема № 5. «Формально-структурные характеристики толпы».

*Производственная задача №5*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план исследования коммуникабельности, общительности студентов 1 и 4 курсов вуза и затем по результатам написать научную статью на конференцию. Попробуйте выполнить это задание. Какие методы и методики Вы будите использовать? Какие психологи внесли вклад в изучение проблемы развития коммуникабельности, общительности студентов? Какие учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты диссертаций Вы будите анализировать?

Тема № 6. «Поведение толпы».

*Производственная задача №6*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. 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. 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.

Тема № 7. «Психология массовых настроений».

*Производственная задача №7*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Вас попросили выступить с докладом на собрании коллектива. Вы написали прекрасную речь на тему «Психология массового сознания» 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 текст своего выступления на тему «Психология массового сознания» (несколько страниц).

Тема № 8. «Психологические особенности индивида в толпе».

*Производственная задача №8*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно провести исследование ценностных ориентаций молодежи, в том числе студентов вуза. Подумайте и напишите, какие категории молодежи Вы будите исследовать? Какие ученые занимались изучением этой проблемы? Какие методы и методики Вы будите использовать? Попробуйте разработать программу формирования позитивных ценностных ориентаций молодежи, в том числе студентов вуза. Какие направления работы наиболее важны?

Тема № 9. «Психология слухов, моды как массовое социально - психологическое явление».

*Производственная задача №9*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить конспект семинарского занятия для студентов по теме: «Профилактика асоциальных явлений в молодежной среде». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им рекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов и выступлений Вы рекомендуете?

***Шкала оценивания: 5-балльная.***

***Критерии оценивания:***

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

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

**3 балла** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки 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 «Теоретические основы дисциплины «Психология толпы».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

1. Психология толпы - это...

- 1) раздел социальной психологии, изучающий поведение групп людей, отличия поведения групп от поведения отдельных индивидуумов;
- 2) раздел педагогической психологии, изучающий проблемы обучения и воспитания детей и молодежи;
- 3) раздел психологии, изучающий методы определения психологических особенностей человека с целью наиболее полного раскрытия его внутреннего потенциала во всех сферах жизни.

2. Вопрос в открытой форме.

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

3. Вопрос на установление последовательности.

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.

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите психологический механизм общения с его сущностью

а) Идентификация	1) эмоциональный отклик, сочувствование, сопереживание
б) Эмпатия	2) уподобление себя другому
в) Аттракция	3) формировании устойчивого положительного чувства к партнеру
г) Каузальная атрибуция	4) приписывание причин поведения другому человеку

5. Вопрос в закрытой форме.

Толпа - это ...

- 1) бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но взаимно связанных сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания;
- 2) группа людей, которые имеют общие цели и задачи;
- 3) небольшая группа людей, имеющих общие интересы, увлечения.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

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.

2. Вопрос в открытой форме.

При \_\_\_\_\_ наблюдении исследователь сам является членом наблюдаемой им группы людей, полноправным участником наблюдаемых событий

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность этапов реализации беседы.

- а) взаимное информирование
- б) выдвижение положений
- в) выдвижение аргументов

4. Вопрос на установление соответствия.

1. Соотнесите функции ведущего тренинга с их содержанием

а) Руководящая функция	1) помогает участникам объективно оценить свое поведение, наглядно увидеть, как оно действует на других
б) Экспертная функция	2) задает программу обучения, правила, цели работы. Он также осуществляет методическое обеспечение занятий.
в) Аналитическая функция	3) обобщает и комментирует происходящее в группе.

5. Вопрос в закрытой форме.

Отличительные характеристики квазигруппы: ....

- 1) спонтанность образования, неустойчивость взаимосвязей, отсутствия разнообразия во взаимодействиях, кратковременность;
- 2) постоянство, устойчивость взаимосвязей;
- 3) небольшое количество людей.

Тема № 2 «Системный подход в изучении психологии толпы».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Методы научных исследований - это ...

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

2. Вопрос в открытой форме.

Генетически-конституциональная теория стресса – это...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Основные виды стрессов: \_\_\_\_\_, долговременный, \_\_\_\_\_, психологический, эмоциональный и \_\_\_\_\_ стрессы.

- А. кратковременный
- В. информационный
- С. физиологический.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите правильное соответствие:

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.

5. Вопрос в закрытой форме.

Наблюдение – это...

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

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Анкетирование – это ...

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

2. Вопрос в открытой форме.

Когнитивная теория стресса – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Американские психологи М. Вудкок и Д. Фрэнсис выделяют следующие пять этапов групповой динамики организации. Установите правильную последовательность в этапах

групповой динамики организации.

- 1) Ближний бой
- 2) Притирка
- 3) Эффективность
- 4) Зрелость
- 5) Совершенствование и экспериментирование

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между уровнями конфликтных ситуаций и их характеристиками

- 1) Спор
  - 2) Конкурентная борьба
  - 3) Дисфункциональный конфликт
- A) Совместное обсуждение, в рамках которого открываются новые возможности.  
B) Соперничество сторон для достижения цели с лучшими результатами, что стимулирует развитие творчества и инициативности.  
C) Одна сторона стремится помешать другой в достижении целей, что приводит к разрушению взаимного сотрудничества.  
D) Мирные переговоры.

5. Вопрос в закрытой форме.

Опросник – это ...

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

### Тема № 3 «Массовые психические состояния и проявления»

#### Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Этапы продуктивной конкуренции ...

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

2. Вопрос в открытой форме.

Переговоры - это...

3. Вопрос на установление последовательности.

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.

4. Вопрос на установление соответствия.

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, международный (межэтнический) конфликт

5. Вопрос в закрытой форме.

Кооперация (кооперативное взаимодействие) - это...

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

#### *Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Методы теоретического исследования предназначены ...

- 1) для обобщения данных, полученных эмпирическим путем;
- 2) для определения проблем, формулирования гипотез и для оценки собранных фактов;
- 3) для установления количественных зависимостей между изучаемыми явлениями.

2. Вопрос в открытой форме.

Инцидент – это:

3. Вопрос на установление последовательности.

1. Установите правильную последовательность в этапах развития науки управления:

- 2. А. развитие доктрины «человеческих отношений»
- Б. развитие «классической теории научного менеджмента»
- В. развитие современных теорий управления

4. Вопрос на установление соответствия.

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

5. Вопрос в закрытой форме.

Самоактуализация – это ...

- 1) стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей;
- 2) характеристика учебной деятельности;
- 3) характеристика профессиональной деятельности.

Тема № 4 «Психология массовых коммуникаций».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Психология массовых коммуникаций – это...

- 1) дисциплина, изучающая различные средства, с помощью которых отдельные люди и организации передают информацию через средства массовой информации большим сегментам населения одновременно;
- 2) наука, которая изучает психику человека.
- 3) наука, которая изучает физиологические процессы человека.

2. Вопрос в открытой форме.

Психологическое консультирование: ...

3. Вопрос на установление последовательности.

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

4. Вопрос на установление соответствия.

49. 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.)

5. Вопрос в закрытой форме.

В структуре коммуникативного процесса выделяются три группы:...

- 1) коммуникативные, психологические, социально- ролевые;
- 2) интерактивные, перцептивные, межличностные;
- 3) межличностные, межгрупповые и общественные.

#### Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Успешность (точность) восприятия людей зависит от ...

- 1) от личных качеств субъектов восприятия
- 2) особенностей проявления механизмов восприятия у его субъектов
- 3) восприятия времени.

2. Вопрос в открытой форме.

Предмет психологии: ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите соответствие между приемами начала беседы и их описанием:

<i>метод снятия напряжения</i>	постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, цель — пробудить интерес к беседе
<i>метод стимулирования воображения</i>	несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка
<i>метод прямого подхода</i>	непосредственный переход к делу, безвступления

4. Вопрос на установление соответствия.

Найдите соответствие между типами агрессии в деловых отношениях и примерами:

Тип агрессии	Примеры
1. Физическая- активная- прямая	А) Отказ дать определенные словесные пояснения или объяснения (например, отказ высказаться в защиту человека, которого незаслуженно критикуют).

2.Физическая-пассивная-прямая	Б) Распространение злостной клеветы или сплетен о другом человеке.
3.Физическая-пассивная-непрямая	В) Отказ разговаривать с другим человеком, отвечать на его вопросы и т.д.
4.Вербальная-активная-непрямая	Г) Нанесение другому человеку ударов холодным оружием, избиение или ранение при помощи огнестрельного оружия.
5.Вербальная-пассивная-прямая	Д) Отказ от выполнения необходимых задач (например, отказ освободить территорию во время сидячей демонстрации).
6.Вербальная-пассивная-непрямая	Е) Стремление физически не позволить другому человеку достичь желаемой цели или заняться желаемой деятельностью (например, сидячая демонстрация).

5. Вопрос в закрытой форме.

Средства массовой информации – это...

1. система сообщения населению информации посредством печатных, технических, изобразительных и иных форм и средств, а также осуществление коммуникаций между культурными и политическими субъектами посредством образных форм в виде искусства;
2. система взглядов, убеждений человека;
3. система профессиональных качеств.

#### Тема № 5 «Формально-структурные характеристики толпы».

##### Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Определите суть приема «выяснение»...

- а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;
- б) демонстрация собеседнику непонимания;
- в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.

2. Вопрос в открытой форме.

Деятельность психологической службы -.....

3. Вопрос на установление последовательности.

Общение – это сложный, \_\_\_\_\_ установления и развития контактов между людьми, порождаемый \_\_\_\_\_ в совместной деятельности и включающий в себя обмен \_\_\_\_\_, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

- А. информацией
- В. многоплановый процесс
- С. потребностями.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Компоненты одаренности:	А. способность правильно, адекватно понимать поведение людей и эффективно общаться.
2. Социальный интеллект –	Б. научное направление, согласно которому человеческое поведение, опыт и познание во многом определены внутренними и иррациональными влечениями
3. Психоанализ -	С. интеллект, креативность и духовность

5. Вопрос в закрытой форме.

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.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

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.

2. Вопрос в открытой форме.

Профессиональные отношения - ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите правильную последовательность в этапах развития науки управления:

- А. развитие доктрины «человеческих отношений»
- Б. развитие «классической теории научного менеджмента»
- В. развитие современных теорий управления

4. Вопрос на установление соответствия.

1. Соотнесите конфликтологические понятия с их содержанием:

а) Управление конфликтом	1) система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия
б) Предупреждение конфликтов	2) урегулирование разногласий через взаимные уступки

в) Компромисс	3) умение поддерживать конфликт ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для окружающих
---------------	--

5. Вопрос в закрытой форме.

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.

Тема № 6 «Поведение толпы».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Социальный контроль – это...

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

2. Вопрос в открытой форме.

Самоактуализация – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите правильную последовательность в этапах формирования коллектива:

- 1. Стадия возникновения
- 2. Стадии развития коллектива организации
- 3. Стадии стабилизации
- 4. Стадия совершенствования
- 5. Стадия формирования
- 6. стадия совершенствования
- 7. Стадия формирования

4. Вопрос на установление соответствия.

1. Установите соответствие между приемами начала беседы и их описанием:

<i>метод снятия напряжения</i>	постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, цель — пробудить интерес к беседе
<i>метод стимулирования воображения</i>	несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка
<i>метод прямого подхода</i>	непосредственный переход к делу, без вступления

5. Вопрос в закрытой форме.

Социализация – это...

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

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

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.

2. Вопрос в открытой форме.

Социальная роль – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

- а) Аналитический этап
- б) Определение критериев разрешения конфликта
- в) Прогнозирование вариантов разрешения конфликта
- г) Контроль эффективности собственных действий
- д) Мероприятия по реализации намеченного плана

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите конфликтологическое понятие с его значением:

Динамика конфликта	процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их взаимоотношений
Разрешение конфликта	ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов
Источники конфликтов	противоречия, «рассогласование»

5. Вопрос в закрытой форме.

Социальный стереотип – это ...

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

Тема № 7 «Психология массовых настроений».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме

Основные средства общения:....

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

2. Вопрос в открытой форме.

Профессиональная деятельность -.....

3. Вопрос на установление последовательности.

Общение – это сложный, \_\_\_\_\_ установления и развития контактов между людьми, порождаемый \_\_\_\_\_ в совместной деятельности и включающий в себя обмен \_\_\_\_\_, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

- A. информацией
- B. многоплановый процесс
- C. потребностями.

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите прием разрешения конфликтов с целью его применения:

а) Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения	1) успешный поиск решения противоречия
б) Объективное обсуждение проблемы	2) снизить интенсивность негативных эмоций по отношению к оппоненту
в) Перестать видеть в оппоненте врага, противника	3) расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным

5. Вопрос в закрытой форме.

Рефлексия (в социальной психологии)-...

1. осознание субъектом того, как он воспринимается и оценивается другими людьми.
2. особенность внимания.
3. характеристика памяти.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Переговоры - это ...

- 1) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;
- 2) процесс эффективного общения людей;
- 3) процесс общения людей в группе.

2. Вопрос в открытой форме.

Социальная группа - это...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите правильную последовательность в этапах развития науки управления:

- А. развитие доктрины «человеческих отношений»
- Б. развитие «классической теории научного менеджмента»
- В. развитие современных теорий управления

4. Вопрос на установление соответствия.

1. Установите соответствие между причинами конфликта и их значением:

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

5. Вопрос в закрытой форме.

Методы теоретического исследования предназначены ...

- 1) для обобщения данных, полученных эмпирическим путем;
- 2) для определения проблем, формулирования гипотез и для оценки собранных фактов;
- 3) для установления количественных зависимостей между изучаемыми явлениями.

Тема № 8 «Объект психологии безопасности. Многообразие предмета психологии безопасности».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

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

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия.

2. Вопрос в открытой форме.

Развитие – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

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.

4. Вопрос на установление соответствия.

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

5. Вопрос в закрытой форме.

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

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

#### Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) логический.

2. Вопрос в открытой форме.

Профессиональные компетенции – это ....

3. Вопрос на установление последовательности.

1. Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

- а) Аналитический этап
- б) Определение критериев разрешения конфликта
- в) Прогнозирование вариантов разрешения конфликта
- г) Контроль эффективности собственных действий
- д) Мероприятия по реализации намеченного плана

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между типами конфликтов и их описанием (по В.Н. Мясищеву):

Истерический тип	характеризуется противоречивыми собственными потребностями, борьбой между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями
Обсессивно-психастенический тип	Характеризуется между противоречием между возможностями личности и ее завышенными требованиями к себе
Неврастенический тип	характеризуется завышенными претензиями личности в сочетании с недооценкой объективных условий или требований окружающих

5. Вопрос в закрытой форме.

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.

Тема № 9 «Психология слухов, моды как массовое социально - психологическое явление».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Мода – это...

- 1) совокупность привычек, ценностей и вкусов, принятых в определенной среде в определенное время;
- 2) система взглядов, представлений группы людей;
- 3) система устойчивых представлений, убеждений в группе людей.

2. Вопрос в открытой форме.

Методы научных исследований - это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите правильную последовательность в этапах развития науки управления:

- А. развитие доктрины «человеческих отношений»
- Б. развитие «классической теории научного менеджмента»
- В. развитие современных теорий управления

4. Вопрос на установление соответствия.

Определите соответствие между понятиями и их значением:

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

5. Вопрос в закрытой форме.

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

- 1) элементарные параметры социальной группы;
- 2) механизмы формирования групповой идентичности;
- 3) основные психологические характеристики группы;

#### *Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

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

- 1) переживания «свой – чужой»;
- 2) наличие «мы - чувства»;
- 3) отсутствие доверия к другим группам.

2. Вопрос в открытой форме.

Опросник – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

- а) Аналитический этап
- б) Определение критериев разрешения конфликта
- в) Прогнозирование вариантов разрешения конфликта
- г) Контроль эффективности собственных действий

д) Мероприятия по реализации намеченного плана

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите три основных подхода в изучении и описании групповых конфликтов и их содержанием:

а) Мотивационный подход	1) сосредотачивает внимание исследователей на анализе ситуации, как совокупности внешних факторов
б) Ситуационный подход	2) в качестве основы объяснения поведения группы рассмотрение комплекса побудительных причин
в) Когнитивный подход	3) делает акцент на решающей роли когнитивных (познавательных) установок группы относительно друг друга

5. Вопрос в закрытой форме.

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.

**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. Вопрос в закрытой форме.

1.1 Психология толпы - это...

- 1) раздел социальной психологии, изучающий поведение групп людей, отличия поведения групп от поведения отдельных индивидуумов;

- 2) раздел педагогической психологии, изучающий проблемы обучения и воспитания детей и молодежи;
- 3) раздел психологии, изучающий методы определения психологических особенностей человека с целью наиболее полного раскрытия его внутреннего потенциала во всех сферах жизни.

#### 1.2 Толпа - это ...

- 1) бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но взаимно связанных сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания;
- 2) группа людей, которые имеют общие цели и задачи;
- 3) небольшая группа людей, имеющих общие интересы, увлечения.

#### 1.3 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.

#### 1.4 Отличительные характеристики квазигруппы: ....

- 1) спонтанность образования, неустойчивость взаимосвязей, отсутствия разнообразия во взаимодействиях, кратковременность;
- 2) постоянство, устойчивость взаимосвязей;
- 3) небольшое количество людей.

#### 1.5 Методы научных исследований - это ...

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

#### 1.6 Наблюдение – это...

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

#### 1.7 Анкетирование – это ...

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

1.8 Опросник – это ...

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

1.9 Этапы продуктивной конкуренции ...

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

1.10 Кооперация (кооперативное взаимодействие) - это...

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

1.11 Методы теоретического исследования предназначены ...

- 1) для обобщения данных, полученных эмпирическим путем;
- 2) для определения проблем, формулирования гипотез и для оценки собранных фактов;
- 3) для установления количественных зависимостей между изучаемыми явлениями.

1.12 Самоактуализация – это ...

- 1) стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей;
- 2) характеристика учебной деятельности;
- 3) характеристика профессиональной деятельности.

1.13 Психология массовых коммуникаций – это...

- 4) дисциплина, изучающая различные средства, с помощью которых отдельные люди и организации передают информацию через средства массовой информации большим сегментам населения одновременно;
- 5) наука, которая изучает психику человека.
- 6) наука, которая изучает физиологические процессы человека.

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

- 1) коммуникативные, психологические, социально- ролевые;
- 2) интерактивные, перцептивные, межличностные;
- 3) межличностные, межгрупповые и общественные.

1.15 Успешность (точность) восприятия людей зависит от ...

- 1) от личных качеств субъектов восприятия
- 2) особенностей проявления механизмов восприятия у его субъектов
- 3) восприятия времени.

1.16 Средства массовой информации – это...

1. система сообщения населению информации посредством печатных, технических, изобразительных и иных форм и средств, а также осуществление коммуникаций между культурными и политическими субъектами посредством образных форм в виде искусства;
2. система взглядов, убеждений человека;
3. система профессиональных качеств.

1.17 Определите суть приема «выяснение»...

- а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;
- б) демонстрация собеседнику непонимания;
- в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.

1.18 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.

1.19 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.

1.20 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.

1.21 Социальный контроль – это...

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

1.22 Социализация – это...

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

1.23 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.

1.24 Социальный стереотип – это ...

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

1.25 Основные средства общения:....

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

1.26 Рефлексия (в социальной психологии)-...

1. осознание субъектом того, как он воспринимается и оценивается другими людьми.
2. особенность внимания.
3. характеристика памяти.

1.27 Переговоры - это ...

- 1) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;
- 2) процесс эффективного общения людей;
- 3) процесс общения людей в группе.

1.28 Методы теоретического исследования предназначены ...

- 1) для обобщения данных, полученных эмпирическим путем;
- 2) для определения проблем, формулирования гипотез и для оценки собранных фактов;
- 3) для установления количественных зависимостей между изучаемыми явлениями.

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

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия.

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

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;

- в) эффект первичности;
- г) эффект новизны.

1.31 К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) логический.

1.32 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.

1.33 Вопрос в закрытой форме.

Мода – это...

- 1) совокупность привычек, ценностей и вкусов, принятых в определенной среде в определенное время;
- 2) система взглядов, представлений группы людей;
- 3) система устойчивых представлений, убеждений в группе людей.

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

- 1) элементарные параметры социальной группы;
- 2) механизмы формирования групповой идентичности;
- 3) основные психологические характеристики группы;

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

- 1) переживания «свой – чужой»;
- 2) наличие «мы - чувства»;
- 3) отсутствие доверия к другим группам.

1.36 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.

2. Вопрос в открытой форме.

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

2.2 При \_\_\_\_\_ наблюдении исследователь сам является членом наблюдаемой им группы людей, полноправным участником наблюдаемых событий

2.3 Генетически-конституциональная теория стресса – это...

2.4 Когнитивная теория стресса – это ...

2.5 Переговоры - это...

2.6 Инцидент – это:

2.7 Психологическое консультирование: ...

2.8 Предмет психологии: ...

2.9 Деятельность психологической службы -.....

2.10 Профессиональные отношения - ...

2.11 Самоактуализация – это ...

2.12 Социальная роль – это ...

2.13 Профессиональная деятельность -.....

2.14 Социальная группа - это...

2.15 Развитие – это ...

2.16 Профессиональные компетенции – это ....

2.17 Методы научных исследований - это ...

2.18 Опросник – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

3.1 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.

3.2 Установите последовательность этапов реализации беседы.

а) взаимное информирование

б) выдвижение положений

в) выдвижение аргументов

3.3 Установите последовательность:

Основные виды стрессов: \_\_\_\_\_, долговременный, \_\_\_\_\_, психологический, эмоциональный и \_\_\_\_\_ стрессы.

А. кратковременный

В. информационный

С. физиологический.

3.4 Американские психологи М. Вудкок и Д. Фрэнсис выделяют следующие пять этапов групповой динамики организации. Установите правильную последовательность в этапах групповой динамики организации.

6) Ближний бой

7) Притирка

8) Эффективность

9) Зрелость

10) Совершенствование и экспериментирование

3.5 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.

3.6 Установите правильную последовательность в этапах развития науки управления:

3.7 А. развитие доктрины «человеческих отношений»

Б. развитие «классической теории научного менеджмента»

В. развитие современных теорий управления

3.8 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

3.9 Установите соответствие между приемами начала беседы и их описанием:

<i>метод снятия напряжения</i>	постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, цель — пробудить интерес к беседе
<i>метод стимулирования воображения</i>	несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка
<i>метод прямого подхода</i>	непосредственный переход к делу, безвступления

3.10 Общение – это сложный, \_\_\_\_\_ установления и развития контактов между людьми, порождаемый \_\_\_\_\_ в совместной деятельности и включающий в себя обмен \_\_\_\_\_, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

А. информацией

В. многоплановый процесс

С. потребностями.

3.11 Установите правильную последовательность в этапах развития науки управления:

А. развитие доктрины «человеческих отношений»

Б. развитие «классической теории научного менеджмента»

В. развитие современных теорий управления

3.12 Установите правильную последовательность в этапах формирования коллектива:

1. Стадия возникновения

2. Стадии развития коллектива организации

3. Стадии стабилизации

4. Стадия совершенствования

5. Стадия формирования

6. Стадия совершенствования

7. Стадия формирования

3.13 Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

а) Аналитический этап

б) Определение критериев разрешения конфликта

в) Прогнозирование вариантов разрешения

конфликта г) Контроль эффективности собственных действий

д) Мероприятия по реализации намеченного плана

3.13 Общение – это сложный, \_\_\_\_\_ установления и развития контактов между людьми, порождаемый \_\_\_\_\_ в совместной деятельности и включающий в себя обмен \_\_\_\_\_, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

А. информацией

В. многоплановый процесс

С. Потребностями

3.14 Установите правильную последовательность в этапах развития науки управления:

А. развитие доктрины «человеческих отношений»

Б. развитие «классической теории научного менеджмента»

В. развитие современных теорий управления

3.15 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.

3.16 Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

а) Аналитический этап

б) Определение критериев разрешения конфликта

в) Прогнозирование вариантов разрешения конфликта

г) Контроль эффективности собственных действий

д) Мероприятия по реализации намеченного плана

3.17 Установите правильную последовательность в этапах развития науки управления:

А. развитие доктрины «человеческих отношений»

Б. развитие «классической теории научного менеджмента»

В. развитие современных теорий управления

3.18 Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

- а) Аналитический этап
- б) Определение критериев разрешения конфликта
- в) Прогнозирование вариантов разрешения конфликта
- г) Контроль эффективности собственных действий
- д) Мероприятия по реализации намеченного плана

4. Вопрос на установление соответствия.

4.1 Соотнесите психологический механизм общения с его сущностью

а) Идентификация	1) эмоциональный отклик, сочувствование, сопереживание
б) Эмпатия	2) уподобление себя другому
в) Аттракция	3) формировании устойчивого положительного чувства к партнеру
г) Каузальная атрибуция	4) приписывание причин поведения другому человеку

4.2 Соотнесите функции ведущего тренинга с их содержанием

а) Руководящая функция	1) помогает участникам объективно оценить свое поведение, наглядно увидеть, как оно действует на других
б) Экспертная функция	2) задает программу обучения, правила, цели работы. Он также осуществляет методическое обеспечение занятий.
в) Аналитическая функция	3) обобщает и комментирует происходящее в группе.

4.3 Вопрос на установление соответствия.

Установите правильное соответствие:

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.

4.4 Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между уровнями конфликтных ситуаций и их характеристиками

- 4) Спор
- 5) Конкурентная борьба

- б) Дисфункциональный конфликт
- А) Совместное обсуждение, в рамках которого открываются новые возможности.
- В) Соперничество сторон для достижения цели с лучшими результатами, что стимулирует развитие творчества и инициативности.
- С) Одна сторона стремится помешать другой в достижении целей, что приводит к разрушению взаимного сотрудничества.
- Д) Мирные переговоры.

4.5 Вопрос на установление соответствия.

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

4.6 Вопрос на установление соответствия.

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

4.7 Установите соответствие:

4. 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
------------------------	---

5. Психические состояния – это...	Б. Наука о закономерностях развития и функционирования психики человека как особой формы жизнедеятельности.
6. 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.)

4.8 Найдите соответствие между типами агрессии в деловых отношениях и примерами:

Тип агрессии	Примеры
1. Физическая-активная-прямая	А) Отказ дать определенные словесные пояснения или объяснения (например, отказ высказаться в защиту человека, которого незаслуженно критикуют).
2. Физическая-пассивная-прямая	Б) Распространение злой клеветы или сплетен о другом человеке.
3. Физическая-пассивная-непрямая	В) Отказ разговаривать с другим человеком, отвечать на его вопросы и т.д.
4. Вербальная-активная-непрямая	Г) Нанесение другому человеку ударов холодным оружием, избиение или ранение при помощи огнестрельного оружия.
5. Вербальная-пассивная-прямая	Д) Отказ от выполнения необходимых задач (например, отказ освободить территорию во время сидячей демонстрации).
6. Вербальная-пассивная-непрямая	Е) Стремление физически не позволить другому человеку достичь желаемой цели или заняться желаемой деятельностью (например, сидячая демонстрация).

4.9 Установите соответствие между термином и определением:

1. Компоненты одаренности:	А. способность правильно, адекватно понимать поведение людей и эффективно общаться.
2. Социальный интеллект –	Б. научное направление, согласно которому человеческое поведение, опыт и познание во многом определены внутренними и иррациональными влечениями
3. Психоанализ -	С. интеллект, креативность и духовность

4.10 Соотнесите конфликтологические понятия с их содержанием:

а) Управление конфликтом	1) система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия
б) Предупреждение конфликтов	2) урегулирование разногласий через взаимные уступки

в) Компромисс	3) умение поддерживать конфликт ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для окружающих
---------------	--

4.11 Установите соответствие между приемами начала беседы и их описанием:

<i>метод снятия напряжения</i>	постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, цель — пробудить интерес к беседе
<i>метод стимулирования воображения</i>	несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка
<i>метод прямого подхода</i>	непосредственный переход к делу, без вступления

4.12 Соотнесите конфликтологическое понятие с его значением:

Динамика конфликта	процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их взаимоотношений
Разрешение конфликта	ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов
Источники конфликтов	противоречия, «рассогласование»

4.13 Соотнесите прием разрешения конфликтов с целью его применения:

а) Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения	1) успешный поиск решения противоречия
б) Объективное обсуждение проблемы	2) снизить интенсивность негативных эмоций по отношению к оппоненту
в) Перестать видеть в оппоненте врага, противника	3) расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным

4.14 Установите соответствие между причинами конфликта и их значением:

Ситуативно-управленческие причины	обусловлены неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требований занимаемой должности любая работа требует определённых профессиональных знаний и опыта
Личностно-функциональные причины	обусловлены неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками

Функционально-организационные причины	обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчинёнными в процессе решения управленческих и других задач
---------------------------------------	---

4.15 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

4.16 Установите соответствие между типами конфликтов и их описанием (по В.Н. Мясищеву):

Истерический тип	характеризуется противоречивыми собственными потребностями, борьбой между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями
Обсессивно-психастенический тип	Характеризуется между противоречием между возможностями личности и ее завышенными требованиями к себе
Неврастенический тип	характеризуется завышенными претензиями личности в сочетании с недооценкой объективных условий или требований окружающих

4.17 Определите соответствие между понятиями и их значением:

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

4.18 Соотнесите три основных подхода в изучении и описании групповых конфликтов и их содержанием:

а) Мотивационный подход	1) сосредотачивает внимание исследователей на анализе ситуации, как совокупности внешних факторов
-------------------------	---

б) Ситуационный подход	2) в качестве основы объяснения поведения группы рассмотрение комплекса побудительных причин
в) Когнитивный подход	3) делает акцент на решающей роли когнитивных (познавательных) установок группы относительно друг друга

**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*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать и написать конспект лекции по теме: «Теоретические основы дисциплины «Психология толпы». Кто из отечественных и зарубежных ученых внес вклад в изучение психологии толпы? Какие существуют современные научные направления исследования психологии толпы? Какие методы можно использовать для изучения психологии толпы?

*Компетентностно-ориентированная задача №2*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать и написать конспект лекции по теме: «Системный подход в изучении психологии толпы». Кто из отечественных и зарубежных ученых внес вклад в разработку системного подхода в изучении психологии толпы? Какие существуют современные научные направления исследования психологии толпы? Какие методы можно использовать для изучения психологии толпы?

*Компетентностно-ориентированная задача №3*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вы общаетесь с разными людьми. Ниже приведены примеры транзакций. Определите и напишите, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

№	Описание поведения людей	Состояние «ребенок», «взрослый», «родитель»
1	С. Иванов: - Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Н. Петров: - Да, в их годы мы были поскромнее!	
2	Преподаватель: - Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент: - Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!	
3	М. Сидоров: - А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Н. Петров: - Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.	
4	С. Иванов: - Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!	

	Н. Петров: - О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.	
--	--	--

### *Компетентностно-ориентированная задача №1*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать и написать конспект лекции по теме: «Психология массовых коммуникаций». Кто из отечественных и зарубежных ученых внес вклад в изучение психологии массовых коммуникаций? Какие существуют современные научные направления исследования психологии массовых коммуникаций? Какие методы можно использовать для изучения психологии массовых коммуникаций?

### *Компетентностно-ориентированная задача №5*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план исследования коммуникбельности, общительности студентов 1 и 4 курсов вуза и затем по результатам написать научную статью на конференцию. Попробуйте выполнить это задание. Какие методы и методики Вы будете использовать? Какие психологи внесли вклад в изучение проблемы развития коммуникбельности, общительности студентов? Какие учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты диссертаций Вы будете анализировать?

### *Компетентностно-ориентированная задача №6*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. 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. 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 №7*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Вас попросили выступить с докладом на собрании коллектива. Вы написали прекрасную речь на тему «Психология массового сознания» 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 текст своего выступления на тему «Психология массового сознания» (несколько страниц).

### *Компетентностно-ориентированная задача №8*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно провести исследование ценностных ориентаций молодежи, в том числе студентов вуза. Подумайте и напишите, какие категории молодежи Вы будите исследовать? Какие ученые занимались изучением этой проблемы? Какие методы и методики Вы будите использовать? Попробуйте разработать программу формирования позитивных ценностных ориентаций молодежи, в том числе студентов вуза. Какие направления работы наиболее важны?

### *Компетентностно-ориентированная задача №9*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить конспект семинарского занятия для студентов по теме: «Профилактика асоциальных явлений в молодежной среде». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им рекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов и выступлений Вы рекомендуете?

### *Компетентностно-ориентированная задача №10*

В сетевом магазине на вакантные места сотрудников присылает менеджер-УП всейсети. Управляющий магазином считает, что ему присылают неподходящих людей, из-за чего многие штатные единицы подолгу вакантны. В результате конфликта после переат-тестации менеджер-УП попытался не принять на новый срок управляющего, а тот, в свою очередь, подал жалобу Гендиректору сети.

*Задание для анализа организационного конфликта:*

- 1) дать классификацию конфликта;
- 2) выявление причин конфликта;
- 3) возможные варианты урегулирования и их последствия.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 11*

Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как –свои пять пальцев», практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманитарные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в не-формальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль.

*Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете? Какие профессиональные этические нормы профессиональной компетентности конфликтолога необходимо соблюдать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов можно использовать в данной ситуации?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 12*

Появление отдела маркетинга на предприятии привело к увеличению продаж продукции на 15 %, но рабочие основного производства сочли несправедливым, что зарплата маркетологов в среднем существенно выше, чем у них. Это привело к снижению выработки и увольнениям в основном производстве.

*Задание для анализа организационного конфликта:*

- 1) дать классификацию конфликта;
- 2) выявление причин конфликта;
- 3) возможные варианты урегулирования и их последствия.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 13*

В отделе фирмы все сотрудники в выходные встречаются и играют в футбол. Новый сотрудник считал это пустой тратой времени и отказался присоединиться. После этого все постоянно обсуждали выходные, а новичок чувствовал себя отверженным. Такое отношение быстро распространилось и на служебные дела.

*Задание для анализа организационного конфликта:*

- 1) дать классификацию конфликта;
- 2) выявление причин конфликта;
- 3) возможные варианты урегулирования и их последствия.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 14*

Эффективность отдела была невысокой, руководитель видел причину в отсутствии сплоченности и многочисленных межличностных стычках. Руководитель ввел жесткие санкции – за одно опоздание на 10 мин. лишение 50 % премии, за ошибку не критического характера – понижение в должности на 2 месяца, что вызвало резкое недовольство всех сотрудников.

*Задание для анализа организационного конфликта:*

- 1) дать классификацию конфликта;
- 2) выявление причин конфликта;
- 3) возможные варианты урегулирования и их последствия.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 15*

Сотрудник проработал год, и весь год получал замечания и наказания за неточное понимание своих функций. В то же время все попытки уточнить их, ознакомиться с официальной должностной инструкцией и требованиями к должности вызвали раздражение непосредственного руководителя. Работник уволился.

*Задание для анализа организационного конфликта:*

- 1) дать классификацию конфликта;
- 2) выявление причин конфликта;
- 3) возможные варианты урегулирования и их последствия.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 16*

В рабочем поселке трудилась инженер-инспектор архитектурно-строительного контроля Л. В район назначают нового архитектора. С первых же дней совместной деятельности они неладили. Между ними возник конфликт, который затянулся

на два го- да. В результате Л. была освобождена от занимаемой должности, хотя ра- ботник она доб- росовестный и знающий.

*Дополнительные материалы*

1. Из объяснений Л. «Началось с мелочей: архитектор обосновался в отдель- ном ка- бинете, отобрал у меня ключи от сейфа, запретил пользоваться печатью, ма- шиной для ос- мотра объектов, лишил всякой самостоятельности - возможности при- сутствовать на засе- даниях исполкома, на приеме объектов...» «Он (архитектор) меня во всем поучает. Даже в мелочах. Когда я готовлю документ за его подписью и ука- зываю: «районный архитектор», он жирно исправляет: «архитектор района». «В тече- ние одной недели издаются три при- каза: «Объявить строгий выговор с последним предупреждением».

2. Архитектор в адрес Л. «Тебе палец в рот не клади. Что ты больше моего зна- ешь?»; «А ты и не должна знать, чем мы занимаемся»; «Делай, что я говорю, и все тут!».

*Задание:*

1. Изучить ситуацию.
2. Составить психологические характеристики на конфликтующих.
3. Определить причины конфликта.
4. Высказать мнения о возможных путях преодоления конфликта.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 17*

Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что пред- стоит сложная работа – придется посидеть недельку- другую сверхурочно. «Пожа- луйста, я го- тов, – сказал инженер, – дело есть дело». Работу принес старший техно- лог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготов- ления сложной детали.

Когда рабочий день приблизился к концу, инженер- программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный началь- ник и поинте- ресоваться, что за работа. Услышав объяснение, он официально потре- бовал: «Категориче- ски запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальни- ка отдела? Пусть дает его через меня». Через некоторое время старший технолог по- интересовался, как идут дела.

Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь счи- тать в рабочее время!».

*Задание*

1. Внимательно вчитайтесь в проблемную ситуацию и ответьте на вопро- сы: Ка-ков характер задания поступил к программисту? Почему задание было от- менено непо- средственным начальником? Как должен был поступить инженер- программист?
2. В чем заключается причина конфликта?
3. Как выйти из данного конфликта?

### *Компетентностно-ориентированная задача № 18*

*Ознакомьтесь с ситуацией. Постройте такую систему деловой коммуни-*

кации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства. Разработайте этический кодекс для данной организации

На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.

Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходы.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление - наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но не ставая на приходе на работу вовремя.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 19*

Региональный директор по СНГ многонациональной фармацевтической компании пригласил преподавателей одной из московских бизнес-школ подготовить программу обучения для руководителей региональных представительств. По его замыслу, по окончании программы руководители должны получить четкое представление о своих задачах, функциях и обязанностях, выработать навыки управления представительством, которые занимаются реализацией продукции в регионах и в которых работает от трех до пяти человек, понять культуру материнской компании. По словам регионального директора, из двадцати руководителей представительств лишь двое участвовали в программе профессионального обучения в Западной Европе, остальные довольствовались "инструктажом на рабочем месте". Большинство из них работает в компании меньше одного года, причем их карьеры весьма разнообразны, от инженеров-механиков до хирургов.

#### *Вопросы*

- 1. С чего следует начать подготовку программы сотрудникам бизнес-школы?*
- 2. Посоветуйте последовательность действий о подготовке и реализации программы обучения?*
- 3. Как оценить эффективность данной программы обучения?*
- 4. Какие методы обучения будут наиболее приемлемыми для данной программы?*

### *Компетентностно-ориентированная задача №20*

Антон назначили руководителем небольшого отдела. В отделе было десять штатных сотрудников, с которыми он быстро наладил деловые отношения благодаря своей активности, обаянию, умению налаживать контакты, равнодушию к общему делу. И только с Иваном Николаевичем ему было трудно. Он был замкнут, на многие вопросы отвечал односложно, часто чувствовал себя вне времени и про-

странства, а также вне темы и ситуации конкретного разговора, так как все это казалось недостойным его внимания и усилий.

*Проанализируйте ситуацию. Иван Николаевич относится к типу сотрудников*

*«неприступный». В чем причина такого поведения? Дайте рекомендации по поводу стратегии поведения сотрудников по отношению к нему. Какой способ разрешения конфликта между сотрудниками должен предпринять руководитель? Какие мероприятия в конфликтологическое сопровождение деятельности организации надо включить, учитывая возможность существования разных типов сотрудников, в том числе и этот?*

### *Компетентностно-ориентированная задача №21*

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт, сопровождающийся угрозами в адрес друг друга, оскорблениями, слезами.

*Проанализируйте ситуацию. Как вы думаете, в чем причина конфликта? Есть ли в данной ситуации проявления агрессии? Если да, то какие и с чем они связаны? Какие методы защиты могут использовать обе сотрудницы в этом конфликте? Каковы способы выхода из данной конфликтной ситуации? Должны ли сотрудницы нести ответственность за исход данной ситуации и почему? Какие технологии разрешения корпоративных конфликтов следует разработать для этой организации, чтобы минимизировать конфликтотенциал тактических и стратегических решений в управлении, которые провоцируют подобные конфликты?*

### *Компетентностно-ориентированная задача №22*

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

*Проанализируйте ситуацию. Дайте примерную экспертную оценку конфликтотенциала организации. Правильно ли поступил начальник в данной ситуации? Сопровождается ли эта ситуация агрессивными действиями? Если да, то в чем они проявляются и в чем причина их проявления? Какие способы выхода из конфликта вы видите? Какие методы защиты в данной ситуации может использовать сотрудник? Должен ли руководитель нести ответственность за решение данной конфликтной ситуации?*

### *Компетентностно-ориентированная задача №23*

Ваша подруга работает в организации уже давно. Ее все устраивало: зарплата, характер работы, взаимоотношения в коллективе и с руководителем в частности. Но недавно пришел новый руководитель, который не отличался трудолюбием, профессионализмом, воспитанностью, высокими интеллектуальными способностями. Но при этом он все время был всем не доволен, пытался перебросить все свои обязанности на подчиненных. В один прекрасный день вы услышали от подруги: «Как меня измотали отношения с шефом. Наверное, уйду отсюда».

*Проанализируйте ситуацию. Какой вид слушания вы должны применить в данной ситуации? Приведите в качестве примера конкретные фразы. Которые вы можете сказать подруге. Способен ли новый руководитель разрабатывать план развития организации и конфликтологического сопровождения деятельности своей организации? Какие технологии разрешения корпоративного конфликта вы можете предложить, чтобы минимизировать конфликтотенциал решений в управлении данной организацией?*

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

В офисе всем сотрудникам приходится терпеливо выслушивать рассказы обо всех победах и достижениях Ивана Петровича на личном фронте и профессиональном поприще. Это часто раздражает людей, потому что достижения его, как правило, заурядные и нет никакого смысла акцентировать на них внимание. Некоторые сотрудники просто молча выслушивают его, кто-то за спиной Ивана Петровича насмехается над ним и отпускает злые шуточки, а кто-то начинает с ним ругаться и выкрикивать фразы: « Ну сколько можно это слушать? Вы забили голову своими рассказами, а людям, между прочим, надо заниматься делом! Тоже мне достижения!»

*Проанализируйте ситуацию. Тип личности Ивана Петровича – «хвастун». В чем причина такого поведения?» Дайте рекомендации по поводу стратегии поведения сотрудников по отношению к нему. Какой способ разрешения конфликта между сотрудниками должен*

*предпринять руководитель? Какие мероприятия в конфликтологическое сопровождение деятельности организации надо включить, учитывая возможность существования разных типов сотрудников, в том числе и этот?*

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

Представьте себе обычный рабочий день в банке. Последний день приема коммунальных платежей без начисления пеней. Работают три кассира. К каждому окну стоит огромная очередь. В атмосфере царит напряженность: все явно утомлены. С разных сторон время от времени доносятся недовольные реплики в адрес работников банка. Неожиданно для очереди и к ее неудовольствию один из кассиров – молоденькая девушка с приятной внешностью – объявляет о временном непродолжительном перерыве в работе для сдачи излишков наличных денег в кассе (она действует по инструкции). Второй кассир, женщина 35 лет, в присутствии клиентов начинает критиковать действия своего коллеги, что подогревает назревший кон-

фликт. Необоснованная критика вызывает у первого кассира возмущение, обиду и непонимание, так как она действует в соответствии с установленным порядком, который обеспечивает безопасность работников банка и клиентов. Желая погасить конфликт, молодая девушка возвращается к клиентам и, молча, затаив обиду и потеряв трудовой настрой, продолжает работать.

*Проанализируйте конфликтную ситуацию. Есть ли в поступке второго кассира проявление агрессии и в чем они проявляются? В чем возможная причина проявления таких действий? Оцените действия первого кассира – правильно ли она поступила, вернувшись к клиентам? Можно ли расценивать ее действия как защиту от агрессивных действий второй сотрудницы в такой ситуации? Или может быть это способ разрешения конфликта? Если да, то какой? Как бы вы разрешили данный конфликт?*

### *Компетентностно-ориентированная задача №26*

Вы – руководитель организации. Назначили вас на эту должность сравнительно недавно. Один из подчиненных игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

*Проанализируйте ситуацию. Определите тип агрессии со стороны подчиненного. Определите возможные причины проявления агрессии с его стороны. Как вы поступите с этим подчиненным в дальнейшем? Какие ошибки вы видите во взаимоотношениях с вашим коллегой? Какие методы защиты в условиях данной ситуации вы можете использовать? Какое решение конфликта в данной ситуации вы можете предложить? Обоснуйте решение. Какие технологии разрешения корпоративных конфликтов вам следует использовать, чтобы минимизировать конфликтный потенциал тактических и стратегических решений в управлении, которые провоцируют подобные конфликты?*

### *Компетентностно-ориентированная задача №27*

Соедините ладони рук на уровне груди, а затем надавите правой ладонью на левую. По опыту проведения этого упражнения известно, что левая рука начинает бессознательно оказывать сопротивление, хотя такой инструкции или демонстрации таких действий ведущим не производится.

*Какую идею для обсуждения на основе данного упражнения можно предложить на занятиях по психологии или тренингах?*

### *Компетентностно-ориентированная задача №28*

Сэр Джон Харви–Джонс, бывший президент ICI, описывал процесс строительства двух одинаковых химических заводов – одного в Японии и другого в Великобритании. Японцы все еще вели свои бесконечные обсуждения через 4 месяца после того, как британцы начали строительство. Но когда они начали, то «двигались со скоростью хорошо смазанной молнии» и закончили строить свой завод на 7 месяцев раньше британцев. И у

них все работало со дня пуска, тогда как на британской заводе, пущенном на 7 месяцев позднее, еще 3 месяца устраняли недоделки.

*Проанализируйте ситуацию. К каким управленческим культурам относятся руководители двух организаций, которые строили химические заводы? В чем причина опережения японцев? Какие мероприятия нужно внести в план развития организации. Чтобы добиться результативности японцев?*

### *Компетентностно-ориентированная задача №29*

Вулворты закупили для своих работников новые красивые комбинезоны для поднятия духа. Только у комбинезонов отсутствовали карманы, так как работники могли использовать их для воровства. Результат получился прямо противоположным тому, чего добивались, потому, что каждый, кто понял ход этих мыслей, чувствовал себя оскорбленным). То есть люди каким-то неуловимым образом всегда оказываются способными отличить, скрывается ли за поступком искреннее, заботливое отношение или это просто попытка ими манипулировать.

*Проанализируйте ситуацию. Правильно ли поступили руководители предприятия? Обоснуйте свой ответ. Предложите технологию разрешения корпоративного конфликта, чтобы минимизировать конфликтотенциал принятого решения руководителями. Какое мероприятие следовало заранее внести в план развития предприятия, чтобы избежать подобных ситуаций?*

### *Компетентностно-ориентированная задача №30*

В офисе всем сотрудникам приходится терпеливо выслушивать рассказы обо всех победах и достижениях Ивана Петровича на личном фронте и профессиональном поприще. Это часто раздражает людей, потому что достижения его, как правило, заурядные и нет никакого смысла акцентировать на них внимание. Некоторые сотрудники просто молча выслушивают его, кто-то за спиной Ивана Петровича насмехается над ним и отпускает злые шуточки, а кто-то начинает с ним ругаться и выкрикивать фразы: « Ну сколько можно это слушать? Вы забили голову своими рассказами, а людям, между прочим, надо заниматься делом! Тоже мне достижение!»

*Проанализируйте ситуацию. Тип личности Ивана Петровича – «хвастун». В чем причина такого поведения? Дайте рекомендации по поводу стратегии поведения сотрудников по отношению к нему. Какой способ разрешения конфликта между сотрудниками должен предпринять руководитель? Какие мероприятия в конфликтологическое сопровождение деятельности организации надо включить, учитывая возможность существования разных типов сотрудников, в том числе и этот?*

**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 со-

ставляет 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.