

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич
Должность: ректор
Дата подписания: 13.10.2022 13:40:21
Уникальный программный ключ:
9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2781953be730df2374d16f3c0ce536f0fc6

МИНОБРАЗОВАНИЯ 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 учебной дисциплине «Конфликтология»

38.03.03 Управление персоналом

Курск – 2022

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА И СОБЕСЕДОВАНИЯ

Раздел (тема) дисциплины № 1

1. Конфликтология как наука о социальных конфликтах.
2. Научный статус конфликтологии, ее объект, предмет, проблемное поле, основные категории и функции.
3. Конфликты как закономерное явление природы, общества и сознания.
4. Многообразие наук, изучающих конфликты, их предметная специфика.
5. Особенности осмысления конфликтов философией, культурологией, историей, социологией, политологией, экономикой, менеджментом, психологией, педагогикой, правоведением и другими науками.
6. Исторические основы становления конфликтологии.

Раздел (тема) дисциплины № 2

7. Структура и уровни конфликтологического знания.
8. Теоретическая конфликтология как междисциплинарное знание об общих закономерностях возникновения, развития и преодоления конфликтов в общественной жизни.
9. Прикладная конфликтология как знание способов управления конфликтами, их профилактики и решения.
10. Эмпирическая конфликтология как знание и использование методологии, методов и методик исследования конфликтов и их диагностики.
11. Отраслевые конфликтологии.

Раздел (тема) дисциплины № 3

12. Понятие и типология конфликтов.
13. Структура конфликта.
14. Причины конфликтов.
15. Объективные факторы возникновения конфликтов.
16. Личностные факторы возникновения конфликтов.

Раздел (тема) дисциплины № 4

17. Функции и динамика конфликта.
18. Основные модели поведения личности в конфликте.
19. Типы конфликтных личностей.
20. Понятие, виды, причины и последствия внутриличностных конфликтов.

Раздел (тема) дисциплины № 5

21. Предупреждение конфликтов. Трудности профилактики конфликтов.
22. Характеристика объективных условий, способствующих профилактике деструктивных конфликтов.
23. Проблемы конфликтных личностей. Индивидуально-личностное своеобразие и базовая проблематика конфликтных личностей.
24. Динамика конфликта в деятельности врача. Оценка глубины конфликта.

Раздел (тема) дисциплины № 6

25. Самодиагностика конфликтности личности.
26. Стратегии поведения в конфликте.
27. Технологии регулирования конфликтов.
28. Алгоритм деятельности в процессе управления конфликтами.

Раздел (тема) дисциплины № 7

29. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте.
30. Профессиональные стрессы в деятельности специалиста здравоохранения.
31. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта.

Раздел (тема) дисциплины № 8

32. Сущность понятия «управление конфликтом».
33. Стадии развития и функции управления конфликтом.
34. Важнейшие технологии регулирования конфликта.
35. Способы разрешения конфликтов: внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в системе управления.
36. Способы разрешения конфликтов: юридические способы разрешения.

Раздел (тема) дисциплины № 9

37. Предпосылки разрешения конфликта.
38. Принципы управления конфликтами. Тактика избегания конфликта.
39. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
40. Различие понятий «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».
41. Разрешение конфликта. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты.

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

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

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

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

ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

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

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Раздел (тема) № 1 «Введение в конфликтологию»

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, взаимодействия;
- 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 вариантов, 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.

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 сосредоточиваться 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. Основным принципом 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;

1)

- 2) конкретностью;
- 3) ограниченностью.

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.

- A. действий
- B. ответственности.
- C. 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 предопределенных 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.
- Б. 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 приумножить 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 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Представьте, что Вы работаете зам. губернатора Курской области по экономике. В отделе экономики 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 других, 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. 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. Проанализируйте ситуацию. Как вы считаете, правильно ли Ксения поступила в данной ситуации? Обоснуйте свой ответ.

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Представьте, что Вы работаете зам. губернатора Курской области по экономике. 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». Проанализируйте ситуацию. Какое поведение Татьяны, по вашему мнению, было бы эффективным в данной ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 3

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 конфликтогенный потенциал решений в управлении данной организацией?

Компетентностно-ориентированная задача № 4

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 – «хвостун». 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 № 5

Руководитель организации Николай Иванович, общаясь со своими сотрудниками употреблял фразы типа: «Я жду вас в 16 часов у себя в кабинете», «К 17.00 отчет должен лежать у меня на столе», «Меня не интересуют ваши обстоятельства, в 18.00 я жду вас с подготовленной информацией по этому вопросу». Некоторые сотрудники безропотно выполняли приказания Николая Ивановича. Некоторые пытались парировать в ответ, но Николай Иванович категорично «сводил на нет» все их возражения. Некоторые за спиной руководителя в беседах с коллегами возмущались данной ситуацией и грозились высказать начальнику все в лицо. Обстановка была напряженной.

Проанализируйте ситуацию. Какую позицию в общении с сотрудниками занял руководитель? Является ли эта позиция конструктивной для общения с сотрудниками? Можно ли сказать, что руководитель обеспечивает конфликтологическое сопровождение деятельности организации? Какое ваше мнение по поводу конфликтогенного потенциала организации? Какие технологии разрешения корпоративного конфликта вы можете предложить, чтобы минимизировать конфликтогенный потенциал решений руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 6

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 пространства, 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 № 7

Конфликтолог Ирина Петровна была приглашена руководителем организации как специалист, который сможет исправить проблему высокой конфликтности в группе. Руководитель так сформулировал свой запрос: «Ну разберитесь, в чем дело. Вместо того, чтобы усердно работать, они выясняют отношения друг с другом, да еще и меня втягивают в свои разборки». В ходе наблюдения за группой Ирина Петровна сделала первые выводы: высокая требовательность руководителя; низкий уровень доверия членов организации друг к другу; язвительная неконструктивная критика в адрес друг друга; собственное субъективное мнение членов организации при отсутствии обсуждения вопросов групповой жизни; неудовлетворенность принадлежностью к организации; низкая степень взаимопомощи; недостаточная информированность членов организации обо всех аспектах ее внутренней жизни.

Проанализируйте ситуацию. Какие методы прикладных исследований вы можете порекомендовать конфликтологу для получения информации о состоянии организации, расширения экспертного заключения о конфликтогенном потенциале организации? Какие технологии разрешения корпоративных конфликтов вы порекомендуете, чтобы минимизировать конфликтогенный потенциал коллектива? Какие мероприятия вы порекомендуете включить для организации конфликтологического сопровождения деятельности организации?

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Руководитель в разговоре со своим сотрудником заявил: «Вы – совершенно безответственный человек! На вас нельзя положиться! Вы подвели весь коллектив, и из-за вас у нас сорвался выгодный контракт с поставщиками». Сотруднику было обидно слышать про себя такое, тем более что он не считал себя виноватым в этой ситуации. «Какое вы имеете право так оскорблять меня? – выкрикнул он и выскочил из кабинета, хлопнув дверью.

Проанализируйте ситуацию. Правильно ли поступил руководитель? Перефразируйте слова руководителя таким образом, чтобы минимизировать их конфликтогенный потенциал? Какие мероприятия вы порекомендуете

руководителю для организации конфликтологического сопровождения деятельности организации?

Компетентностно-ориентированная задача № 9

В крупном рекламном агентстве руководство и HR-директор давно знают, что начальник отдела по работе с крупными клиентами очень импульсивен. Часто на ходу отменяет одни решения и принимает другие. Однако это помогает ему использовать момент: скажем, срочно подготовить к какому-либо событию мероприятие, выступление, и в итоге заключить новые контракты на большие суммы. Но работать с таким шефом сложно, и люди уходят. В отделе запредельная текучесть – выше 60%!

Не выдерживают даже отменные профессионалы, влюбленные в свое дело и готовые работать, казалось бы, в любое время дня и ночи. Как выяснилось в ходе выходных интервью, которые провели с увольняющимися профессионалами HR-менеджеры, дело не в том, что работы много или приходится трудиться в условиях ненормированного дня. Причина в другом: так как руководитель отдела часто меняет решения и задачи, лишь 50% начатого удается доводить до конца. Только сотрудники приступят к выполнению одного поручения, шеф говорит, что надо все бросить и срочно приступить к другому. У людей возникает ощущение, что они работают напрасно. И начиная следующий проект, они никогда не знают, смогут ли его реализовать. Это снижает эффективность работы.

О том, чтобы расстаться с начальником отдела, не может быть и речи. Он приносит много денег компании. Но нужно как-то стабилизировать отдел, добиться, чтобы люди оставались в нем. Об этом HR-директор и генеральный директор поговорили после одного из совещаний.

Проанализируйте ситуацию. Можно ли сказать, что руководитель создает стрессовую ситуацию для сотрудников? Какие меры вы можете предложить HR-директору и генеральному директору, чтобы разрешить постоянные конфликтные ситуации? Есть ли смысл использовать технологии разрешения корпоративных

конфликтов, чтобы минимизировать конфликтогенный потенциал решений начальника отдела по работе с крупными клиентами?

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Представляя в этой ситуации интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например:

- Чего я хочу добиться?
- Каковы условия предстоящих переговоров?
- Чему партнер по переговорам придает особое значение?
- Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д.

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

Максимальная цель — контракт на поставку двух упаковок (по 20 штук весом 150 г) эксклюзивного испанского хамона четыре раза в месяц с отсрочкой платежа 14 дней и скидкой 7% при большем объеме. Дополнительно — возврат продукции, у которой подходит срок годности, рекламные материалы. Минимальная цель — заключить пробную сделку на 1 упаковку 2 раза в месяц с договоренностью о последующих поставках, если спрос на продукт окажется высоким, получение информации о популярных производителях продукта.

Компетентностно-ориентированная задача № 11

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

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

Фирма продает услуги, в частности, время для радиорекламы ни УКВ диапазоне. Ее радиостанция «К-ВИ». Строительная компания «Кварсис» является крупнейшей фирмой с радиорекламой. Она покупает все свое время у конкурирующей радиостанции «К-ДВА». Состоялась встреча менеджера (М) фирмы с радиостанции К-ВИ» с руководителем (Р) отдела рекламы компании «Кварсис». Вот их диалог. М.: Вы удовлетворены услугами «К- ДВА»?

- Р.: Да. Они прекрасно для нас работают.

-М.: А сколько времени Вы уже пользуетесь услугами

«К-ДВА»?

- Р.: Около трех лет.

- М.: А до «К-ДВА» Вы рекламировали свой товар на радио?

- Р.: Да, конечно, только на другой радиостанции.

- М.: А могу я узнать, какое время Вы возглавляете отдел рекламы Вашей фирмы?

- Р.: Я здесь уже три года.

- М.: Тогда я могу с уверенностью предположить, что Вам пришлось здорово поработать, переходя от одной рекламирующей радиостанции к другой.

-Р.: Верно.

- М.: И Вы совершали такой переход на основе глубокого анализа и исследований. Не так ли?

- Р.: Да. На основе очень широких исследований. Мы тщательно провели рыночный анализ многих радиостанций. И наши исследования убедили нас, что наши затраты на УКВ-рекламу будут полнее реализованы на «К-ДВА», чем на всех других станциях.

- М.: Три года назад, когда проводили эти исследования, Вы стремились к расширению сбыта?

-Р.: Разумеется.

- М.: И результаты были близки к ожидаемым?

- Р.: Да. Мы были вполне удовлетворены.

- М.: Скажите, а поскольку Вы получили большую отдачу от планирования, а затем и от осуществления перехода с одной радиостанции на другую три года назад, может ли случиться, что теперь Вы лишите себя возможности повторить весь этот процесс? Ваши исследования в прошлом привели к повышению прибыли и

получению Вашей фирмой большего престижа. При этом повысился и лично Ваш престиж? Верно?

- Р.: Конечно.

- М.: Вы сделали это один раз. Поэтому не исключена возможность, что Вы сделаете это и во второй раз. Вы согласны?

- Р.: Да, с этим я соглашусь. Такая возможность существует.

- М.: Прекрасно, Я бы хотел занять несколько минут Вашего времени, чтобы поподробнее остановиться на этой возможности.

- Р.: Пожалуйста. Я слушаю Вас.

- М.: Я воспользовался этой возможностью и провел презентацию радиостанции «К-ВИ». Их последние рекламные заставки выглядели прекрасно, и ей хочется плодотворно работать и дальше. Поэтому у Вас может появиться дополнительная возможность для успешных перемен на этой радиостанции. Давайте договоримся еще об одной встрече для более детального обсуждения нашего сотрудничества.

Компетентностно-ориентированная задача № 12

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

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

Представляя в этой ситуации интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например:

- Чего я хочу добиться?
- Каковы условия предстоящих переговоров?
- Чему партнер по переговорам придает особое значение?
- Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д.

Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации? ЗАО «Мебельная фабрика № 5» и коммерческий банк «Омега»: о выделении кредита на 5 млн. рублей на срок до 3-х лет под залог готовой продукции.

Компетентностно-ориентированная задача № 13

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

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

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо

работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их

объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Компетентностно-ориентированная задача № 14

Ознакомьтесь с ситуацией. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить?

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

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Компетентностно-ориентированная задача № 15

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

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

Покупатель хочет купить квартиру за 3 млн. руб., но продавец всеми силами упирается и не хочет снижать цену ниже 3,2 млн. руб. Первому нужна квартира, а второму – деньги, но оба они не могут прийти к согласию.

Компетентностно-ориентированная задача № 16

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

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

Б.:Здравствуйте. Мне назначено собеседование.

А.:Доброе утро, Елена Александровна. Итак, вы подали заявление о приеме на работу в нашу компанию. Верно?

Б.: Да, я послала резюме на должность менеджера по рекламе.

А.:Хорошо. Я бы хотела узнать о вас немного больше. Образование, указанное в резюме, нас устраивает. А опыт у вас есть?

Б.: Разумеется. Сначала я работала менеджером в ресторане. Я провела там 1 года, и затем перешла в фирму, где работаю в данный момент менеджером по рекламе.

Б.: Это интересно. А почему вы недовольны своей работой? Почему вы собираетесь уходить?

А.: Ну, зарплата там неплохая, должна признаться. Но рабочий график неудобен для меня. И часто я работаю там сверхурочно. Кроме того, у вас отличная репутация, и я надеюсь приобрести больше возможностей и перспективу роста в вашей компании.

Б.: Понятно. А что вы можете рассказать мне о ваших положительных качествах?

А.: Ну... я приступаю к работе вовремя. Я обучаюсь довольно быстро. Я коммуникабельна, отличаюсь креативностью идей и к тому же неплохой художник.

Б.: Хорошо. Думаю, достаточно. Что ж, Елена Александровна. Большое спасибо. Было приятно побеседовать с вами, и мы сообщим вам о результатах собеседования через несколько дней. До свидания.

А.: С нетерпением буду ждать вашего извещения, была рада общению. До свидания.

Компетентностно-ориентированная задача № 17

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

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

– Добрый день, меня зовут ..., я представитель компании ..., мы занимаемся продажей канцелярских изделий. Есть ли у вас время для разговора?

– Да, слушаю вас.

– Скажите, вы пользуетесь бланками для печати налоговых документов?

– Да, пользуемся.

– То есть, для вас актуальна покупка таких документов?

– Да, верно, а что вы хотите предложить?

– Наша компания будет заинтересована в сотрудничестве по поставкам таких бланков для вас. Мы готовы обсуждать индивидуальную ценовую политику и условия сотрудничества.

Компетентностно-ориентированная задача № 18

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

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

Учитель беседует с учеником о том, какую отметку поставить ему за контрольную работу. Анна Константиновна (в ответ на притязания ученика): Я думаю, что больше тройки за твою работу поставить нельзя. Глеб: Можно поставить и четверку.

А.К.: Почему ты так обеспокоен тройкой?

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

А.К.: Я понимаю, что для тебя это важно, но я думаю, что это не причина для повышения оценки за конкретную работу. Я думаю, что если твой отец получит от меня записку о том, что ты сегодня работал очень хорошо, то он поймет, что по истории у тебя дела

обстоят хорошо, а эта тройка - увы, результат твоей досадной оплошности. В конце-концов ведь ему важно, как хорошо ты будешь

знать историю, а не то какую отметку ты получил именно сегодня. Г: Да, пожалуй, это будет хорошо, напишите записку.

Компетентностно-ориентированная задача № 19

Вы - сотрудник компании, ваша профессиональная сфера - торговля зерном. Вы договорились о встрече с вашим постоянным клиентом, который систематически задерживает выплаты за полученную продукцию. Вы не хотите передавать это в службу безопасности, так как вам очень дороги эти отношения, переросшие в дружеские. Клиент - директор большого Московского мукомольного холдинга.

Ваша цель - договориться о выплате задолженности. *Задание: выстройте примерный алгоритм переговоров с директором компании. Опишите вашу позицию и ваш интерес. Сформулируйте предложение. Напишите ваши аргументы в пользу выплаты задолженности.*

Компетентностно-ориентированная задача № 20

Вы - сотрудник компании «Поле-Полюшко», ваша профессиональная сфера - торговля птицей. Вы срочно лично встречаетесь с клиентом, который должен был получить 20 тонн глубокозамороженной птицы, расфасованной по 1200 грамм. «Поле-Полюшко» опаздывает с поставками на два дня. К тому же пришедший заказ состоял из птиц весом по 1900 грамм и без пакета. Клиент в ярости, и предварительный телефонный разговор состоял из одних угроз. Вы решили встретиться лично. Вы встречаетесь с директором оптовой базы. В течение дня вам уже звонили начальник отдела закупок, коммерческий директор, менеджер по развитию, юрист и сотрудник отдела закупок. *Директор оптовой базы* всегда воспринимал «Поле-Полюшко» как надежного и важного поставщика. Он «в ярости» и еще «накручен» потоком жалоб подчиненных. Он хочет компенсации.

Ваша цель - урегулировать конфликт, принять товар и сохранить долгосрочные отношения.

Задание: выстройте примерный алгоритм переговоров с директором компании. Опишите вашу позицию и ваш интерес. Сформулируйте предложение. Выстройте ваши аргументы.

Компетентностно-ориентированная задача № 21

Вы - сотрудник компании, ваша профессиональная сфера - торговля колбасными изделиями и мясопродуктами. Вы договорились о встрече с руководителем крупной дистрибьютерской сети Поволжья. Ваши преимущества: более низкая цена при аналогичном качестве и расположенный в том же регионе завод-производитель. Вы знаете, что через некоторое время появится «бренд» вашей продукции, и это, естественно, приведет к повышению цены.

Ваша цель - продать продукцию. *Задание: выстройте примерный алгоритм переговоров с дистрибьютерами. Опишите вашу позицию и ваш интерес. Сформулируйте предложение. Выстройте ваши аргументы.*

Компетентностно-ориентированная задача № 22

Вы - сотрудник компании, ваша профессиональная сфера - торговля сахаром. Вы встречаетесь в Москве с директором регионального представительства. Он уверяет вас, что необходимо снизить цены, так как тогда он сможет продавать большие объемы. Он считает, что в его регионе (Новгородская область) значение имеет только цена. Он говорит о том, что у него уже есть договоренность с потенциальными клиентами на большие объемы при снижении цены.

Ваша цель - убедить директора регионального представительства, что стратегию продаж определяете вы, а он принимает только тактические решения, и что вопрос ценообразования решается в Москве. *Задание: выстройте примерный алгоритм переговоров с региональным директором. Опишите вашу позицию и ваш интерес. Сформулируйте предложение. Выстройте ваши аргументы.*

Компетентностно-ориентированная задача № 23

Вы - сотрудник компании, ваша профессиональная сфера - торговля сахаром. Вы встречаетесь для подписания контракта с новым покупателем. До этого вы несколько раз встречались с ним, и пришли к согласию по всем вопросам. В течение встречи покупатель начинает говорить о том, что цена может измениться во время транспортировки. И требует внести в договор пункт о том, что если цена, во время транспортировки изменится, то изменится и платеж.

Ваша цель - добиться фиксированной цены либо на момент отгрузки, либо на момент прибытия. Урегулировать ситуацию, сохранить долгосрочные отношения и предотвратить подобные ситуации на будущее.

Задание: выстройте примерный алгоритм переговоров с покупателем. Опишите вашу позицию и ваш интерес. Сформулируйте предложение. Выстройте ваши аргументы.

Компетентностно-ориентированная задача № 24

Вы - бизнесмен и начинаете вести переговоры с партнером о предоставлении ему срочного коммерческого кредита. Ваша цель - выяснить возможные условия предоставления кредита, процентную ставку, сроки погашения кредита и т. п. Кроме того, Ваш партнер потенциально полезен для Вас в плане возможного заключения с ним выгодного контракта для Вашей фирмы.

В ходе обсуждения данного вопроса Ваш партнер выдвинул предложение следующего содержания: он хочет заключить договор о предоставлении ему кредита на условиях 10 %-ной ставки. Вы понимаете, что можете поторговаться и решаете выдвинуть второе условие:

«Хорошо, - говорите Вы, - я согласен обсудить подробнее вопрос о предоставлении Вам кредита при условии заключения с Вами контракта на поставку нам крупной партии станков Вашей фирмы на льготных условиях».

Партнер: «А на какую процентную ставку я могу рассчитывать при получении кредита?» Вы: «Ну, думаю, что в пределах 15-20 процентов, но не меньше. К тому же этот вопрос я должен обсудить с руководством».

Партнер: «Знаете, я вижу, у Вас возникают сложности. Давайте тогда оставим этот вопрос. Мы постараемся решить его с другим партнером. Тем более, что у нас уже были предварительные контакты».

Вы пытаетесь исправить ситуацию и продолжаете: «Наверное, я был не совсем точен. Давайте подробнее обсудим возможные варианты, думаю, что мы сможем договориться».

Партнер: «Полагаю, что нам надо прервать наше обсуждение, поскольку Вы, по-видимому, еще не готовы к серьезному разговору. Тем более, что мы прорабатываем запасные варианты».

Продумайте свои ответы на следующие вопросы.

- В чем состояла Ваша главная психологическая ошибка?
- Своевременно ли Вы раскрыли свою позицию?
- Выяснили ли Вы точно, как срочно нуждается в кредите партнер?
- Выяснили ли Вы до конца, какие шаги партнер уже предпринимал, чтобы получить кредит?
- Какой правильный и наиболее эффективный путь Вы должны были выбрать для изложения своей позиции?

Компетентностно-ориентированная задача № 25

Вам предлагается ситуация предстоящих переговоров. ТОО «Кондитер» и маслобойный комбинат: есть предложение о поставке партии масла для производства кондитерских изделий.

Представляя в этой ситуации интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например:

- Чего я хочу добиться?
- Каковы условия предстоящих переговоров?
- Чему партнер по переговорам придает особенное значение?
- Какое мне необходимо информационное обеспечение?

Компетентностно-ориентированная задача № 26

Вам предлагается ситуация предстоящих переговоров.

В процессе подготовки к строительству для заказчика двухэтажных домов в поселке городского типа инженер подрядной организации обнаружил, что несущая способность фундаментов по проекту имеет достаточный запас, чтобы выдержать не два, а три I этажа. Подрядчик предлагает заказчику увеличить количество этажей до трех и вместо трех двухэтажных домов построить два трехэтажных.

Представляя в этой ситуации интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например:

- Чего я хочу добиться?
- Каковы условия предстоящих переговоров?
- Чему партнер по переговорам придает особенное значение?
- Какое мне необходимо информационное обеспечение?

Компетентностно-ориентированная задача № 27

Вам предлагается ситуация предстоящих переговоров. ЗАО «Мебельная фабрика № 5» и коммерческий банк «Альфа-Банк»: о выделении кредита на 4 млн. рублей на срок до В-4 месяцев под залог готовой продукции.

Представляя в этой ситуации интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например:

- Чего я хочу добиться?
- Каковы условия предстоящих переговоров?
- Чему партнер по переговорам придает особенное значение?
- Какое мне необходимо информационное обеспечение?

Компетентностно-ориентированная задача № 28

Участники: фирма «А» - занимается изысканием и проектированием линий электропередач и фирма «Б» - коммерческая, действует на рынке продовольственных товаров. Случалось, что с фирмой «А» за ее услуги рассчитывались не деньгами, а товаром, который впоследствии приходилось реализовывать.

Фирма «А» заключила с фирмой «Б» договор о передаче определенного количества товара на продажу. Договор был подписан обеими сторонами. В нем оговаривались обязанности и имущественная ответственность сторон. В частности, в договоре отмечалось, что фирма «Б» берет у фирмы «А» товар на реализацию и через определенное время возвращает деньги за товар и положенные проценты участия в прибыли.

Фирма «Б» получила товар в определенном количестве. Через некоторое время она реализовала его, однако, когда наступило время возврата денег от реализации и процентов, руководство фирмы «Б» объявило, что денег у нее нет, и вразумительно не смогло объяснить причину этого.

Фирма «А» решила провести новые переговоры с фирмой «Б», с согласия последней. В ходе переговоров так и не удалось выяснить, куда подевались деньги, однако в результате переговоров фирма «Б» обязалась возвратить долг каким-либо товаром. Фирма

«А» была вынуждена на это согласиться. Были определены новые сроки возврата теперь уже любого товара. Когда же пришел срок возврата этого товара, выяснилось, что руководство фирмы «Б» исчезло, а сама фирма была ликвидирована.

Фирма «А» подала иск на розыск бывших руководителей фирмы «Б», которые вскоре были установлены.

Задание: Дайте письменный ответ на вопрос: какие требования, предъявляемые к подготовке переговоров, были нарушены фирмой «А».

Компетентностно-ориентированная задача № 29

Фирма продает услуги, в частности, время для радиорекламы ни УКВ диапазоне. Ее радиостанция «К-ВИ». Строительная компания «Кварсис» является крупнейшей фирмой с радиорекламой. Она покупает все свое время у конкурирующей радиостанции «К-ДВА». Состоялась встреча менеджера (М) фирмы с радиостанции К-ВИ» с руководителем (Р) отдела рекламы компании «Кварсис». Вот их диалог. М.: Вы удовлетворены услугами «К- ДВА»?

- Р.: Да. Они прекрасно для нас работают.

-М.: А сколько времени Вы уже пользуетесь услугами

«К-ДВА»?

- Р.: Около трех лет.

- М.: А до «К-ДВА» Вы рекламировали свой товар на радио?

- Р.: Да, конечно, только на другой радиостанции.

- М.: А могу я узнать, какое время Вы возглавляете отдел рекламы Вашей фирмы?

- Р.: Я здесь уже три года.

- М.: Тогда я могу с уверенностью предположить, что Вам пришлось здорово поработать, переходя от одной рекламирующей радиостанции к другой.

-Р.: Верно.

- М.: И Вы совершали такой переход на основе глубокого анализа и исследований. Не так ли?

- Р.: Да. На основе очень широких исследований. Мы тщательно провели рыночный анализ многих радиостанций. И наши исследования убедили нас, что наши затраты на УКВ-рекламу будут полнее реализованы на «К-ДВА», чем на всех других станциях.

- М.: Три года назад, когда проводили эти исследования, Вы стремились к расширению сбыта?

-Р.: Разумеется.

- М.: И результаты были близки к ожидаемым?

- Р.: Да. Мы были вполне удовлетворены.

- М.: Скажите, а поскольку Вы получили большую отдачу от планирования, а затем и от осуществления перехода с одной радиостанции на другую три года назад, может ли

случиться, что теперь Вы лишите себя возможности повторить весь этот процесс? Ваши исследования в прошлом привели к повышению прибыли и получению Вашей фирмой большего престижа. При этом повысился и лично Ваш престиж? Верно?

- Р.: Конечно.

- М.: Вы сделали это один раз. Поэтому не исключена возможность, что Вы сделаете это и во второй раз. Вы согласны?

- Р.: Да, с этим я соглашусь. Такая возможность существует.

- М.: Прекрасно, Я бы хотел занять несколько минут Вашего времени, чтобы поподробнее остановиться на этой возможности.

- Р.: Пожалуйста. Я слушаю Вас.

- М.: Я воспользовался этой возможностью и провел презентацию радиостанции «К-ВИ». Их последние рекламные заставки выглядели прекрасно, и ей хочется плодотворно работать и дальше. Поэтому у Вас может появиться дополнительная возможность для успешных перемен на этой радиостанции. Давайте договоримся еще об одной встрече для более детального обсуждения нашего сотрудничества.

Задание:

- *проследите технику перехода от защиты позиций к защите интересов;*

- *выделите особенности подходов участников переговоров в каждой из ситуаций.*

Компетентностно-ориентированная задача № 30

На переговорах отечественной фирмы «Терра» и германской «Бауэр» по продаже германских комбайнов и сеялок обстановка в самом начале складывалась как нельзя лучше.

За день до переговоров все было подготовлено. Немцев встретили в аэропорту, привезли в гостиницу, где их ждал руководитель фирмы «Терра» и где состоялось знакомство обеих сторон.

Весь вечер проходил в неформальной обстановке. Гостей водили в ресторан, после чего им предложили сауну. Генеральный директор полагал, что подготовка прошла отлично, немцы остались очень довольны, и их руководитель пригласил российскую сторону к себе в Германию.

На следующий день начались переговоры. Стороны собрались в офисе рано утром - так пожелали немцы. Началось обсуждение договора: количество, сроки поставки, цена, сроки и форма оплаты.

Все участники переговоров вели обсуждение на немецком языке, что очень нравилось делегации из Германии. Лишь иногда российская сторона общалась между собой на своем языке, но тогда немцев это раздражало, и в их глазах проблескивало недоверие. Разговоры сразу же прекращались.

Через некоторое время стороны пришли к соглашению по основным пунктам договора. Когда же речь коснулась сроков оплаты, тут возникли серьезные разногласия. Представители Германии просили выплатить всю сумму через 30 дней, когда уйдет в *Россию* последняя партия товара. Это оказалось совершенно неприемлемым для российской стороны: фирма просто не могла перечислить такую большую сумму в валюте. Немцам предложили более длительный срок. Однако они отклонили это предложение, ссылаясь на нестабильность российского рынка, кроме того, они требовали гарантий. Переговоры зашли в тупик

Директор фирмы «Терра» взял инициативу в свои руки. Он ответил немцам, что в течение часа вопрос будет решен, а пока предложил обсудить другие проблемы. Он послал одного из своих компаньонов во «Внешторгбанк», с которым поддерживал

деловые отношения уже в течение нескольких лет и попросил его привезти на переговоры компетентного представителя банка.

Через некоторое время в переговорах участвовало уже три стороны. Каждый из участников начал выдвигать свои дополнительные требования и обсуждение вновь сильно затянулось и затруднилось.

Руководитель «Терры» принял требования «Внешторгбанка» (они были вполне реальны). Немецкая сторона согласилась оплатить доставку до Белоруссии. На этом переговоры были закончены

Все участники переговоров остались довольны подписанным контрактом. Немцы признались, что им очень понравилось работать с фирмой «Терра» и предложили расширить спектр отношений и организовать встречу в их стране.

Задание: Оцените поведение руководителя российской переговорной группы с точки зрения способности решать проблемы. К какому типу решений относится то, которое было принято в результате его усилий?

Шкала оценивания решения ситуационных 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 ситуационной 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.