

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 14.03.2023 11:56:27
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

Организационная конфликтология

37.03.02 Конфликтология

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА

Раздел (тема) № 1 «Организационная конфликтология как междисциплинарная область знаний»

1. Особенности организационной конфликтологии.
2. Основные психологические проблемы в организациях.
3. Исторические подходы к объяснению источников организационных конфликтов: школа научного управления (Ф. Тейлор, А. Файоль), школа человеческих отношений (Э. Мэйо, Д. МакГрегор), школа социальных систем (Ч. Бернанд и др.).
4. Ситуационный подход.
5. Конфликтно-игровая модель организации (М. Крозье, Г. Щедровицкий).

Раздел (тема) № 2 «Предмет и объект организационной конфликтологии»

6. Предмет и задачи организационной конфликтологии на современном этапе.
7. Понятие и основные признаки социальной организации.
8. Три источника конфликтов в организации.
9. Системные и структурные источники конфликтов.
- 10 Дифференциация понятий «конфликт в организации» и «организационный конфликт».
11. Методы организационной психологии.

Раздел (тема) № 3 «Типология организационных конфликтов»

12. Типология организационных конфликтов по разным основаниям: типу субъекта, формам разрешения, результатам завершения, длительности и пр.
13. Систематизация конфликтов Л.Н. Цой.
14. Шестнадцать типов социальных отношений М. Дойч.
15. Типология социально-психологических организационных конфликтов Н.В. Гришиной.
16. Позиционный конфликт между элементами формальной структуры организации:

Раздел (тема) № 4 «Диагностика организационных конфликтов»

17. Описательные и аналитические методы диагностики конфликтов в организации.
18. Описательные характеристики конфликта: динамическая (стадии) и структурная сторона (субъект, объект, отношения, предмет, внешняя среда).
19. Показатели уровня социальной напряженности. С. Тернер: симптомы скрытого конфликта в организации.
20. Опросные методы диагностики организационных конфликтов.
21. Методики диагностики внутриличностных, межличностных и межгрупповых конфликтов в организации

Раздел (тема) № 5 «Управление организационными конфликтами»

22. Управление конфликтом как осознанное воздействие на элементы конфликта.
23. Противоречия, заложенные в природе организаций как база конфликтов.
24. Модель управления конфликтами У. Мастенбука.
25. Структурные способы воздействия на систему отношений в организации.

Раздел (тема) № 6 «Методы управления конфликтами в организации»

26. Методы управления конфликтами в организации.
27. Выбор метода управления, соответствующий стадии конфликта (Ф. Глазл): стратегия сдерживания, стратегия сопровождения процессов, социально-терапевтическое сопровождение процессов, стратегия посредничества, силовое вмешательство.
28. Устранение конфликта через изменения в окружающей среде (Р. Акофф и Ф. Эмери): изоляция участников, восполнение ресурсов, удаление участников из данного окружения.
29. Управление в постконфликтной стадии

Раздел (тема) № 7 «Социально-психологические методы управления конфликтами в организации»

30. Разрешение конфликта как изменение поведения и свойств участников.
31. Решение конфликта как выбор способа действия.
32. Стили поведения в конфликте (решетка Блейка и Моутона, типы поведения по Киллману и Томасу).
33. Социально-психологические методы управления конфликтами: диагностика организационных противоречий, обучение персонала методам коммуникации, поведению в условиях стресса, противостоянию манипуляциям и пр.
34. Конфликтологическая компетентность менеджера.

Раздел (тема) № 8 «Особенности внутриличностных конфликтов и динамика их протекания»

35. Особенности внутриличностных конфликтов и динамика их протекания.
36. Теоретические аспекты внутриличностного конфликта в психодинамическом подходе

Раздел (тема) № 9 «Исследования зарубежных и отечественных ученых, направленные на изучение психологических особенностей конфликтов в группах»

37. Исследования зарубежных и отечественных ученых, направленные на изучение психологических особенностей конфликтов в группах.
38. Системная концепция конфликтов в группах.
39. Принципы исследования конфликтов.
40. Методы изучения конфликта в группах.
41. Конфликт как тип трудных ситуаций.
42. Причины конфликтов. Функции конфликтов в группах

Раздел (тема) № 10 «Групповые конфликты, их типы и психологические особенности»

43. Групповые конфликты, их типы и психологические особенности.
44. Понятие и общая характеристика групповых конфликтов.
45. Классификация видов групповых конфликтов.
46. Разновидности групповых конфликтов в организации

Раздел (тема) № 11 «Переговорные технологии управления организационными конфликтами»

47. Интервенция как вмешательство в конфликтную ситуацию.
48. Типы и факторы интервенций.
49. Понятие посредничества, его виды и принципы.
50. Управленческое посредничество и его специфика.
51. Переговоры как метод управления организационными конфликтами.

52. Этапы и фазы переговоров. «Позиционный торг» и «принципиальные переговоры» как две парадигмы переговорного процесса. Переговорные техники.

Раздел (тема) № 12 «Особенности предупреждения и преодоления конфликта: стратегии реагирования»

53. Особенности предупреждения и преодоления конфликта: стратегии реагирования.

54. Стратегия ухода от конфликта.

55. Стратегия приспособления.

56. Применение силы более сильной стороной. Компромисс.

57. Окончательное разрешение конфликта

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.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Раздел (тема) № 1 «Организационная конфликтология как междисциплинарная
область знаний»

1. Организационная конфликтология – это...

1. противоречие, возникающее между работниками, коллективами организации в процессе их совместной трудовой деятельности из-за противоположности (несовпадения) интересов, отсутствия согласия, даже конфронтации в процессе решения каких-либо деловых вопросов.

2. метод психологического исследования, в процессе которого изучаются производственные отношения.

3. противоречие между разными людьми.

2. Эксперимент – это...

1. метод психологического исследования, при котором происходит активное вмешательство в ситуацию со стороны исследователя, осуществляющего планомерное изменение одной или нескольких переменных (факторов) и регистрацию сопутствующих изменений в поведении изучаемого объекта.

2. характеристика мышления.

3. характеристика внимания.

3. Наблюдение – это...

1. эмпирический метод психологического исследования, состоящий в преднамеренном, систематическом и целенаправленном восприятии психических явлений с целью изучения их специфических изменений в определенных условиях и анализе этих явлений.

2. характеристика памяти.

3. характеристика воображения.

4. Внешнее наблюдение – это ...

1. вид наблюдения, при котором сбор психологических данных о поведении человека происходит путем прямого наблюдения за ним со стороны.

2. характеристика мышления.

3. характеристика внимания.

5. Стандартизованное наблюдение- ...

1. вид структурированного наблюдения, при котором заранее определяются процедуры исследования и элементы изучаемой ситуации.

2. характеристика памяти.

3. характеристика воображения.

6. Включенное наблюдение

1. вид наблюдения, которое проводится с участием ученого (психолога) в качестве непосредственного участника того процесса, за ходом которого ведется наблюдение.

2. характеристика мышления.

3. характеристика внимания.

7. Опрос – это...

1. метод психологического исследования, в процессе которого людям задаются вопросы, и на основе ответов на них судят о психологии этих людей.

2. характеристика памяти.
3. характеристика воображения.

8. Тест – это...

1. стандартизированный психологический метод, позволяющий измерить уровень развития определенного психологического качества (свойства) личности.
- 2 характеристика общения.
3. характеристика взаимодействия.

9. Тест-опросник – это ...

1. вид теста, который основан на системе заранее продуманных, отобранных, проверенных с точки зрения валидности и надежности вопросов, по ответам на которые можно судить о психологических качествах испытуемых.
- 2 характеристика памяти.
3. характеристика воображения

10. Тест-задание –это ...

1. вид теста, который предполагает оценку поведения человека, его личностных качеств по результатам выполнения заданий.
- 2 характеристика общения.
3. характеристика взаимодействия.

11. Моделирование – это...

1. исследование психических процессов и состояний при помощи их реальных (физических) или идеальных, прежде всего математических, моделей.
2. особенность общения друзей.
3. особенность внимания.

12. Личность – это:

- а) человек как субъект социальной деятельности;
- б) персона, публичное лицо;
- в) социальный статус;
- г) социальная роль.

13. Общие способности – это ...

1. психологические особенности индивида, являющиеся условием успешного выполнения различных видов деятельности (умственные способности, речь, память и др.)
2. неумение выполнять продуктивную деятельность.
3. отсутствие определенных качеств.

14. Специальные способности - это.....

1. психологические особенности индивида, являющиеся возможностями успешного выполнения им определенного вида деятельности (музыкальной, художественной, литературной и др.)
2. негативные эмоции.
3. неумение работать.

15. Компоненты одаренности:

1. интеллект, креативность и духовность.
2. мышцы, связки.
3. страх, гнев, уныние.

16. Самовыражение личности - это

1. внешнее выражение своих чувств, убеждений, установок; внешняя актуализация внутреннего состояния человека.
2. воздействие близких людей.
3. особенность темперамента.

17. Самоактуализация – это...

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

18. Самовоспитание - это ...

1. сознательная деятельность, направленная на возможно более полную реализацию человеком себя как личности.
2. хаотичное развитие характера.
3. профессиональная деятельность

19. Любое научное исследование начинается с

1. постановки задачи (проблемы)
2. тестирования
3. эксперимента

20. Целью формирующего эксперимента является.....

1. сравнение результатов испытуемых, первоначально сходных во всех отношениях.
2. тестирование людей
3. анкетирование обучающихся.

21. Понятие – это ...

1. форма мышления, отражающая существенные свойства, связи и отношения предметов и явлений.
2. особенность профессии.
3. качество темперамента.

22. Обеспечить связь органов человека между собой – это основная функция

1. нервной системы
2. центральной нервной системы
3. периферической нервной системы

23. Ядро сознательной личности....

- а) ценности;
- б) мышление;
- в) мотивы;
- г) эмоции.

24. Процесс социального восстановления личности:...

- а) ресоциализация;
- б) десоциализация;
- в) асоциализация;
- г) социализация.

25. Специфика социально-психологического понимания личности состоит в ...

- а) в исследовании взаимоотношения личности с конкретной группой;
- б) в том, что личность рассматривается как объект социальных отношений;
- в) в изучении индивидуальных характеристик личности;
- г) в изучении внутреннего мира человека.

26. Из перечисленного подберите тип темперамента, если это: «боевой тип, задорный, легко раздражающийся»:

- а) холерик;
- б) сангвиник;
- в) флегматик;
- г) меланхолик.

27. Способность самоопределения личности в жизни, обобщенная на основе ее ценностей и отвечающая основным жизненным потребностям личности — это...

- а) жизненная позиция;
- б) ценностные ориентации;
- в) смысл жизни;
- г) мотивация личности.

28. Автор структуры личности: «эго-ид» X «я-эго» X «сверх-я, - супер-эго» является:

- а) З. Фрейд;
- б) Э.Берн;
- в) А. Маслоу;
- г) Дж. Роттер.

29. Представители структурно-системного подхода утверждали, что ...

- а) человеческая личность, представляет собой совокупность, иерархию и определенное взаимодействие различных элементов;
- б) поведение человека составляет совокупность поступков и других социальных действий личности, имеющих мотивы;
- в) социальная среда оказывается для личности наиболее значимой, чем ее инстинкты;
- г) индивидуальные качества личности играют определяющую роль в ее формировании.

30. По И.П. Павлову «спокойный, всегда ровный, настойчивый и упорный труженик жизни» это:

- а) меланхолик;
- б) сангвиник;
- в) флегматик;
- г) холерик.

Раздел (тема) № 3 «Типология организационных конфликтов»

31. Негативные каналы социализации

- а) чувство вины;
- б) идентификация;
- в) имитация;
- г) замкнутость.

32. Социализация – это ...

- а) процесс усвоения человеческим индивидом определенной системы знаний, норм и

ценностей, позволяющих ему функционировать в качестве полноправного члена общества.;

б)целенаправленное действие социальных институтов на личность;

в)внутренняя мотивация личности;

г)процесс удовлетворения потребностей личности.

33. Процесс социализации личности завершается:

а) все варианты не верны;

б) в зрелости;

в) в подростковом возрасте;

г) в юности.

34. Ученый, чьи работы посвящены проблеме смысла жизни

а)ВиктораФранкла;

б)РальфаДарендорфа;

в)Эрика Фромма;

г)Карла Юнга.

35. Неповторимая совокупность особенностей характера и психического склада, отличающая одну личность от другой:

а) индивидуальность;

б) индивид;

в) персона;

г) личность.

36. Социально-психологические качества личности ...

а)характеризуют связи личности с социальной действительностью;

б)даны от рождения;

в)неизменны до конца жизни человека;

г)характеризует индивидуальные психологические особенности.

37. Высказывание, принадлежащее Э. Фромму

а)способность любить требует состояния напряжения, бодрствования, повышенной жизнеспособности, которые могут быть результатом только созидательной и активной ориентации во многих других сферах жизни;

б)удовлетворение низших потребностей является необходимым условием для того, чтобы были удовлетворены и высшие;

в)идея смысла жизни возникает вместе с религиозными системами и рушится вместе с ними;

г)люди редко бывают достаточно разумны, чтобы предпочесть полезное порицание опасной похвале.

38. Совокупность свойств личности, которые определяют успешность обучения или выполнение какой-либо деятельности, носит название:

а) способности;

б) задатки;

в) талант;

г) оригинальность.

40. Понятие о двух типах направленности личности «экстраверсия» и «интроверсия» ввёл:

а) К.-Г. Юнг;

- б) К. Роджерс;
- в) Дж. Роттер;
- г) все варианты не верны

41. Методы научных исследований - это ...

1. приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических рекомендаций.
2. художественные методы.
3. спортивные методы.

42. Валидность – это ...

1. один из основных критериев, который устанавливает соответствие между степенью выраженности интересующего свойства личности и методом его измерения.
2. характеристика воображения.
3. характеристика памяти.

43. Надежность – это...

1. критерий, относящийся к точности психологических измерений, чем больше надежность, тем метод относительно свободнее от погрешностей измерения.
2. характеристика общения.
3. характеристика внимания.

44. Метод самонаблюдения - ...

1. наблюдение человека за внутренним планом собственной психической жизни, позволяющее фиксировать ее проявления (переживания, чувства, мысли и др.).
2. наблюдение за другими людьми.
3. наблюдение за погодой.

45. Психология научной организации труда – это ...

1. отрасль психологии, изучающая закономерности совершенствования психической составляющей трудового процесса.
2. особенность внимания.
3. особенность характера.

Раздел (тема) № 4 «Диагностика организационных конфликтов»

46. Психология науки – это ...

1. отрасль психологии, изучающая психологические факторы научной деятельности с целью повышения ее эффективности.
2. научная отрасль, изучающая растения.
3. качество характера.

47. Психодиагностика – это...

1. область психологической науки, разрабатывающая методы выявления и измерения индивидуально-психологических особенностей личности.
2. особенность профессии.
3. особенность темперамента.

48. Психическое состояние человека – это...

1. состояние человека в данный момент времени; это понятие предполагает выделение в психике индивида относительно статического момента, в отличие от понятия «психический процесс», подчеркивающего динамические моменты психики.
2. особенность внимания.
3. особенность характера.

49. Психические свойства личности – это ...

1. устойчивые проявления психики индивида, закрепленные и повторяющиеся в структуре личности (темперамент, черты характера, интересы, убеждения и др.)
2. изменяющиеся проявления психики индивида.
3. особенность профессии.

50. Совокупность психологических и физиологических особенностей человека, необходимых и достаточных для достижения цели профессии, общеприемлемой эффективности труда – это

1. профессиональная пригодность
2. особенность характера
3. профессиография

51. Врожденная особенность протекания психофизиологических процессов человека, их сила, скорость, темп, ритм – это

1. темперамент
2. характер
3. личность.

52. Рефлекс – это ...

1. опосредствованная нервной системой закономерная ответная реакция организма на раздражитель.
2. музыкальный инструмент
3. вид растения.

53. Рефлекторная дуга – это ...

1. путь, по которому раздражение (сигнал) от рецептора проходит к исполнительному органу. Структурную основу рефлекторной дуги образуют нейронные цепи, состоящие из рецепторных, вставочных и эффекторных нейронов.
2. особенность общения.
3. характеристика характера.

54. Стресс-это ...

1. совокупность неспецифических адаптационных (нормальных) реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов–стрессоров (физических или психологических), нарушающее его гомеостаз, а также соответствующее состояние нервной системы организма.
2. особенность характера.
3. особенность темперамента.

55. Психология стресса – это ...

1. отрасль психологии, изучающая психологические закономерности стресса, виды стрессоров и типологию реагирования в стрессовой ситуации.
2. наука, которая изучает познавательные процессы.
3. отрасль психологии, которая изучает поведение человека в обществе.

56 Дистресс - это

1. стресс, оказывающий отрицательное воздействие на организм, дезорганизирующее влияние на деятельность и поведение, хроническое переживание его может привести к дисфункциональным и патологическим нарушениям.
2. характеристика профессиональной деятельности.
3. характеристика памяти.

57. Эустресс – это ...

1. стресс, вызванный позитивными эмоциями, при котором человек осознает предстоящие проблемы или задачи, знает способы их решения.
2. особенность интеллекта.
3. особенность воображения.

58. Стрессор – это

1. фактор, неспецифический раздражитель, воздействие, вызывающее стресс.
2. характеристика внимания.
3. характеристика темперамента.

59. Социализация – это...

- А) процесс и результат социального развития человека
- Б) совокупность всех социальных и психологических процессов, посредством которых человек усваивает систему знаний, норм и ценностей, позволяющих ему функционировать в качестве полноправного члена общества.
- В) усвоение человеком социального опыта в процессе жизни.
- Г) все ответы верны
- Д) все ответы не верны.

60. Процесс усвоения личностью антисоциальных норм, негативных ролей, которые приводят к дестабилизации общества:

- А) асоциализация
- Б) ресоциализация
- В) десоциализация.

Раздел (тема) № 5 «Управление организационными конфликтами».

61. Какая из стадий развития личности совпадает с периодом детства?

- А) адаптация
- Б) индивидуализация
- В) интеграция.

62. Влияние, при котором человек усваивает социальный опыт с помощью учителей, родителей и воспитателей.

- а) стихийное
- б) целенаправленное.

63. Фазы развития стресса:

1. реакция тревоги, сопротивление, преодоление или истощение организма.
2. первая, второстепенная фаза.
3. начальная и последняя фаза.

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. Проявление сопротивления стрессу

1. начинается сопротивление организма и борьба с ситуацией стресса, или адаптация и привыкание к раздражителю.
2. позитивные чувства и эмоции.
3. спокойное настроение человека.

66. Проявление третьей фазы стресса

1. если собственных ресурсов организма для борьбы со стрессом достаточно, то человек преодолевает его, в противном случае организм истощается, что приводит к депрессии, различным заболеваниям.
2. веселое настроение человека.
3. положительные эмоции.

67. Основные виды стрессов:

1. кратковременный, долговременный, физиологический, психологический, эмоциональный и информационный стрессы.
2. произвольный и непроизвольный стресс.
3. первый и второстепенный стресс.

68. Долговременный стресс – это

1. длительный стресс, который часто возникает из-за малозначительных факторов, но постоянно действующих и многочисленных (например, неудовлетворенность работой, напряженные отношения с коллегами и родственниками и т.п.).
2. кратковременный стресс.
3. мгновенный стресс.

69. Физиологический стресс – это ...

1. вид стресса, который возникает в результате прямого воздействия на организм различных негативных факторов (боль, холод, жара, голод, жажда, физические перегрузки и т.п.).
2. спокойное состояние человека.
3. положительные чувства и эмоции человека.

70. Психологический стресс – это ...

1. вид стресса, который вызывают факторы, действующие на психику человека (обман, обида, угроза, опасность, информационная перегрузка и т.п.); своеобразная форма отражения субъектом сложной, экстремальной ситуации, в которой он находится.
2. веселая беседа друзей.
3. вид профессиональной деятельности.

72. Эмоциональный стресс – это ...

1. вид стресса, который возникает в ситуациях, угрожающих безопасности человека (преступления, аварии, войны, тяжелые болезни и т.п.), его социальному статусу, экономическому благополучию, межличностным отношениям (потеря работы, семейные проблемы и т.п.).
2. спокойное состояние человека.
3. положительные чувства и эмоции человека.

73. Информационный стресс – это

1. вид стресса, который возникает при информационных перегрузках, при большой ответственности за последствия своих действий и поступков (например, в работе диспетчеров, операторов технических систем управления).
2. веселая беседа друзей.
3. вид профессиональной деятельности

74. Основные виды психологического стресса:

1. внутриличностный, межличностный, семейный и профессиональный стрессы.
2. произвольный и произвольный вид.
3. первый и второстепенный вид.

75. Социально-психологический тренинг – это

1. вид тренинга, ориентированного на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении. Базовыми методами этого тренинга являются групповая дискуссия и ролевая игра в различных модификациях.
2. метод развития воображения.
3. способ развития памяти.

Раздел (тема) № 6 «Методы управления конфликтами в организации»

76. Аутогенная тренировка – это ...

1. психотерапевтический метод, предполагающий обучение человека мышечной релаксации, самовнушению, развитию концентрации внимания и силы представления, умению контролировать произвольную умственную активность.
2. метод развития внимания.
3. способ развития общительности.

77 Релаксация – это ...

1. состояние покоя, расслабленности, возникающее у человека вследствие снятия напряжения, после систематической тренировки по произвольному расслаблению различных групп мышц.
2. способ беседы друзей.
3. способ развития памяти.

78 Индивидуально-психологическое консультирование - ...

1. вид психологической помощи, при котором с помощью специально организованного общения у обратившегося человека (клиента) создаются условия для анализа ситуации и разработки различных стратегий поведения выхода из проблемной ситуации.
2. метод развития внимания.
3. способ развития общительности.

79. Стрессоустойчивость – ...

1. совокупность личностных качеств, позволяющих человеку переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки, обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья.
2. особенность развития памяти.
3. особенность развития мышления.

80. Копинг – это ...

1. реакции человека, помогающие восстановить равновесие при действии стрессоров, копинг-стратегии будут адаптивными, если содействуют достижению равновесия и в дальнейшем способствуют уменьшению или устранению вредных побочных воздействий.
2. способность общаться.
3. особенность развития памяти.

81. Копинг-поведение — это ...

1. форма поведения, отражающая готовность индивида решать жизненные проблемы; сформированное умение использовать определенные средства для преодоления эмоционального стресса.
2. метод развития внимания.
3. способ развития общительности

82. Профессиональный стресс- это

1. вид стресса, который возникает при осуществлении различных видов профессиональной деятельности, нарушение психологического состояния в результате травмирующих обстоятельств, негативных условий труда или других аспектов деятельности человека.
2. особенность развития внимания.
3. особенность развития памяти.

83. Психологическая профилактика стресса – это

1. содействие полноценному социально-профессиональному развитию личности, предупреждение возможных личностных деформаций, личностных и межличностных конфликтов, включая выработку рекомендаций по улучшению психического состояния и самореализации личности.
2. способ развития воображения.
3. метод развития общительности.

84.. Адаптация – это ...

1. приспособление строения и функций организма, его органов и клеток к условиям среды.
2. особенность характера.
3. особенность темперамента

85. Социальная адаптация-...

1. это постоянный процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды; это результат этого процесса.
2. неумение общаться с людьми.
3. эмоции, чувства.

86. Общение - это ...

1. сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
2. профессиональная деятельность.
3. неумение разговаривать с людьми.

87. Структура общения: ...

1. коммуникативная, интерактивная и перцептивная составляющие.

2. память, мышление.
3. восприятие, внимание.

88. Основные средства общения:....

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

89. Социализация - это

1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
2. неумение общаться с людьми.
3. особенность памяти.

90. Самосознание –это ...

1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
2. понимание других людей.
3. особенность характера.

Раздел (тема) № 7 «Социально-психологические методы управления конфликтами в организации»

91. Эмпатия –это ...

1. постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека, сочувствие, сопереживание собеседнику.
2. неумение общаться.
3. особенность профессии.

92. Идентификация- ...

1. процесс объединения субъектом себя с другим человеком или группой на основе эмоциональной связи; уподобление, отождествление себя с собеседником.
2. эмоции, чувства.
3. особенность темперамента

93. Конгруэнтность -...

1. согласованность, гармоничное объединение всех компонентов личности, которое проявляется в соответствие вербальной и невербальной информации.
2. несогласованность действий, поступков человека.
3. характеристика памяти.

94. Язык – это ...

1. система знаков, служащая средством общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности, передачи информации от поколения к поколению.
2. система чувств, эмоций.
3. система мышц, сухожилий.

95. Речь - это...

1. вербальная коммуникация, психологический процесс формирования и передачи мыслей, посредством языка.
2. невербальная коммуникация.
3. система взглядов, убеждений.

96. Функции речи: ...

1. обобщающая, коммуникативная, регулятивная функции.
2. первая, заключительная функция.
3. основная, вторичная функция.

97. 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.

98 Социальная роль – это ...

1. способ поведения человека, соответствующий принятым нормам в зависимости от статуса в обществе, в системе межличностных отношений.
2. профессиональные действия и поступки.
3. особенности характера человека.

99 Социальная норма – это ...

1. совокупность правил и требований, регулирующих поведение, характер взаимоотношений, взаимодействия участников общения.
2. система научных физических сведений.
3. система темперамента и способностей.

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

1. координация единичных сил участников на основе взаимопомощи, взаимодействии.
2. разобщенная деятельность участников команды.
3. характеристика темперамента.

101. Конкуренция – это ...

1. форма межличностного взаимодействия, характеризующиеся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства.
2. совместная деятельность команды.
3. совместная профессиональная деятельность.

102. Этапы продуктивной конкуренции:

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

103. Основные формы совместной деятельности:

1. совместно-индивидуальная, совместно-последовательная, совместно-взаимодействующая деятельность.
2. индивидуальная, коллективная.
3. последовательная, коллективная.

104. Рефлексивное слушание – это ...

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

2. неумение общаться с людьми.
3. способ развития характера.

105. 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.

Раздел (тема) № 8 «Особенности внутриличностных конфликтов и динамика их протекания»

106. Воображение – это

1. психический процесс, заключающийся в создании новых образов (представлений) путем переработки материала восприятия и представлений, полученных в предшествующем опыте.
2. особенность характера.
3. особенность темперамента.

107. Интерес - это....

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

108. 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.

109. Удивление – это

1. когнитивная эмоция, возникающая при возникновении неожиданной ситуации.
2. особенность темперамента.
3. профессиональная деятельность.

110. Убеждение -

1. осознанная потребность личности, побуждающая действовать в соответствии со своими ценностными ориентациями.
2. характеристика памяти.
3. характеристика профессии.

111. Наблюдательность – это

1. способность человека, проявляющаяся в умении подмечать существенные, характерные, малозаметные свойства предметов и явлений.
2. негативное психическое состояние.
3. характеристика профессии.

112. Склонность – это

1. избирательная направленность индивида на определенную деятельность, побуждающая ею заниматься.

2. обычное состояние индивида.
- 3.. отсутствие активности индивида.

113. Деятельность – это ...

1. специфический вид человеческой активности, направленной на преобразование действительности и самого себя.
2. эмоции, чувства.
3. память, внимание.

114. Мастерство - это ..

1. желаемый уровень развития человека как субъекта деятельности. Предполагает не только наличие знаний, умений и навыков, но и определенную систему ценностей личности.
2. неумение выполнять профессиональную деятельность.
3. низкий уровень развития мышления.

115. Группа - это...

1. ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков.
2. профессиональная деятельность одного человека.
3. музыкальная игра на скрипке.

116. Основные три анатомически автономные блока головного мозга ...

1. блок тонуса коры, блок приема, переработки и хранения информации, блок программирования и контроля деятельности.
2. внимание, память и мышление.
3. мышцы, суставы, сухожилия.

117. Блок тонуса коры – это ...

1. блок мозговых структур, поддерживающих определенный уровень его активности; источниками тонуса являются как приток информации из внешнего мира, так и импульсы из внутренней среды.
2. особенность внимания.
3. особенность характера.

118. Блок приема, переработки и хранения информации -...

1. блок мозговых структур, который связан с познавательными психическими процессами, включает в свой состав аппараты, расположенные в задних и височных отделах коры головного мозга, имеет модально-специфический характер.
2. блок мозговых структур, который связан с физическим свойством.
3. блок мозговых структур, который связан с профессией.

119. Блок программирования, контроля деятельности -...

1. блок мозговых структур, который играет решающую роль в формировании намерений, программы действий и контроле деятельности человека; он включает в себя передние отделы больших полушарий, ведущее место в нем занимают лобные отделы большого мозга.
2. особенность внимания.
3. особенность характера.

120. Существует две модели поведения сторон на переговорах:

- A. с позиции силы и слабости

- Б. с позиции жестокости и мягкости
- В. с позиции слабости и жесткости

Раздел (тема) № 9 «Исследования зарубежных и отечественных ученых, направленные на изучение психологических особенностей конфликтов в группах»

121. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?
- А. «избегающий»;
 - Б. «уступающий»;
 - В. «отрицающий»;
 - Г. «наступающий»;
 - Д. «колеблющийся».
122. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступить к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?
- А. «избегающий»;
 - Б. «уступающий»;
 - В. «отрицающий»;
 - Г. «наступающий»;
 - Д. «колеблющийся».
123. Каков важный организационный момент третьего этапа подготовки к переговорам?
- А.определение повестки дня, регламента и уровня переговоров
 - Б.определение времени начала и конца работы на переговорах
 - В.определение последовательности выступлений.
124. Из каких параметров обычно исходят при формировании делегации на переговоры?
- А.приблизительно равного количества членов с каждой стороны
 - Б.преобладания количества членов в делегации инициаторов переговоров
 - В.приблизительно равного количества мужчин и женщин в делегацию.
125. Какой вид стратегии ведения переговоров характеризуется «доминированием деловой принципиальности, твердым, но не жестким стилем, лояльными манерами, более высоким уровнем доверия между сторонами»?
- А.стратегия поиска взаимоприемлемых решений
 - Б.стратегия взаимных уступок
 - В. стратегия «жесткого прессинга».
126. Какой сходный тактический ход, применяемый обеими сторонами, является типичной особенностью начала переговоров?
- А.завышения своих позиций
 - Б.занижение своих позиций
 - В.игнорирование своих позиций.
127. Как называется тактический подход ведения переговоров, при котором ключевой аргумент припасается для кульминационной точки встречи, идут к которой путем постепенного раскрытия других преимуществ?

- А.«нож за спиной»
- Б.«смертельный удар»
- В.«смертельный удар».

128. От чего зависит технология выбора стратегий и тактик в переговорном процессе?

- А.от конкретных условий рынка, предмета переговоров и его участников
- Б.от состава делегации, анализа информации и проекта решения
- В.от цели и задач переговоров, состава участников и их отношений.

129. Социализация – это...

- А) процесс и результат социального развития человека
- Б) совокупность всех социальных и психологических процессов, посредством которых человек усваивает систему знаний, норм и ценностей, позволяющих ему функционировать в качестве полноправного члена общества.
- В) усвоение человеком социального опыта в процессе жизни.
- Г) все ответы верны
- Д) все ответы не верны.

130. Процесс усвоения личностью антисоциальных норм, негативных ролей, которые приводят к дестабилизации общества:

- А) асоциализация
- Б) ресоциализация
- В) десоциализация.

131. Какая из стадий развития личности совпадает с периодом детства?

- А) адаптация
- Б) индивидуализация?
- В) интеграция.

132. Влияние, при котором человек усваивает социальный опыт с помощью учителей, родителей и воспитателей.

- а) стихийное
- б) целенаправленное.

133. Одна из особенностей современной социализации , при которой детство рассматривается как особый ценный период жизнедеятельности человека:

- а) образование и приобретение профессии
- б) гуманизация детства
- в) творчество.

134. Какой механизм социализации предполагает стремление человека к подражанию, копированию поведения других людей?

- А) полоролевая идентификация
- Б) единство подражания и имитации
- В) социальная оценка желаемого поведения.

135. Социализация ребенка происходит через:

- а) игру и общение;
- б) самоутверждение личности;
- в) групповую идентичность;
- г) стабильное положение в обществе.

Раздел (тема) № 10 «Групповые конфликты, их типы и психологические особенности»

136. Социализация проявляется в следующих сферах:

- а) все ответы верны;
- б) общение;
- в) самосознание;
- г) деятельность.

137. _____ - предъявление, представление кого или чего-либо, самостоятельная акция, организованная в целях рекламы продукции, товара, демонстрации новых достижений.

138. _____ презентация для широкого круга гостей чаще всего анонсируются, а затем освещается в прессе.

139. Что помогает наглядно представлять абстрактное при публичном выступлении?

- А. меткие примеры, сравнения, подробности
- Б. презентации, таблицы, схемы
- В. крылатые слова, афоризмы, цитаты.

140. Какой тип коммуникантов закрыт для вступления в коммуникацию, скромный, тихий, пугается людей, повышения тона?

- А. интровертный собеседник
- Б. мобильный собеседник
- В. доминантный тип.

141. В чем особенность человека, относящегося к аудиальной модальности?

- А. человек обязательно должен услышать какую-то информацию, логически ее обработать и только после этого пользоваться этой информацией
- Б. человек, мыслящий образами, для него важно представить себе нечто, «нарисовать» образ и только тогда он может понять или высказать мысль
- В. человек может эффективно работать с информацией, прочувствовав ее содержание, как бы пропустив ее через себя.

142. Установите соответствие:

1. Сильные аргументы:

2. Слабые аргументы:

- А. экспериментально проверенные выводы;
- Б. заключения экспертов;
- В. цитаты из публичных заявлений, книг признанных в этой сфере авторитетов;
- Г. показания свидетелей и очевидцев событий;
- Д. статистическая информация, если сбор ее, обработка и обобщение сделанные профессионалами-статистиками.
- Е. умозаключения, основанные на двух или более отдельных фактах, связь между которыми неясна без третьего;
- Ж. уловки и суждения, построенные на алогизмах;
- З. ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные слушателям;
- И. аналогии и непоказательные примеры;
- К. доводы личного характера, вытекающие из обстоятельств или диктуемые побуждением, желанием.

143. Обычно при таком подходе используют такие приемы, как предложение опробовать продукцию, приглашение на бесплатный семинар, предоставление образца данной продукции, др.

- А. Подход с предоставлением образца

- Б. Подход с демонстрацией товара
- В. Подход с вопросами.

144. Этот прием предполагают двустороннее общение на самом раннем этапе презентации

- А. Подход с предоставлением образца
- Б. Подход с демонстрацией товара
- В. Подход с вопросами.

145. Установите соответствие между понятиями и определениями:

1. Общение – это...	А. Исследование психических процессов и состояний при помощи их реальных или идеальных, прежде всего математических, моделей
2. Моделирование - это...	В. Проводится с участием ученого в качестве непосредственного участника того процесса, за ходом которого ведется наблюдение
3. Включенное наблюдение ...	С. сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия, и понимание другого человека

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, С.

- 1 -
- 2 -
- 3 -

146. К процессам памяти не относится...

- А) развитие информации;
- Б) хранение информации;
- В) запоминание информации.

147. Первичной формой освоения действительности являются _____

148. Психологический феномен, при котором ощущение одной модальности вызывает ощущение другой модальности, называется: ...

- А) сенсбилизация;
- Б) синенстезия;
- В) идеосинкрзия.

149. К процессам памяти не относится...

- А) развитие информации;
- Б) хранение информации;
- В) запоминание информации.

150. Высшим видом памяти считается:

- А) двигательная память;
- Б) образная память;
- В) эмоциональная память;
- Г) вербальная память.

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**.

Темы рефератов:

Раздел (тема) № 1 «Организационная конфликтология как междисциплинарная область знаний»

1. Особенности организационной конфликтологии.
2. Основные психологические проблемы в организациях.
3. Исторические подходы к объяснению источников организационных конфликтов: школа научного управления (Ф. Тейлор, А. Файоль), школа человеческих отношений (Э. Мэйо, Д. МакГрегор), школа социальных систем (Ч. Бернхард и др.).
4. Ситуационный подход.
5. Конфликтно-игровая модель организации (М. Крозье, Г. Щедровицкий).

Раздел (тема) № 2 «Предмет и объект организационной конфликтологии»

6. Предмет и задачи организационной конфликтологии на современном этапе.
7. Понятие и основные признаки социальной организации.
8. Три источника конфликтов в организации.
9. Системные и структурные источники конфликтов.
10. Дифференциация понятий «конфликт в организации» и «организационный конфликт».
11. Методы организационной психологии.

Раздел (тема) № 3 «Типология организационных конфликтов»

12. Типология организационных конфликтов по разным основаниям: типу субъекта, формам разрешения, результатам завершения, длительности и пр.
13. Систематизация конфликтов Л.Н. Цой.
14. Шестнадцать типов социальных отношений М. Дойч.
15. Типология социально-психологических организационных конфликтов Н.В. Гришиной.
16. Позиционный конфликт между элементами формальной структуры организации:

Раздел (тема) № 4 «Диагностика организационных конфликтов»

17. Описательные и аналитические методы диагностики конфликтов в организации.
18. Описательные характеристики конфликта: динамическая (стадии) и структурная сторона (субъект, объект, отношения, предмет, внешняя среда).
19. Показатели уровня социальной напряженности. С. Тернер: симптомы скрытого конфликта в организации.
20. Опросные методы диагностики организационных конфликтов.
21. Методики диагностики внутриличностных, межличностных и межгрупповых конфликтов в организации

Раздел (тема) № 5 «Управление организационными конфликтами»

22. Управление конфликтом как осознанное воздействие на элементы конфликта.
23. Противоречия, заложенные в природе организаций как база конфликтов.
24. Модель управления конфликтами У. Мастенбрука.
25. Структурные способы воздействия на систему отношений в организации.

Раздел (тема) № 6 «Методы управления конфликтами в организации»

26. Методы управления конфликтами в организации.

27. Выбор метода управления, соответствующий стадии конфликта (Ф. Глазл): стратегия сдерживания, стратегия сопровождения процессов, социально-терапевтическое сопровождение процессов, стратегия посредничества, силовое вмешательство.
28. Устранение конфликта через изменения в окружающей среде (Р. Акофф и Ф. Эмери): изоляция участников, восполнение ресурсов, удаление участников из данного окружения.
29. Управление в постконфликтной стадии.

Раздел (тема) № 7 «Социально-психологические методы управления конфликтами в организации»

30. Разрешение конфликта как изменение поведения и свойств участников.
31. Решение конфликта как выбор способа действия.
32. Стили поведения в конфликте (решетка Блейка и Моутона, типы поведения по Киллману и Томасу).
33. Социально-психологические методы управления конфликтами: диагностика организационных противоречий, обучение персонала методам коммуникации, поведению в условиях стресса, противостоянию манипуляциям и пр.
34. Конфликтологическая компетентность менеджера.

Раздел (тема) № 8 «Особенности внутриличностных конфликтов и динамика их протекания»

35. Особенности внутриличностных конфликтов и динамика их протекания.
36. Теоретические аспекты внутриличностного конфликта в психодинамическом подходе

Раздел (тема) № 9 «Исследования зарубежных и отечественных ученых, направленные на изучение психологических особенностей конфликтов в группах»

37. Исследования зарубежных и отечественных ученых, направленные на изучение психологических особенностей конфликтов в группах.
38. Системная концепция конфликтов в группах.
39. Принципы исследования конфликтов.
40. Методы изучения конфликта в группах.
41. Конфликт как тип трудных ситуаций.
42. Причины конфликтов. Функции конфликтов в группах

Раздел (тема) № 10 «Групповые конфликты, их типы и психологические особенности»

43. Групповые конфликты, их типы и психологические особенности.
44. Понятие и общая характеристика групповых конфликтов.
45. Классификация видов групповых конфликтов.
46. Разновидности групповых конфликтов в организации

Раздел (тема) № 11 «Переговорные технологии управления организационными конфликтами»

47. Интервенция как вмешательство в конфликтную ситуацию.
48. Типы и факторы интервенций.
49. Понятие посредничества, его виды и принципы.
50. Управленческое посредничество и его специфика.
51. Переговоры как метод управления организационными конфликтами.

52. Этапы и фазы переговоров. «Позиционный торг» и «принципиальные переговоры» как две парадигмы переговорного процесса. Переговорные техники.

Раздел (тема) № 12 «Особенности предупреждения и преодоления конфликта: стратегии реагирования»

53. Особенности предупреждения и преодоления конфликта: стратегии реагирования.

54. Стратегия ухода от конфликта.

55. Стратегия приспособления.

56. Применение силы более сильной стороной. Компромисс.

57. Окончательное разрешение конфликта

Требования к реферату: объем: 14-15 стр., шрифт – 14, Times New Roman, интервал – 1,5. Структура: титульный лист, введение, основной текст (изложение материала), заключение, список использованных источников. Защита реферата представляет собой выступление на 7-10 минут перед группой студентов, раскрывающее тему вопроса, с использованием иллюстраций и примеров.

Критерии оценки реферата:

Оценка «отлично» (5 баллов) – отличное выполнение реферата и его успешная защита. Реферат написан грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии, мнения известных ученых, приводятся примеры из учебной и профессиональной деятельности.

Оценка «хорошо» (4 балла) – реферат написан хорошо, грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии. Но студент допустил ошибки в своем ответе.

Оценка «удовлетворительно» (3 балла) – реферат написан удовлетворительно. Студент не продемонстрировал способность к научному анализу, допустил ошибки в ответе.

Оценка «неудовлетворительно» (2 балла) – реферат написан неудовлетворительно. Студент не выполнил задание или выполнил плохо, не знает теоретический материал дисциплины.

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

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

Компетентностно-ориентированная задача № 2

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

Компетентностно-ориентированная задача № 3

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

«синяками» под глазами. Проанализируйте ситуацию. Какие варианты решения проблемы возможны? Что Вы скажите Валентине, как ей изменить свое поведение? Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в АО «Авиаавтоматика» им. В.В.Тарасова» г. Курска. С Вами работают Ирина и Сергей, в соседних отделах. Однажды на одной из коллективных встреч между ними завязался спор по профессиональному вопросу. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили конфликт. После этого они старались избегать общения друг с другом. Позднее, в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице, Сергей оказался в одном отделе с Ириной. Их неприязнь стала еще больше. Они не упускали момента, чтобы «задеть», обидеть друг друга. Руководитель отдела поговорила с ними, и казалось, что отношения улучшились. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Через три месяца, не выдержав напряжения, Ирина перестала стараться работать, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации, и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным. Проанализируйте ситуацию. Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете? Оцените решение руководителя для предотвращения конфликта: 1) руководитель принял ошибочное и несправедливое решение о повышении в должности Ирины, что будет провоцировать дальнейший конфликт; 2) руководитель не должен был переводить Сергея в отдел Ирины. Для прекращения конфликта Сергею нужно уволиться или перевестись в другой отдел; 3) руководителю следовало бы вмешаться сразу. Ирина и Сергей должны были сразу идти к руководителю вместе и при нем высказать свои претензии; 4) руководитель должен был корректно указать Ирине и Сергею на то, что они повели себя непрофессионально, незэтично.

Компетентностно-ориентированная задача № 5

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

Компетентностно-ориентированная задача № 6

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

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в Юго-Западном государственном университете. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия: получаете информацию от руководителя отдела, составляете список работников и передаете все данные своему руководителю. Таким образом, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность отпрашиваться с работы по личным делам, и в коллективе очень хороший психологический климат. Однако в последнее время Вы чувствуете, что неудовлетворенность трудом усиливается, а Вы готовы выполнять более сложную работу или хотя бы попробовать, причем Вам хотелось бы, чтобы Ваша работа не зависела от результата работы других. В общем, Вы уверены, что руководитель мог бы уже предложить Вам место повыше. В ответ на Вашу просьбу о повышении руководитель сказал, что ответит через несколько дней. Через три дня начальник предложил Вам следующие условия: по результатам работы за предыдущее время он не видит оснований для повышения должности, но предлагает Вам в течение следующих двух месяцев выполнять функции ведущего специалиста вместе с теми обязанностями, которые у Вас уже есть; официальное распоряжение о повышении будет сделано, если Вы будете отлично справляться со всей работой; оплата не меняется, но если работа будет выполнена качественно, то Вы получите премиальные, размер которых также будет зависеть от результата. Проанализируйте ситуацию. Оцените предложение руководителя и предложите наиболее конструктивные ответные действия со стороны подчиненного. Как бы Вы поступили на месте руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 8

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

Компетентностно-ориентированная задача № 9

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

Компетентностно-ориентированная задача № 10

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

Компетентностно-ориентированная задача № 11

Представьте, что Вы работаете конфликтологом гостиницы «Престиж» г. Курска. В одном из отделов гостиницы работали две женщины – Анастасия М. и Елена И. Они пришли в организацию одновременно, но стиль их работы сильно различался. Анастасия была на редкость добросовестна, пунктуальна и требовала того же от подчиненных, к тому же не отказывалась от внеплановой работы. Елена, в свою очередь, работала нестабильно, периоды активности чередовались у нее со спадами настроения и работоспособности, она жаловалась на давление, сердцебиение, но на больничный никогда не ходила, объясняя это тем, что не хочет терять в зарплате. Руководитель всегда шел ей на уступки, зная, что может положиться на Анастасию. Когда Елена отказывалась от мелких поручений или в очередной раз ссылалась на плохое самочувствие, то начальник отдела передавал часть ее работы Анастасии. Причиной первых столкновений между сотрудницами послужили ошибки в работе Елены. Так как Анастасии приходилось доделывать некоторую часть работы за Елену, то она стала требовать качественного и своевременного ее исполнения. И хотя свои замечания и требования Анастасия высказала Елене без свидетелей, та сделала инцидент предметом обсуждений в отделе. Конфликт

перерос в неприязнь коллег друг к другу. И их непосредственный руководитель, решив не лезть в женские дела, при первой возможности полностью разделил их функции и предложил Анастасии занять другое рабочее место в соседнем отделе. Анастасия отказалась выполнять другие функциональные задачи и потребовала, чтобы руководитель пересадил Елену в другой отдел, так как именно она отлынивает от работы и виновата в сложившейся ситуации. Проанализируйте ситуацию. Что бы Вы сделали на месте руководителя? Какие методы управления предприятием можно использовать? Есть ли ошибки в решениях руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 12

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

Компетентностно-ориентированная задача № 13

Представьте, что Вы работаете специалистом по организации и управлению научно-исследовательскими разработками в Юго-Западном государственном университете. Ваши обязанности весьма однообразны, но в то же время Вы не отвечаете за конечный результат, так как наряду с другими сотрудниками выполняете работу по поручению руководителя информационного отдела. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия: получаете информацию от руководителя отдела и вносите его в информационную базу, составляете список работников и передаете все данные своему руководителю. Таким образом, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность отпрашиваться с работы по личным делам, и в коллективе очень хороший психологический климат. Однако в последнее время Вы чувствуете, что неудовлетворенность трудом усиливается, а Вы готовы выполнять более сложную работу или хотя бы попробовать, причем Вам хотелось бы, чтобы Ваша работа не зависела от результата работы других. В общем, Вы уверены, что руководитель мог бы уже предложить Вам место повыше. В ответ на Вашу просьбу о повышении руководитель сказал, что ответит через несколько дней. Через три дня начальник предложил Вам следующие условия: по результатам работы за предыдущее время он не видит оснований для повышения должности, но предлагает Вам в течение следующих двух месяцев выполнять функции ведущего специалиста вместе с теми обязанностями, которые у Вас уже есть; официальное распоряжение о повышении будет сделано, если Вы будете отлично справляться со всей работой; оплата не меняется, но если работа будет выполнена качественно, то Вы получите премиальные, размер которых также будет зависеть от результата. Проанализируйте ситуацию. Оцените предложение руководителя и предложите наиболее конструктивные ответные действия со стороны подчиненного. Как бы Вы поступили на месте руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 14

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

Таблица 1. - График опозданий Ольги М.

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

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

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Представьте, что Вы работаете конфликтологом гостиницы «Престиж» г. Курска. Вам предстоит переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Проанализируйте ситуацию: 1. Что означает данная поза? 2. Какова может быть причина такого поведения партнера? 3. Какие действия Вы предпримете?

Компетентностно-ориентированная задача № 16

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре психологии в Курском государственном университете. К Вам за помощью обратились две девушки выпускного курса вуза: Татьяна и Светлана. Сейчас преддипломная практика, до защиты дипломной работы остается один месяц. Девушки стали очень эмоциональные, нервные, но все равно стараются иногда отдыхать. Вот только в их комнате общежития в последнее время происходит необычное поведение их однокурсницы Валентины. Она встает «ни свет, ни заря», садится читать книжки, часто по многу часов подряд не встает со стула. Питается кое-как, всухомятку. Почти никуда не выходит, ни с кем не

общается. Стала раздражительной, недоброжелательной, хотя раньше она была доброй и приветливой. Но из-за усталости, Валентина плохо запоминает учебный материал, путает информацию. Все трое учатся приблизительно одинаково, но Татьяна и Светлана уже заканчивают написание своих дипломных работ, а у Валентины написана только половина ее работы. Татьяна и Светлана просят у Вас совет, как помочь Валентине, так как в последнее время она стала плохо выглядеть: бледная, измученная, с «синяками» под глазами. Проанализируйте ситуацию. Какие варианты решения проблемы возможны? Что Вы скажите Валентине, как ей изменить свое поведение? Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 17

Представьте, что Вы работаете начальником отдела в Курском государственном университете. С Вами работают Ирина и Сергей, в соседних отделах. Однажды на одной из коллективных встреч между ними завязался спор по профессиональному вопросу. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили конфликт. После этого они старались избегать общения друг с другом. Позднее, в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице, Сергей оказался в одном отделе с Ириной. Их неприязнь стала еще больше. Они не упускали момента, чтобы «задеть», обидеть друг друга. Руководитель отдела поговорила с ними, и казалось, что отношения улучшились. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Через три месяца, не выдержав напряжения, Ирина перестала стараться работать, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации, и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным. Проанализируйте ситуацию. Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете? Оцените решение руководителя для предотвращения конфликта: 1) руководитель принял ошибочное и несправедливое решение о повышении в должности Ирины, что будет провоцировать дальнейший конфликт; 2) руководитель не должен был переводить Сергея в отдел Ирины. Для прекращения конфликта Сергею нужно уволиться или перевестись в другой отдел; 3) руководителю следовало бы вмешаться сразу. Ирина и Сергей должны были сразу идти к руководителю вместе и при нем высказать свои претензии; 4) руководитель должен был корректно указать Ирине и Сергею на то, что они повели себя непрофессионально, неэтично.

Компетентностно-ориентированная задача № 18

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в Курском электроаппаратном заводе г. Курска. В любой организации есть отделы, в которых неблагоприятные условия труда, в которых не хотят работать специалисты. И вот однажды начальница Вашего отдела, в котором Вы работаете, вернувшись с планерки, сообщила Вам тоном, не терпящим возражений, что Вы будите замещать заболевшую сотрудницу в соседнем отделе, в котором неблагоприятные условия труда. Вы категорически отказались, мотивируя тем, что режим работы на этой должности с 10 до 19 часов, а Вам нужно до 18 часов забрать ребенка из детского сада, о чем ваша начальница хорошо знала. Ваши препирательства ни к чему не привели, руководитель настаивала, Вы отказывались, и тогда она сообщила о Вашем отказе главному редактору газеты «Друг для друга».

Проанализируйте ситуацию. Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете? Какое поведение вышестоящего руководителя в этой ситуации будет наиболее эффективным: 1. Сделать выговор подчиненной за ее отказ выполнить поручение непосредственного руководителя. 2. Побеседовать с непосредственным руководителем подчиненной о том, что разрешение данной проблемы – это ее обязанность. 3. Побеседовать с подчиненной в целях выяснения причин ее поведения и поиска разрешения возникшей проблемы. 4. Рекомендовать непосредственному руководителю подчиненной быть более гибкой в общении с людьми.

Компетентностно-ориентированная задача № 19

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре психологии в КГУ. На Вашей кафедре есть вакансия. На эту должность был объявлен конкурс и проведено собеседование с претендентами. У кандидата на должность должны быть такие качества, как общительность, коммуникабельность, умение оказывать влияние на других людей, избегать конфликтов. Ректор университета настоял на том, чтобы на работу взяли дочь влиятельного человека Сидорову Наталью. Эта девушка не имеет опыта работы, профессиональных навыков, не имеет представления о своей работе. Проанализируйте ситуацию. Подумайте, что можно сделать в такой ситуации? Как помочь молодой сотруднице в профессиональном развитии? Разработайте программу развития профессионально-важных качеств этого специалиста.

Компетентностно-ориентированная задача № 20

Представьте, что вы работаете конфликтологом на предприятии ООО «ПОГА- 1» г. Курска. Недавно на предприятии был объявлен прием рабочих различных специальностей. Желающих оказалось много. При приеме на работу с претендентами беседовал менеджер по кадрам, а также руководитель соответствующего участка работы. Будущим работникам была предложена «достойная» зарплата. Их заверили, что через три месяца зарплата им будет повышена. Они стали добросовестно работать. Прошло более трех месяцев, но зарплату рабочим не повысили. Самые активные работники заинтересовались, почему им не прибавляют обещанную надбавку. Руководители разговаривали с ними недоброжелательно, да еще и пригрозили, что если они поднимут этот вопрос еще раз, то их уволят. Одни смирились с «волчьими» законами рынка труда, а другие продолжали возмущаться. Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Какие варианты решения проблемы Вы предлагаете? Могут ли сотрудники объединиться и выдвинуть свои требования руководителю предприятия, потребовать уважительного отношения к себе и повышения зарплаты?

Компетентностно-ориентированная задача № 21

Представьте, что вы работаете конфликтологом в Курском государственном университете. На Вашей кафедре работает Петров Виктор Иванович. Он ответственный и дисциплинированный сотрудник. В то же время он человек очень подозрительный, обидчивый и мнительный, ему все время кажется, что другие ущемляют его интересы, поступают по отношению к нему несправедливо. Из-за этого у него часто возникают конфликты с коллегами и руководством. Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Как вести себя с таким человеком, чтобы общение с ним было более конструктивным? Определите акцентуацию характера Петрова В. И. Какая стратегия поведения его коллег будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

Компетентностно-ориентированная задача № 22

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в Курском государственном университете. В нашем коллективе работает Николаева О.А. Мы вместе готовим очень важный проект и сделать его нужно быстро. Ольга Александровна человек обстоятельный, все делает очень тщательно, но медленно. Замечания руководителя о том, что нужно все делать быстрее, не оказывают на нее никакого влияния. Остальные сотрудники начинают раздражаться и обвинять Ольгу Александровну в нерасторопности, и это ни к чему хорошему не приводит. Проанализируйте ситуацию. Как коллегам нужно вести себя в этой ситуации? Определите тип темперамента Николаевой О.А. Какая стратегия поведения коллег будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

Компетентностно-ориентированная задача № 23

Представьте, что вы работаете конфликтологом в Курском государственном университете. В вашем отделе работают восемь специалистов. Работали в коллективе слаженно, успешно, работу свою любили. Вашим руководителем был кандидат технических наук Олег Георгиевич Иванов. Важные вопросы, проблемы в отделе обсуждались, решения принимались коллегиально, всем сотрудникам это нравилось. Но случилось так, что О.И. Иванов нашел работу с более высокой оплатой труда и уволился. Вскоре «сверху» был назначен новый руководитель отдела Сидоров Сергей Васильевич. Человек молодой, энергичный, подающий надежды на профессиональные успехи. Некоторое время отдел работал по инерции слаженно и дружно. Но наступил отчетный период, нужно было составить новый план развития отдела на пять лет по усложненной тематике его работы. Как и прежде, сотрудники отдела хотели внести свои предложения для составления этого плана работы. Однако новый руководитель Сидоров С.В. дал понять, что важные решения он будет принимать только сам. Каждому из инженеров он дал конкретные задания, которые лишали их инициативы и творчества. Это резко изменило отношение коллег в отделе, ухудшилась психологическая атмосфера в коллективе. Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Какие варианты решения проблемы Вы предлагаете? Как Вы думаете, руководитель отдела Сидоров С.В. должен учитывать мнение своих подчиненных? Сотрудники могут объединиться и выдвинуть свои требования руководителю отдела, объяснить ему необходимость творческой, демократичной обстановки в учреждении?

Компетентностно-ориентированная задача № 24

Представьте, что вы работаете начальником отдела в Курском государственном университете. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную, Сидорову Т.М., молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Компетентностно-ориентированная задача № 25

Представьте, что вы работаете менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Компетентностно-ориентированная задача № 26

Представьте, что вы работаете преподавателем в Курском государственном университете. Преподаватель на занятии делает замечание студентам по поводу плохой посещаемости лекций. В ответ они утверждают, что подготовятся самостоятельно по учебнику и «чужим» лекциям, а напрасно тратить время они не намерены. После этого преподаватель проводит опрос по материалу лекции и выставляет двойки всей группе. Группа студентов отправляется к заведующему отделением и жалуется на предвзятое к ним отношение преподавателя. Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Компетентностно-ориентированная задача № 27

Представьте, что вы работаете конфликтологом в Курской городской поликлинике. Главный врач и заведующая отделением решили открыть коммерческие палаты для укрепления материально-технической базы больницы. Чтобы увеличить прибыль, главный врач предлагает вложить деньги в закупку дорогостоящего оборудования, которое позволит улучшить эффективность лечебного процесса. А заведующая отделением считает, что средства надо тратить на капитальный ремонт коммерческих палат и на услуги квалифицированного врачебного и сестринского персонала. Задание: дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.

Компетентностно-ориентированная задача № 28

Представьте, что вы работаете конфликтологом. Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник не способен выполнять обязанности по должности. Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и в категоричной форме требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт.

Компетентностно-ориентированная задача № 29

Представьте, что вы работаете конфликтологом. Между заместителем руководителя среднего уровня и линейным руководителем осложнились отношения в связи с тем, что из-за неудовлетворительных коммуникаций на соответствующем уровне управления в организации возникла предпосылка срыва важного мероприятия. Заместитель руководителя, в обязанности которого входит определение графика и осуществление контроля за проведением подобных мероприятий, в беседе с линейным руководителем за несколько дней до указанного мероприятия выясняет, что сроки его проведения линейным руководителем не установлены. В ходе этой же беседы линейный руководитель предлагает сроки проведения мероприятия, а заместитель высказывает ему свое недовольство в не совсем корректной форме. Линейный руководитель в инициативной беседе с руководителем среднего уровня (своим непосредственным начальником), признав в общем свой просчет в сложившейся ситуации, обратил внимание и на то, что эта ситуация стала следствием того, что заместитель не акцентировал внимание на приближающихся сроках проведения указанных мероприятий на очередном совещании. Руководитель среднего уровня рекомендовал своему подчиненному более

внимательно следить за графиками проведения подобных мероприятий и более тесно контактировать по этим вопросам с соответствующими должностными лицами. На очередном совещании руководитель среднего уровня в форме безликой критики акцентировал внимание на сложившейся ситуации. Проанализируйте действия всех участников сложившейся ситуации. Является ли она конфликтом? Выявите в ней конфликтные ситуации. Спрогнозируйте отношения между участниками ситуации после совещания. Уместна ли была критика на совещании?

Компетентностно-ориентированная задача № 30

Представьте, что вы работаете конфликтологом. Между заместителем руководителя среднего уровня и линейным руководителем осложнились отношения в связи с тем, что из-за неудовлетворительных коммуникаций на соответствующем уровне управления в организации возникла предпосылка срыва важного мероприятия.

Заместитель руководителя, в обязанности которого входит определение графика и осуществление контроля за проведением подобных мероприятий, в беседе с линейным руководителем за несколько дней до указанного мероприятия выясняет, что сроки его проведения линейным руководителем не установлены. В ходе этой же беседы линейный руководитель предлагает сроки проведения мероприятия, а заместитель высказывает ему свое недовольство в не совсем корректной форме.

Линейный руководитель в инициативной беседе с руководителем среднего уровня (своим непосредственным начальником), признав в общем свой просчет в сложившейся ситуации, обратил внимание и на то, что эта ситуация стала следствием того, что заместитель не акцентировал внимание на приближающихся сроках проведения указанных мероприятий на очередном совещании.

Руководитель среднего уровня рекомендовал своему подчиненному более внимательно следить за графиками проведения подобных мероприятий и более тесно контактировать по этим вопросам с соответствующими должностными лицами. На очередном совещании руководитель среднего уровня в форме безликой критики акцентировал внимание на сложившейся ситуации. Проанализируйте действия всех участников сложившейся ситуации. Является ли она конфликтом? Выявите в ней конфликтные ситуации. Спрогнозируйте отношения между участниками ситуации после совещания. Уместна ли была критика на совещании?

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

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

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

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

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

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

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