

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич  
Должность: ректор  
Дата подписания: 22.07.2024 13:56:16  
Уникальный программный ключ:  
9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2781953be730df2374d16f3c0ce536f0fc6

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ  
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий кафедрой  
философии и социологии  
(наименование кафедры полностью)



Л.В. Килимова  
(подпись, инициалы, фамилия)

«01» июля 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
для текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации обучающихся  
по дисциплине  
Организационные конфликты  
(наименование дисциплины)  
39.03.01 Социология направленность (профиль) «Социология  
маркетинга и управление организацией»  
(код и наименование ОПОП ВО)

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

### ТЕМА 1. ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ СОЦИОЛОГИИ КОНФЛИКТА

1. Понятие конфликта.
2. Объект и предмет социологии конфликта.
3. Развитие теории конфликта.
4. Особенности становления отечественной социологии конфликта.

### ТЕМА 2. ФУНКЦИИ КОНФЛИКТОВ

1. Специфика объекта и предмета конфликта.
2. Классификация функций конфликтов.
3. Конструктивные функции конфликтов.
4. Деструктивные функции конфликтов.

### ТЕМА 3. ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

1. Объективные причины конфликтов.
2. Организационно-управленческие причины конфликтов.
3. Личностные причины конфликтов.
4. Социально-психологические причины конфликтов.

**Шкала оценивания:** 4-бальная.

**Критерии оценивания:**

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

**3 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.

**2 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.

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

### ***1.2 ДОКЛАД С ПРЕЗЕНТАЦИЕЙ.***

#### **ТЕМА 4. ТИПЫ КОНФЛИКТОВ**

Разнообразие межличностных конфликтов

#### **ТЕМА 5. ДИНАМИКА КОНФЛИКТОВ**

Особенности эскалации конфликта

#### **ТЕМА 6. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

Технологии управления конфликтами.

#### **ТЕМА 7. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОНФЛИКТОВ**

Особенности профилактики конфликтов

**Шкала оценивания:** 9-бальная.

**Критерии оценки:**

Часть работы обучающегося	Максимальный балл	
	балл	примечание
1	2	3
Доклад	4	Представил грамотный доклад, уложившись в отведенное время
Презентация	3	Представил презентацию с четко структурированной информацией
Дополнительные вопросы (от группы или преподавателя)	2	Ответил на вопросы в полном объеме
Итого	9	

### ***1.3 КРУГЛЫЙ СТОЛ.***

Проблемные темы докладов студенты формулируют самостоятельно.  
ТЕМА 8. СТРАТЕГИЯ, СПОСОБЫ И ПРИЕМЫ РАЗРЕШЕНИЯ  
КОНФЛИКТОВ

Особенности нормативного урегулирования конфликтов.

**Шкала оценивания:** 9-бальная.

**Критерии оценки:**

Часть работы обучающегося	Максимальный балл	
	балл	примечание
1	2	3
Доклад	3	Представил грамотный доклад, уложившись в отведенное время
Дополнительные вопросы по докладу (от группы или преподавателя)	3	Ответил на вопросы участников в полном объеме
Дискуссия	3	Задавал грамотные вопросы участникам, активно участвовал в обсуждении темы
Итого	9	

#### **1.4 КОНСПЕКТ ПЕРВОИСТОЧНИКОВ**

Выберете главу из научной монографии и составьте ее конспект или составьте конспект научной статьи.

#### ТЕМА 1. ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ СОЦИОЛОГИИ КОНФЛИКТА

1. Дарендорф, Р. «Элементы теории социального конфликта».
2. Зайцев А. «Социальный конфликт».

#### ТЕМА 6. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

1. Лефевр, В. А. «Алгебра конфликта».
2. Хесль, Г. «Посредничество в разрешении конфликтов: Теория и технология».
2. Малиновский Б.: »Основания религии и морали», «Магия, наука и религия».

#### ТЕМА 9. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ

1. Дарендорф, Р. «Современный социальный конфликт, эссе о политике свободы».
2. Козер, Л. «Функции социального конфликта».

**Шкала оценивания:** 10-бальная.

**Критерии оценивания:**

1-5 баллов(или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если нарушены требования к выбору источника или оформлению конспекта

6-7 баллов(или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если в конспекте отсутствуют обобщения и выводы,

8-9 баллов (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если в конспекте слабо представлены обобщения и выводы,

10 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если конспект правильно оформлен и составлен в соответствии с требованиями, описанными в МУ по СРС.

## **1.5 МНЕМОКАРТЫ**

### **ТЕМА 1. ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ СОЦИОЛОГИИ КОНФЛИКТА**

Подготовить мнемокарты, раскрывающие сущность воззрений: Г. Спенсера, К.Маркса, Г.Зиммеля, Р. Дарендорфа, Л.Козера.

### **ТЕМА 3. ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ**

Подготовить мнемокарты, раскрывающие сущность воззрений: З. Фрейда, К. Хорни, А. Адлера, Э. Эриксона, М. Дойча, Ф. Зимбардо, Ф. Хайдера, У. Кларка.

### **ТЕМА 4. ТИПЫ КОНФЛИКТОВ**

Подготовить мнемокарты, раскрывающие сущность воззрений: К.Лоренца, Дж. Долларда, Л. Берковица, К. Боулдинга, Л. Крисберга, Р. Коллинза, Е.М. Бабосова, Ф. Глазла, Н. Смелзера.

**Шкала оценивания:** 4-бальная.

**Критерии оценивания:**

**4 балла** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если используются более 6 критерия для классификации.

**3 балла** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если используются 4-5 критерия для классификации,

**2 балла** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если используются 2-3 критерия для классификации,

**1 балл** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если приведены разрозненные термины и их определения

## **1.6 ЭССЕ**

### **ТЕМА 7. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОНФЛИКТОВ**

Технологии эффективного общения и рационального поведения.

**Шкала оценивания:** 10-балльная.

**Критерии оценивания:**

Эссе оценивается по следующим критериям:

1) Тезис.

- тезис оригинальный и сформулирован ясно – 3 балла

- тезис неоригинальный, ясно сформулирован – 2 балла

- тезис сформулирован расплывчато – 1 балл

## 2)Обоснование.

- обоснование всестороннее и глубокое – 4 балла
- обоснование есть, но не всестороннее – 3 балла
- обоснование есть, но аргументы противоречат тезису – 2 балла
- обоснование свидетельствует о неглубоком понимании автором проблемы - 1 балл

## 3)Использование литературы.

- использована дополнительная литература и даны ссылки на нее – 2 балла
- использованы первоисточники и даны ссылки – 1 балл

## 4)Оформление.

- эссе написано аккуратно и разборчиво, грамматические ошибки отсутствуют – 1 балл

## **1.7 МИНИ-КОНФЕРЕНЦИЯ**

### **ТЕМА 6. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

Как противостоять агрессии и разрешить конфликт.

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания** (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема доклада раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура доклада логична; грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод.

**4 балла** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема доклада раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении доклада.

**3 балла** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема доклада раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура доклада логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию доклада.

**2 балла** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если содержание доклада имеет явные признаки плагиата и (или) тема доклада не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они

отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен.

**1 балл** (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 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ:**

1. Основные направления развития западной конфликтологии
2. История отечественной конфликтологии
3. Основные виды эволюции конфликта
4. Общенаучные принципы исследования конфликтов
5. Методологические принципы конфликтологии
6. Методы изучения конфликта
7. Модели поведения в конфликте
8. Структура конфликта
9. Причины конфликта
10. Функции конфликта
11. Внутриличностный конфликт
12. Семейный конфликт
13. Организационный конфликт
14. Политические и межгосударственные конфликты
15. Информационно-психологическая война в международных конфликтах
16. Инновационные конфликты
17. Управление конфликтом
18. Технологии предупреждения конфликта
19. Предупреждение конфликта
20. Переговоры как способ завершения конфликта

Шкала оценивания рефератов: 100-балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

85-100 баллов (или оценка **«отлично»**) выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; реферата демонстрирует способность автора к

сопоставлению, анализу и обобщению; структура реферата четкая и логичная; изучено большое количество актуальных источников, включая дополнительные источники, корректно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобраны убедительные примеры; основные положения доказаны; сделан обоснованный и убедительный вывод; сформулированы мотивированные рекомендации; выполнены требования к оформлению реферата.

**70-84 баллов** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучены основные источники, правильно оформлены ссылки на источники; приведены уместные примеры; основные положения и вывод носят доказательный характер; сделаны рекомендации; имеются незначительные погрешности в содержании и (или) оформлении реферата.

**50-69 баллов** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; отмечаются отступления от рекомендованной структуры реферата; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены самые общие примеры или недостаточное их количество; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; рекомендации носят формальный характер; имеются недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

**1-49 баллов** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема реферата не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; структура реферата нечеткая или не определяется вообще; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или автор испытывает затруднения с выводами; не соблюдаются требования к оформлению реферата.

## **2.2 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

1 Вопросы в закрытой форме

**1. Несовпадение, расхождение интересов людей, социальных групп - это...**

- а) соперничество
- б) социальный конфликт
- в) социальное противоречие
- г) конкуренция

**2. Предмет конфликтологии – это...**

- а) конфликт
- б) социальное противоречие
- в) природа конфликта, его причины, участники и их характеристики, особенности, динамика и механизм конфликта, способы решения, ослабления, а также предотвращения конфликтов

г) открытое противостояние людей

**3. Теория конфликта развивалась изначально в рамках...**

а) философии

б) культурологии

в) психологии

г) истории

**4. Конфликтология как наука сложилась в...**

а) 17 веке

б) 18 веке

в) 19 веке

г) 20 веке

**5. Наличие конфликтов как естественное состояние общества, а их отсутствие как патологию рассматривал...**

а) гераклит эфесский

б) з. фрейд

в) р. дарендорф

г) т. парсонс

**6. К. Маркс определял причину конфликтов как...**

а) расхождение мнений людей

б) борьба за собственность на средства производства

в) различие в темпераментах

г) **борьба за власть**

**7. Т. Парсонс рассматривал конфликт как...**

а) естественное состояние общества

б) неотъемлемую часть общественных отношений

в) социальную аномалию

г) позитивное явление

**8. Политические противоречия между социальными группами как главный источник конфликта выделял...**

а) Лао-цзы

б) К. Маркс

в) П. Сорокин

г) Р. Дарендорф

**9. Что из вышеперечисленного является предметом конфликтологии?**

а) соревнования

б) конкуренция

в) состязания

г) социальный конфликт

**10. Процесс взаимодействия индивидуумов, групп людей и их интересов – это...**

а) конкуренция

б) развитие общества

в) социальный конфликт

г) **противоборство**

**11. Кто автор данного утверждения: «возможность пересечения групповых интересов локализует конфликты»?**

- а) М. Вебер
- б) К. Маркс
- в) К. Боулдинг
- г) Г. Зиммель

**12. Автор классификации людей на интровертов и экстравертов:**

- а) Карл Юнг
- б) Эрик Берн
- в) Зигмунд Фрейд
- г) Элтон Мэйо

**13. Функции конфликтов бывают (возможно несколько вариантов ответа):**

- а) деструктивные
- б) конструктивные
- в) нейтральные
- г) позитивные

**14. Конфликт...**

- а) обнаруживает противоречия
- б) разрешает противоречия
- в) нейтрализует противоречия
- г) игнорирует противоречия

**15. Ученые, рассматривающие конфликт как необходимый компонент общественной жизни (отметить лишнее):**

- а) Аристотель
- б) Т.Гоббс
- и) Т.Парсонс
- г) М.Вебер

**16. К деструктивным функциям конфликтов не относятся:**

- а) насилие, сопутствующее конфликту
- б) интеграция группы
- в) дестабилизация общества
- г) замедление темпов общественного развития

**17. Чувства подавленности, угнетенности - это результат:**

- а) латентной функции конфликта
- б) позитивной функции конфликта
- в) деструктивным личностным последствиям конфликта
- г) деструктивным последствиям конфликта

**18. Конструктивные функции конфликтов (отметить лишнее):**

- а) социализация
- б) социальная адаптация
- в) дезинтеграция
- г) самоутверждение

**19. Деструктивные последствия конфликтов на личностном уровне (отметить лишнее):**

- а) деидентификация личности
- б) снятие психической напряженности
- в) потеря чувства уверенности в себе
- г) разочарование в окружающих

**20. Последствия конфликтов не проявляются:**

- а) на групповом уровне
- б) на личностном уровне
- в) на макроуровне
- г) на микроуровне

**21. Назовите автора данного утверждения: «Для реального мира необходимо пересечение различных взглядов, конфликтов, изменений. Именно конфликт и изменения дают свободу людям, без них свобода невозможна»**

- а) М.Вебер
- б) З.Фрейд
- в) Т.Гоббс
- г) Р.Дарендорф

**22. Ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов противоборствующих сторон, называется:**

- а) объектом конфликта
- б) предметом конфликта
- в) результатом конфликта
- г) функцией конфликта

**23. Психические состояния, приводящие личность в состояние стресса:**

- а) подавленность
- б) пессимизм
- в) тревога
- г) все варианты верны

**24. В качестве реакции на конфликт человек может «включать» защитные механизмы (отметить лишнее):**

- а) жесткий формализм
- б) отступление
- в) стимулирование группового творчества
- г) превращение дела в шутку

**25. Каких конфликтов не бывает?**

- а) безобъектных
- б) регулируемых
- в) нерегулируемых
- г) вариант «б» и «в»

**26. Кто в своей работе «Функции социального конфликта» дал глубокое обоснование позитивной роли конфликтного взаимодействия в жизни общества?**

- а) Р.Дарендорф
- б) Л.Козер
- в) К.Маркс

г) Ф.Ницше

**27. А.Я. Анцупов и А.И. Шпилов выделяют четыре основных группы причин конфликтов (отметьте лишнее):**

- а) объективные
- б) организационно-управленческие
- в) личностные
- г) социально-психологические
- д) личностно-функциональные

**28. На какие типы подразделяют организационно-управленческие причины конфликтов (отметьте лишнее):**

- а) структурно-организационные
- б) функционально-организационные
- в) личностно-функциональные
- г) объективно-организационные

**29. Группа причин конфликтов, которые обусловлены непосредственным взаимодействием людей, фактором их включенности в социальные группы - это:**

- а) объективные причины
- б) социально-психологические
- в) эмоциональные
- г) личностно-функциональные

**30. Внутригрупповой фаворитизм и стремление к власти относятся к...**

- а) группе объективных причин конфликтов
- б) группе социально-психологических причин конфликтов
- в) личностных причин конфликтов
- г) профессиональных причин конфликтов

**31. Одна из группы личностных причин конфликтов – это...**

- а) плохо развитая у человека способность к эмпатии
- б) условия социального взаимодействия людей, в результате которых происходит противостояние их целей, потребностей, мнений и установок
- в) обстоятельства, связанные с созданием, развитием и функционированием организаций, коллективов, групп
- г) стремление к власти

**32. Для чего необходимо знать основные причины конфликтов?**

- а) чтобы уменьшить негативные последствия конфликтов
- б) чтобы эффективно управлять конфликтами
- в) вариант «а» и «б»
- г) ни один вариант не подходит

**33. Какие причины конфликтов обусловлены нарушением функциональных связей организации с внешней средой, между различными структурными элементами организации, между отдельными работниками?**

- а) функционально-организационные
- б) структурно-организационные
- в) личностно-функциональные

г) социально-психологические

**34. В каком из лингвистических барьеров можно выделить наличие дефектов речи?**

а) языковом

б) грамматическом

в) фонетическом

г) логическом

**35. Плохо развитая у человека способность к эмпатии относится к ...**

а) социально-психологическим причинам конфликтов

б) организационно-управленческим причинам конфликтов

в) личностным причинам конфликтов

г) объективным причинам конфликтов

**36. Какой тип темперамента присущ человеку с предпочтением конфликтного решения возникающих противоречий?**

а) холерический

б) флегматический

в) сангвинический

г) меланхолический

**37. Для выявления основных причин конфликтов используется ...**

а) социальное взаимодействие

б) системно-генетический анализ

в) психологический анализ

г) меры правового характера

**38. Кто видел причину внутриличностных конфликтов в противоречии различных мотиваций личности?**

а) А.Н. Леонтьев

б) В.Франкл

в) А. Маслоу

г) В.П. Ратников

**39. По субъектам конфликтного взаимодействия выделяют конфликты (отметьте лишнее):**

а) межгосударственные

б) внутриличностные

в) межличностные

г) спонтанные

**40. Что, по мнению русского мыслителя В.Соловьева отличает человека от животных?**

а) наличие внутриличностных противоречий

б) наличие препятствий к достижению первичных целей

в) наличие социальных связей

г) наличие разума

**41. Какого конфликта по сферам конфликтного взаимодействия не существует?**

а) семейного

б) производственного

- в) экономического
- г) организационного

**42. По причинам возникновения конфликты делят на (отметьте лишнее):**

- а) объективные
- б) личностные
- в) организационные
- г) политические

**43. Состояние структуры личности, когда в ней одновременно существуют противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценностные ориентации и цели, с которыми она в данный момент не в состоянии справиться, то есть выработать приоритеты, основанные на них – это ...**

- а) межгрупповой конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) внутриличностный конфликт
- г) конфликт между личностью и группой

**44. Предотвращение вооруженных конфликтов и защита гражданского населения в военных конфликтах – это задача:**

- а) СБСЕ
- б) ЮНЕСКО
- в) ВАК
- г) ООН

**45. По какому признаку классифицируются открытые и скрытые конфликты?**

- а) по субъектам конфликтного взаимодействия
- б) по формам и степени столкновения
- в) по функциям или последствиям конфликтов
- г) по причинам возникновения

**46. В результате противоречия между бессознательными влечениями и попытками сознания руководствоваться принципом реальности возникает ...**

- а) спонтанный конфликт
- б) экономический конфликт
- в) открытый конфликт
- г) внутриличностный конфликт

**47. Кто считал важнейшей особенностью конфликта – характер потребностей человека, за удовлетворение которой он борется?**

- а) А.Маслоу
- б) З. Фрейд
- в) В.Франкл
- г) А.Н. Леонтьев

**48. В начале конфликта одна из сторон оказывает влияние на другую. Какое?**

- а) негативное физическое

- б) негативное информационное
- в) негативное физическое и информационное
- г) позитивное информационное

**49. Конфликт есть, если одна из сторон...**

- а) положительно воздействует на другую
- б) замышляет конфликтное взаимодействие
- в) занимает пассивную позицию
- г) предпринимает агрессивные действия

**50. Что называют конфликтной ситуацией?**

- а) ситуация, в которой появляется какое-либо воздействие сторон друг на друга
- б) ситуация, в которой исчезают противоречия между оппонентами
- в) ситуация, в которой возникают противоречия между оппонентами
- г) ситуация, в которой появляется идея о решении конфликта мирным путем

**51. Какие препятствия способствуют субъективному пониманию проблемной ситуации?**

- а) особенности психики человека
- б) желание сразу применить насилие
- в) социальные различия
- г) все ответы верны

**52. Что такое инцидент?**

- а) конечный этап открытого периода, в котором спадает напряжение между сторонами
- б) первое столкновение, в ходе которого обе стороны уступают друг другу
- в) попытка при первом же столкновении при помощи силы решить проблему в свою пользу
- г) ни одно из определений не соответствует действительности

**53. Закреплению образа врага способствуют:**

- а) ожидание плохого
- б) радость
- в) преданность
- г) ненависть

**54. Назовите признак эскалации конфликта?**

- а) насилие
- б) уважение
- в) зависть
- г) злоба

**55. Теория эволюционной эпистемологии утверждает что, человек может выжить благодаря...**

- а) погоде
- б) мозгу
- в) силе
- г) социальному положению

**56. К чему с началом культурной революции у человека возникает интерес?**

- а) к техническому прогрессу
- б) к материальным благам
- в) к неизвестному
- г) к научному познанию

**57. Чем характеризуется третий этап обострения эскалации конфликта? (несколько вариантов ответа)**

- а) никто из сторон не желает уступать
- б) стороны ищут компромиссное решение
- в) стороны проявляют твердость и настойчивость
- г) завершение конфликта

**58. Чем характеризуется пятый этап обострения конфликта?**

- а) конфликт разрешается мирным путем
- б) возникает страх о невозможности разрешения конфликта мирным путем
- в) враг обесценивается до состояния «вещи»
- г) враг занимает пассивную позицию

**59. Существует зависимость длительности конфликтов в организации и их итогов, в частности...**

- а) чем длительнее конфликт, тем больше шансов на победу у начальника
- б) чем длительнее конфликт, тем меньше шансов на победу у подчиненного
- в) чем длительнее конфликт, тем меньше шансов на победу у начальника
- г) у начальника всегда больше шансов на победу

**60. В длительных конфликтах...**

- а) уменьшается деловая и увеличивается эмоционально-личностная основа конфликта
- б) увеличивается деловая и уменьшается эмоционально-личностная основа конфликта
- в) уменьшается деловая и эмоционально-личностная основа конфликта
- г) увеличивается как деловая, так и эмоционально-личностная основа конфликта

**61. Какими функциями управления должен обладать руководитель?**

- а) контрольной
- б) мотивационной
- в) информационной
- г) представительской

**62. Кем может оказаться руководитель в условиях конфликта?**

- А) только субъектом
- б) только посредником
- в) и посредником и субъектом
- г) только объектом

**63. Что должен соблюдать руководитель во избежание конфликта?**

- а) деловую этику
- б) деловую эстетику
- в) законы
- г) моральную этику

**64. Орган, формируемый из числа, профессионалов для решения конфликтов называется....**

- а) суд присяжных
- б) третейский суд
- в) суд заседателей
- г) арбитражный суд

**65. Этика делового общения предполагает:**

- а) умение вести деловую беседу
- б) умение устранять конфликт
- в) проявлять грубость к персоналу
- г) быть с подчиненными высокомерным

**66. При какой модели поведения индивид стремится к обострению конфликта, унижает соперника, а так же нарушает этические правила?**

- а) при конструктивной
- б) при деструктивной
- в) при конформистской
- г) при организационной

**67. Какой тип конфликтной личности обладает завышенной самооценкой, с трудом принимает точку зрения других?**

- а) демонстративный
- б) ригидный
- в) неуправляемый
- г) сверхточный
- д) бесконфликтный тип

**68. Какой тип поведения индивида в процессе конфликта соглашается на любое предложение, даже невыгодное для себя?**

- а) избегающий
- б) уступающий
- в) отрицающий
- г) наступающий

**69. Эскалации конфликта по уровням функционирования психики человека происходит в ...**

- а) два этапа
- б) три этапа
- в) четыре этапа
- г) пять этапов

**70. Какие технологии управления конфликтом подключают к разрешению конфликта авторитетных лидеров, а так же проводят различные беседы?**

- а) информационные
- б) коммуникативные
- в) социально – психологические
- г) административно – экономические

**71. Управление организацией – это ...**

- а) интеграционный процесс, с помощью которого специалисты управляют постановкой целей и разрабатывают способы её достижения
- б) процесс грамотного подбора административно управленческого аппарата
- в) совместная работа начальника и подчиненных, направленная на получение максимальных прибылей
- г) процесс создание резервных активов

**72. Управление конфликтами – это ...**

- а) процесс воздействия на отдельную личность, с целью навязывания собственного мнения
- б) бездействие
- в) процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт
- г) систематизированное использование координационных механизмов

**73. Внутрличностные методы воздействуют на...**

- а) административно-управленческий персонал
- б) сотрудников
- в) семью
- г) отдельную личность

**74. Межличностные методы включают в себя...**

- А) решение проблемы и принуждение
- Б) разъяснение требований и использование координационных механизмов
- В) переговоры
- Г) ответные агрессивные действия

**75. Уход от конфликта предполагает...**

- а) уступки, приспособление, сглаживание, бездействие
- б) переговоры
- в) физические упражнения
- г) планирование

**76. Психологические причины конфликта – это...**

- а) социальные противоречия в экономической, политической и духовной сферах
- б) взаимная неприязнь, ущемленное самолюбие
- в) особенности характера
- г) непреодолимое стремление человека к свободе и независимости

**77. Что из перечисленного не является мерой по развитию сотрудничества?**

- а) обеспечение сотрудников более глубокими знаниями о своей работе и о работе других
- б) распределение работы таким образом, чтобы выполнение одной работы зависело от выполнения другой работы
- в) поощрение за взаимопомощь
- г) долгая задержка работника на одной должности

**78. Сотрудник – профессионал должен...**

- а) редко отсутствовать на работе
- б) работать под давлением начальства

в) выполнять только свою работу, не оказывать фирме дополнительных услуг

г) уметь предотвращать конфликты

**79. Одним из препятствий при профилактике конфликтов является...**

а) стремление человека получить помощь от третьего лица

б) стремление человека к свободе и независимости

в) необходимость человека в получении мнения лица, не имеющего к данной ситуации никакого отношения

г) обращение человека к психологам

**80. Нормой деловой этики не является...**

а) говорить как можно больше, чтобы показать свою осведомленность в обсуждаемой теме

б) доброжелательность и приветливость

в) сочувствие сотрудникам

г) контроль над своим внешним видом

**81. Деятельность, которая позволяет заранее распознать, устранить или ослабить то, что провоцирует конфликт и тем самым ограничить возможность его возникновения, это - ...**

а) предконфликтная ситуация

б) профилактика конфликта

в) управление конфликтной ситуацией

г) социальный конфликт

**82. Культурная и экономическая политика, приоритет в обществе принципов законности и правопорядка, повышение общего культурного уровня населения относится к предупреждению ...**

а) социальных причин конфликта

б) психологических причин конфликта

в) экономических причин конфликта

г) правонарушений

**83. Какой метод воздействия на чувства и поведение людей предполагает проведение различного вида мероприятий для психологической разгрузки каждого?**

а) метод психологического поглаживания

б) метод согласия

в) метод взаимного дополнения

г) метод недопущения дискриминации людей

**84. Принятие в коллективе определенных устойчивых стереотипов поведения и общения – это ...**

а) профилактика конфликта

б) предупреждение конфликта

в) маркетинговая политика

г) стиль отношений

**85. Обращает внимание руководителей на то, что целью бизнеса является качество товаров и услуг и извлечение из этого высокой прибыли ...**

- а) принцип долговременных целей
- б) принцип действенности
- в) принцип готовности к риску
- г) принцип упрощения

**86. Способность видеть и обсуждать проблему с различных точек зрения – это ...**

- а) эгоцентризм
- б) деловые переговоры
- в) децентрация
- г) мониторинг

**87. Принцип сотрудничества ...**

- а) предполагает подбор специалистов именно для данной сферы
- б) объединяет в своём содержании все установки эффективного антиконфликтного управления и осуществляется только на основе их гармоничной реализации
- в) предполагает, что цели организации должны быть рассчитаны на довольно долгое время
- г) предполагает использование специалистов, которые способны к смелым решениям, невзирая на вероятность совершения ошибок

**88. Уровень взаимоотношений в коллективе проявляется во всех сферах его жизнедеятельности (отметьте лишнее):**

- а) грамотном подборе персонала
- б) присутствии чувства гордости за принадлежность к коллективу
- в) создании условий для развития творческого потенциала сотрудников
- г) периодичности и силе возникающих конфликтов, успешности их разрешения

**89. Основное условие предупреждения конфликта – это ...**

- а) владение конфликтной ситуацией
- б) отношения взаимовыручки
- в) умение предотвращать конфликты
- г) человеческий характер

**90. Основными тактиками регулирования конфликтов являются:**

- а) тактика ухода, или метод избегания
- б) тактика силового подавления
- в) тактика одностороннего подхода
- г) тактика «выигрыш – проигрыш»

**91. Условия необходимые для применения тактики ухода:**

- а) отказ идти на уступки грозит одной из сторон большими потерями, чем согласие.
- б) наличие более серьезных проблем
- в) у одной из сторон недостаточно сил
- г) несущественный конфликт

**92. Предпосылки применения тактики силового подавления:**

- а) конкретный перевес в наличии информации (каких либо ресурсов) у одной из сторон

- б) затягивание с решением проблемы
- в) принятие решения, с которым не согласна противоположная сторона
- г) случай, когда одна из сторон не выполняет требований другой стороны, хотя они об этом договаривались

**93. Предпосылки применения метода односторонних уступок или приспособления:**

- а) конфликт нельзя разрешить силовым методом или способом ухода
- б) одна сторона идет на уступки другой.
- в) необходимо беречь силы для более сложных проблемных ситуаций
- г) отказ идти на уступки грозит одной из сторон большими потерями, чем согласие.

**94. Трудности применения тактики компромиссов:**

- а) одна из сторон отказывается от первоначального мнения
- б) выработанное решение оказывается противоречивым, неточным
- в) корректировка, приводящая к оспариванию занятой позиции
- г) несущественный конфликт

**95. Условия применения тактики скрытых действий:**

- а) попытка конфликтующих сторон скрыть свое участие в борьбе.
- б) силовое неравенство сторон
- в) конфликт нельзя разрешить силовым методом или способом ухода
- г) в конфликте принимают участие большое количество людей

**96. Этот стиль поведения не предполагает желание участников конфликта урегулировать его мирным путем:**

- а) компромисс
- б) уклонение
- в) конфронтация
- г) приспособление

**97 . Необходимые действия и шаги для трансформации конфликтных взаимоотношений в отношения согласия:**

- а) выделение время для дискуссии, общения, переговоров, попытка переубедить противоположную сторону в том, что для нее это тоже выгодно.
- б) создание комфортной обстановки, в которой проходят переговоры (отрегулировать температуру, установить нормальное освещение)
- в) соблюдение основных правил обсуждения проблемы.
- г) постоянное перебивание собеседника

**98. Основные правила переговоров:**

- а) перед началом дискуссии нужно подать надежду на принятие взаимовыгодного решения противоположной стороне.
- б) четко знать суть проблемы и попросить собеседника рассказать, как он видит эту проблему
- в) если правила были соблюдены, наступает момент, позволяющий заключить договор на взаимовыгодных условиях.
- г) во время обсуждения, создание вида, что не уважаешь мнение собеседника

**99. Позитивные, или конструктивные результаты разрешения конфликтов могут выражаться в ...**

- а) разрядке эмоциональной напряженности
- б) во взаимопонимании сторон, сближении
- в) снижении производительности труда
- г) прояснении противоречий

**100. Негативные, или деструктивные результаты разрешения конфликтов заключаются в ...**

- а) состоянии неудовлетворенности, подавленности, разочаровании, неактивности и т.п.
- б) отчуждении между конфликтующими сторонами
- в) представлении о другой стороне, как о враге
- г) к увеличению враждебности

**2 Вопросы в открытой форме.**

1. \_\_\_\_\_ это терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям.
2. В какой науке конфликт рассматривается, как особый тип социального взаимодействия \_\_\_\_\_
3. По мнению Л. Козера, чем острее конфликт, тем \_\_\_\_\_
4. Постигание эмоционального состояния, проникновение – вчувствование в переживания человека \_\_\_\_\_

**3 Вопросы на установление последовательности.**

**Установите последовательность уровней конфликта по степени по количеству вовлеченных в них индивидов.**

№	Уровень	Количество вовлеченных индивидов
1	между социальными ролями, которые должен исполнять человек	
2	внутригрупповые конфликты	
3	конфликты между социальными группами	
4	конфликты на уровне общества в целом	
5	межгосударственные конфликты	

**4 Вопросы на установление соответствия.**

**1. Установите соответствие между названием теории конфликтов и ее автором:**

	Название теории		Автор
А	Теория классовой борьбы	1	Г. Спенсер
Б	Социал-дарвинизм	2	К.Маркс
В	Теория позитивно-функционального конфликта	3	Л. Козер

Г	Психодинамическая	4	З. Фрейд
---	-------------------	---	----------

2. Установите соответствие различных форм конфликтных ситуаций их причинам.

	Формы конфликтных ситуаций		Причины
А	Правовые	1	Несоблюдение норм делового и неформального общения
Б	Финансовые (материальные)	2	Нарушение финансовой дисциплины, использование государственных средств, средств предприятия в личных целях
В	Коммуникативные	3	Психологическая несовместимость, предвзятая, негативная установка, характерологические недостатки отдельных членов коллектива
Г	Психологические	4	Принципиальные расхождения во взглядах, убеждениях
Д	Идейные	5	Нарушение законов, прав, невыполнение обязанностей

**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 5-балльной шкале следующим образом:

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*

Преподаватель не выполнил своего обещания поставить зачет «автоматом» за все своевременно выполненные задания и работу на всех семинарах. Что вы скажете? Аргументируйте свой ответ.

*Компетентностно-ориентированная задача №2*

Преподаватель не пускает вас на занятия, так как вы пропустили 2 лекции без уважительной причины. Ваши действия?

*Компетентностно-ориентированная задача № 3*

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

*Компетентностно-ориентированная задача №4*

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

*Компетентностно-ориентированная задача № 5*

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

*Компетентностно-ориентированная задача № 6.*

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

*Компетентностно-ориентированная задача № 7.*

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 № 8.*

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

*Компетентностно-ориентированная задача № 9.*

«В учреждении, где я работаю, прошел слух о сокращении штата. Коллектив заволновался. Люди, забыв о делах, говорили только об этом. Начались переживания, опасения, интриги, пошли слухи и сплетни. И вот, наконец, до каждого подразделения были доведены списки увольняемых. В моем подразделении работали 7 человек. Все женщины. Сокращению подлежала одна из сотрудниц. Узнав об этом, она пошла к руководителю учреждения, и выразила несогласие, заявив, что работает в этой должности более 15 лет и единственная в этом подразделении знает весь процесс работы. Кроме того, у нее на иждивении больной 17-летний сын...» Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем и подчиненными в данной ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

*Компетентностно-ориентированная задача №10.*

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен. Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем и подчиненными в данной ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

*Компетентностно-ориентированная задача № 11.*

Руководство фирмы приняло решение о выпуске новых видов продукции.

В связи с этим предусматривается:

- закупка новых видов оборудования;
- обучение персонала работе на нем;
- временное сокращение выпуска продукции и соответствующее уменьшение размера заработной платы;
- изменение структуры кадров (перестановка, создание новых рабочих мест).

Многие из работников компании не одобряют планов руководства, так как считают, что нововведения приведут к сокращению численности работников, сокращению заработной платы, повышению интенсификации труда, нарушению социально- психологического климата и

привычных социальных связей, неуверенности в завтрашнем дне. Какие действия руководителя Вы сочтете эффективными в сложившейся ситуации?

### *Компетентностно-ориентированная задача № 12*

Вы недавно назначены 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. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 13*

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение

### *Компетентностно-ориентированная задача № 14*

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 15*

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

### *Компетентностно-ориентированная задача №16*

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 17*

Студент очень любит играть по ночам в компьютерные игры, так что к утру, естественно, ему очень сильно хочется спать. Но утром, как нарочно, поставлены занятия по важным для него дисциплинам, на которых строго отмечают посещаемость, так что ему приходится, с трудом преодолевая сонливость, идти на эти занятия. К какому виду конфликта относится противоборство между желанием спать и необходимостью посещать занятия?

*Компетентностно-ориентированная задача № 18*

Куратор велел стажеру выполнить работу за час. Стажер в панике. Он понимает, что в силу своей неопытности он не справится с заданием и за несколько часов, но признаться в этом стесняется, тем более, что невольно чувствует себя польщенным, ведь такое задание за столь короткий срок под силу выполнить только настоящему специалисту. Ваши действия если бы вы были на месте стажера.

*Компетентностно-ориентированная задача № 19*

Приведите аргументы «за» и «против» насчет разделяемого многими следующего мнения известного французского писателя А. Моруа: «На жестокость нужно отвечать жестокостью».

*Компетентностно-ориентированная задача № 20*

Сравните Нагорную проповедь с этическим учением Л. Н. Толстого. Определите их сходство и различие.

*Компетентностно-ориентированная задача № 21*

Рабочий Петров, нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Руководитель цеха, узнав об этой ситуации, вызвал Петрова к себе в рабочий кабинет. С самого начала беседы с Петровым руководитель кричал, оскорблял, говорил о некомпетентности, о том, что давно не доволен работой Петрова. Сказал, что такого работника больше терпеть не намерен и предложил Петрову уволиться. Петров, молча и спокойно выслушал руководителя, в конце реплик сказал о том, что это произошло случайно и не только по его вине и молча, вышел из кабинета. Проанализируйте данную ситуацию. Ваши дальнейшие действия в роли руководителя цеха.

*Компетентностно-ориентированная задача № 22*

Выполнив финансовый отчет, над которым Татьяна. И., работала в течении месяца, она отправилась на предварительное совещание к своему руководителю, который должен был указать на плюсы и минусы ее работы так как Татьяна. И., самостоятельно выполняла эту работу впервые. В этот день начальник был в плохом настроении, импульсивен и несдержан, все свое раздражение он выместил на Татьяне. И. Во время беседы он громко кричал, переходил на оскорбления, указывал на ее непрофессионализм. В

перерывах его эмоциональных высказываний она пыталась объяснить свою позицию, что еще больше эмоционально выводило его. Выйдя, их кабинета Татьяна. И., была просто подавлена, ей хотелось плакать, эмоции переполняли, она расценивала поведение руководителя как неадекватное и приняла решение уволиться. Какие нормы делового поведения были нарушены?

*Компетентностно-ориентированная задача № 23*

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

*Компетентностно-ориентированная задача №24*

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

*Компетентностно-ориентированная задача № 25*

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

*Компетентностно-ориентированная задача № 26*

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

*Компетентностно-ориентированная задача №27*

В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка. По какой формуле шло развитие конфликта?

*Компетентностно-ориентированная задача № 28*

Вы летите в самолете, удобно расположившись в пассажирском кресле. Сзади вас сидит ребенок и стучит ногой по вашему креслу. Вас это раздражает и вы решаете прекратить «безобразие» Как вы поступите?

### *Компетентностно-ориентированная задача № 29*

В известной притче о царе Соломоне легендарному царю удалось разрешить конфликт между двумя женщинами, которые претендовали быть матерью одного и того же ребенка. Каким образом можно было предупредить этот конфликт?

### *Компетентностно-ориентированная задача № 30*

Участники супружеского конфликта в итоге обсуждения выработали два варианта решения вопроса о том, с кем после развода будет проживать их несовершеннолетний ребенок: или с матерью, или с отцом. Какие объективные критерии для оценки и выбора окончательного решения проблемы вы могли бы предложить? И в чем конкретно они заключаются?

**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 промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по 5-балльной шкале следующим образом:

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал	Оценка по 5-балльной шкале
Сумма баллов по 100-балльной шкале	
100-85	отлично
84-70	хорошо
69-50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

**Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи** (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

**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.