

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Институт технологии, экономики и сервиса
Кафедра психологии профессиональной деятельности

*Приложение к программе
учебной дисциплины*

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине «**Управление конфликтами и стрессами**»

Направление 38.04.03 «Управление персоналом»
Магистерская программа «Организация кадрового консалтинга»

заочная форма обучения

Заведующий кафедрой

Жу / *Зотова Н.С.*

«*22*» *03* 2018 г.

Волгоград
2018

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

- способностью создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения (ОПК-5);
- владением современными технологиями управления персоналом и эффективной (успешной) реализацией их в своей профессиональной деятельности (ОПК-7);
- способностью обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру (ПК-8);
- способностью разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации (ПК-9).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОПК-5	Системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности	Профилактика профессионального выгорания, Управление конфликтами и стрессами	
ОПК-7	Инновационные технологии принятия кадровых решений	Профилактика профессионального выгорания, Психодиагностика в управлении персоналом, Управление групповой динамикой, Управление конфликтами и стрессами	
ПК-8	Управление организационной культурой	Профилактика профессионального выгорания, Управление конфликтами и стрессами, Управление сопротивлением изменениям	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе педагогическая)
ПК-9	Социальная политика государства и управление социальным развитием организации	HR-инжиниринг, Профилактика профессионального выгорания, Управление конфликтами и стрессами	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе педагогическая),

			Преддипломная практика
--	--	--	------------------------

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Сущность конфликта как феномена духовной и социальной жизни человека	ОПК-5, ПК-8	знать: – вопросы методологии, теории и истории конфликтологической практики; социально-психологические аспекты закономерностей возникновения, развития и способов разрешения конфликтных ситуаций; уметь: – учитывать психологические и индивидуальные особенности личности при выборе стратегий дисциплинарных взысканий и поиска путей цивилизованного взаимодействия; владеть: – диагностическими методами позволяющими осуществлять контроль и управление сложными производственными ситуациями;
2	Психологическое обеспечение оптимизации конфликтным взаимодействием в организации и развития стрессоустойчивости личности	ОПК-7, ПК-9	знать: – социально-психологические аспекты закономерностей возникновения, развития и способов разрешения конфликтных и стрессовых ситуаций; уметь: – учитывать психологические и индивидуальные особенности личности при выборе стратегий дисциплинарных взысканий и поиска путей цивилизованного взаимодействия; владеть: – принципами построения системы разрешения трудовых споров на основе бесконфликтного

			взаимодействия, а также основными методами психодиагностики стрессогенных факторов, снижающих эффективность совместной деятельности;
--	--	--	--

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
ОПК-5	Не систематическое применение способности создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения.	Определенные пробелы применения способности создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения.	Успешное и систематическое применение способности создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения.
ОПК-7	Не систематическое владение современными технологиями управления персоналом и эффективной (успешной) реализацией их в своей профессиональной деятельности.	Определенные пробелы в применении современных технологий управления персоналом и эффективной (успешной) реализации их в своей профессиональной деятельности.	Успешное и систематическое владение современными технологиями управления персоналом и эффективной (успешной) реализацией их в своей профессиональной деятельности.
ПК-8	Не систематическое применение способности обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в	Определенные пробелы применения способности обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический	Успешное и систематическое применение способности обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру.

	организации и эффективную организационную культуру.	климат в организации и эффективную организационную культуру.	
ПК-9	Не систематическое применение способности разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации.	Определенные пробелы применения способности разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации.	Успешное и систематическое применение способности разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации.

**Оценочные средства и шкала оценивания
(схема рейтинговой оценки)**

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр
1	Опрос	15	ПК-8-9	2л
2	Ситуационное задание	15	ОПК-5, ПК-8-9	2л
3	Реферат	15	ОПК-7, ПК-8-9	2л
4	Тест	15	ПК-8-9	2л
5	Опрос	15	ПК-8-9	3з
6	Ситуационное задание	15	ОПК-5, ПК-8-9	3з
7	Реферат	15	ОПК-7, ПК-8-9	3з
8	Тест	15	ПК-8-9	3з
9	Зачет	40	ОПК-5, ОПК-7, ПК-8-9	3з

Итоговая оценка по дисциплине определяется преподавателем на основании суммы баллов, набранных студентом в течение семестра и период промежуточной аттестации.

Студент, набравший в сумме 60 и менее баллов, получает отметку «незачтено». Студент, набравший 61-100 баллов, получает отметку «зачтено».

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Данный раздел содержит типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень оценочных средств, материалы которых представлены в данном разделе:

1. Опрос
2. Ситуационное задание
3. Реферат
4. Тест
5. Зачет

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «**Управление конфликтами и стрессами**»

Направление 38.04.03 «Управление персоналом» магистерская программа
«Организация кадрового консалтинга»

Данный раздел содержит типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Опрос

Проверяемые компетенции:

- способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру (ПК-8)
- способность разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации (ПК-9)

Перечень тем для опроса

1. Основные характеристики стадий и функций конфликта
2. Понятие социальной напряженности и основные методы ее регулирования
3. Психологическая напряженность, ее роль и значение в конфликте
4. Основные источники конфликтов, их краткая характеристика
5. Конфликтное взаимодействие: стратегические и тактические аспекты
6. Основные стили поведения в конфликтной ситуации
7. Реакции защитного поведения в конфликте
8. Сущность манипулятивного поведения
9. Модель конструктивного поведения в конфликте
10. Виды и характеристика основных конфликтов
11. Понятие урегулирования конфликта
12. Понятие разрешения конфликта
13. Техника контроля за конфликтной ситуацией и управление ею
14. Техника посреднической деятельности в конфликте
15. Методы разрешения конфликтов
16. Техники разрешения конфликтных ситуаций

17. Краткая характеристика основных аспектов человеческих отношений: восприятие, эмоции, общение
18. Основные способы оздоровления человеческих отношений (открытость, осознание потребностей, отказ от агрессивности и др.)
19. Использование критики для оздоровления отношений
20. Основы общения с трудными людьми
21. Амортизация незначимых конфликтов.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

За участие в опросе студенту начисляются баллы в соответствии с критериями, представленными в таблице (см. Таблица). Максимальное количество баллов - 15 баллов.

1. Таблица

Критерии оценки	Баллы		
	0	1	От 3 до 4
1. Соответствие высказываний теме	Высказывания не соответствуют теме	Высказывания приблизительно соответствуют теме	Высказывания полностью соответствуют теме
2. Выбор аргументов для раскрытия темы	Выбор аргументов случаен	Выбор аргументов недостаточно убедителен	Убедительный выбор аргументов для раскрытия темы
3. Чёткость организации ответа	Нечёткая организация ответа	Недостаточно чёткая организация ответа	Чёткая организация ответа
4. Стройность и логичность высказывания	Нелогичность высказывания	Недостаточная стройность и логичность высказывания	Стройность и логичность высказывания
5. Выделение главной мысли	Главная мысль не выделяется	Недостаточно чёткое выделение главной мысли	Чёткое выделение главной мысли
6. Выражение личного отношения к проблеме	Не умеет отделить факты от субъективных мнений	Преобладание субъективных доводов над логической аргументацией	Умеет отделить факты от субъективных мнений
7. Оригинальность высказываний	При ответе придерживается уже высказанных мнений	Апеллирует в основном к собственному опыту	Апеллирует к собственному опыту и приводит размышления из научной литературы, др. информационных источников
8. Владение профессиональной терминологией	Не владеет профессиональной терминологией	Владеет профессиональной терминологией, но допускает некоторые неточности	Свободно владеет профессиональной терминологией
9. Готовность обсуждать все вопросы в ходе дискуссии	Не проявляет активности в ходе дискуссии	Во время дискуссии проявляет готовность обсуждать большинство предлагаемых в ходе дискуссии вопросов	Во время дискуссии проявляет готовность обсуждать все вопросы в ходе дискуссии
10. Знание основного материала	Существенные пробелы в знаниях	Знание основного материала	Полное знание изучаемого материала

	основного материала		
--	------------------------	--	--

Ситуационное задание

Проверяемые компетенции:

-способность создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения (ОПК-5)

- способности обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру (ПК-8)

- способность разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации (ПК-9)

Задание №1

«Дерево конфликта»

Тема: Презентация понятия «конфликт»

Цель: Участники должны разобраться, что такое конфликт и в чем разница между поводами для конфликта и способами выражения конфликта

«Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus*, что обозначает столкновение. В обиходной речи мы связываем конфликт с несогласием, несовпадением, противоречием. Однако, задумываемся ли мы когда-нибудь о существовании разницы между причинами конфликтов и способами их выражения? Крик и ругань в адрес другого человека является не поводом для конфликта, а его следствием. Такие негативные последствия могут способствовать усугублению конфликта. Если мы научимся лучше разбираться в причинах, по которым конфликты возникают, и в способах их выражения, нам будет легче улаживать конфликты.»

Практическая реализация: Это упражнение, при выполнении которого все участники участвуют в общей дискуссии. Результатом данного упражнения является создание «Дерева конфликта». Время: 30 минут Что необходимо?: Большие отрывные листы бумаги, маркеры
Приготовление: Руководителю необходимо заранее нарисовать контуры дерева (со стволом и ветвями, но без листьев) на большом листе бумаги. На стволе можно написать «конфликт». Необходимо также оставить место для «корней дерева».

Практическая реализация:

1. Педагог объясняет, что на плакате изображено «Дерево конфликта» и задает следующий вопрос участникам: «Что такое конфликт? Как проявляется конфликт?» Важно задать вопросы таким образом, чтобы участники догадались, что ведущий спрашивает о способах выражения конфликтов, а не причинах или поводах, ведущих к конфликтам. Идеи и ответы участников необходимо изобразить как листья на ветвях дерева конфликта. Примеры ответов: драка, повышение голоса. плач, жесты и др.

2. Педагог задает вопрос: «Откуда питаются листья дерева?» или что-нибудь подобное и рисует корни дерева. Участники должны теперь предложить идеи тех случаев, которые ведут к конфликтам. Идеи участников записываются «на корнях» дерева конфликта. Примеры ответов: власть, зависть, ревность, предрассудки, ранимость, гордость и др.

3. Педагог задает вопрос: «Какова роль осенних листьев?» (Они питают землю; то, что укрепляет/питает причины листьев-конфликтов). Если продолжать данную ось «причина-следствие», можно прийти к следующим выводам: обида может привести к повышению голоса (лист дерева), которое, в свою очередь, может привести к предрассудкам (корень дерева), которые могут привести к драке (лист дерева). Ведущий также может изобразить схематично эту взаимосвязь на доске. Когда такая взаимосвязь представлена и понята

участниками, ведущий может заключить тем, что способом разрешения конфликта является разрыв данной взаимосвязи.

Задание №2

« Одна ситуация – три выхода»

Тема: Разрешение конфликтов

Цель: Участники научатся находить способы разрешения конфликтов

Кто из нас не думал хотя бы раз: «Почему я не сказал это по-другому? Почему не поступил по-другому?» Довольно больно осознавать, что ты выбрал в конце концов не самый лучший способ реагирования на ту или иную проблему. Возможно, можно заранее «подготовиться» для подобных ситуаций в будущем?

Практическая реализация: Упражнение начинается с самостоятельной работы, продолжается работой в группах и ролевой игрой и заканчивается общим обсуждением. Время: 35 минут Порядок выполнения:

1. Руководитель просит участников подумать или записать на бумаге ситуацию, которую они недавно пережили, и с которой справились не так, как им бы хотелось. Это может быть ситуация: из жизни студента, вуза, школы, работы, семьи и др. (5 минут)

2. Участники делятся на небольшие группы. Каждая группа соглашается “работать” над той или иной ситуацией. Работа в группах ориентируется на следующие три альтернативы: • Какова самая вероятная реакция в данной ситуации? • Какая самая провоцирующая, усугубляющая конфликт, реакция в данной ситуации? • Какова самая оптимальная реакция в данной ситуации? Самой оптимальной реакцией должна быть реакция, релевантная для этих конкретных участников в данной конкретной ситуации. То есть такая реакция не обязательно будет оптимальной по определению. Группы проигрывают описанные выше альтернативы в ролевой игре. Если самая вероятная реакция совпадает с самой провоцирующей, достаточно проиграть две альтернативы. (20 минут)

3. Участники собираются вместе в зале, и руководитель выбирает некоторые альтернативы для демонстрации. Можно также соединить группы по две, чтобы они сыграли ситуации друг для друга (10 минут)

Задание №3

« Этапы разрешение конфликта»

Тема: Разрешение конфликтов

Цель: Участники научатся конструктивному разрешению конфликтов

Мы знаем, что существует бесчисленное множество конфликтов, от маленьких повседневных, с друзьями и семьей, до крупных международных конфликтов, глобальных войн и террористических угроз. Разные конфликты следует решать по-разному. Поэтому разрешение конфликтов и является исследовательской и творческой работой. Но хотя все конфликты разные, есть все же ряд общих моментов при их разрешении. Как на самом деле выглядит процесс разрешения конфликта?

Практическая реализация: Упражнение начинается с того, что участники готовят ролевою игру, которую они показывают на общем собрании. Потом ведущий делает краткий доклад, и группы создают продолжение своих сценок. В заключение проходит общее обсуждение наиболее важных вопросов. Время: 50 минут Приготовление: Краткий доклад об этапах разрешения конфликтов и ситуациях, лежащих в основе ролевых игр

Порядок проведения:

1. Педагог делит участников на группы и дает задание – подготовить сценку на основе выданного ей примера конфликтной ситуации (см. ниже). Самое важное – чтобы конфликт был показан четко и его стороны были точно определены. Группы показывают, как конфликт развивается в отрицательном направлении: происходит его эскалация, он становится более интенсивным и все дальше заходит в тупик. Возможно, он выльется в несдержанные высказывания, насилие (не переусердствуйте!) или стороны просто-напросто разойдутся? (15 минут) Группы показывают сценки.

2. Педагог может подвести итоги: сценки закончатся так, как конфликты обычно заканчиваются в реальности, если не действовать конструктивно. Ведущий рассказывает о различных стадиях процесса разрешения конфликта (10-20 минут) Он объясняет, что это – всего лишь упрощенная модель, и что разрешение конфликтов в реальной жизни может выглядеть иначе. Однако успешный процесс, как правило, конструктивен на всех стадиях. Иными словами, здесь приводятся хорошие советы по разрешению конфликтов. Признать наличие проблемы / конфликта Когда стороны признают, что находятся в конфликте, они также дают сигнал о том, что хотят разрешить его.

Дать определение проблеме/ конфликту Иногда отрицательные моменты, не имеющие отношения собственно к проблеме, могут усугубить конфликт. Поэтому попытайтесь определить проблему и воздержитесь от ненужных обсуждений за спиной, слухов, не акцентируйте мелочи. Иногда бывает важно отделить человека от проблемы и попытаться умерить сильные чувства. Попробуйте поставить себя на место другого человека У всех у нас – разный опыт, это может объяснить, почему мы часто по-разному воспринимаем ситуации и проблемы. Важно попытаться понять, почему другие думают именно так, а не иначе. Быть открытым для общения с другой стороной: четко говорить и внимательно слушать Для того, чтобы создать хорошую атмосферу, важно проявлять уважение к другим. Это можно сделать, активно слушая то, о чем говорит другой человек. Наиболее вероятно, что это будет истолковано как желание разрешения конфликта, что может способствовать взаимному активному слушанию. О чем мы согласились? В конфликте обычно есть много моментов, по которым люди согласны друг с другом. Например, стороны согласны, что конфликт следует разрешить, что они любят друг друга и поэтому не хотят, чтобы конфликт испортил их отношения, что другие не должны страдать и так далее. Концентрируясь на этом общем понимании, мы можем создать положительную основу, которая даст нам более благоприятные условия для решения проблемы.

На этой стадии мы можем попросить прощения, если мы сделали что-то, о чем сожалеем. Определить потребности Сторонам следует рассказать друг другу о своих важнейших потребностях в конфликте и тех решениях, которые были бы для них приемлемыми. Это предполагает, что они понимают, что, возможно, не все их желания будут удовлетворены, но что это будет процесс, в котором мы будем вынуждены «давать и получать». Попробуйте найти приемлемые решения При оценке решений важно продолжать сохранять общение. Следует уделить внимание положительным моментам, которые дадут различные решения. Важно понимать, что хоть и не все потребности каждого участника будут удовлетворены, все же можно найти решение. 3. После этого участники возвращаются в свои группы и продолжают работать над ролевыми играми. Теперь ход игры меняется, и участники проходят через разные этапы процесса разрешения конфликта, в итоге им удастся разрешить конфликт (15 минут)

Критерии оценки:

- 10-15 баллов - 5 (отлично) ставится за полные ответы на все вопросы с включением в содержание ответа (лекции) преподавателя, материала учебников и дополнительной литературы.
- 7-9 баллов - 4 (хорошо) ставится за полный ответ на вопросы в объеме рассказа (лекции) преподавателя или ответ с включением в содержание материала учебника, дополнительной литературы, но с незначительными неточностями.
- 5-6 баллов - 3 (удовлетворительно) ставится за ответ, в котором освещены в полном объеме два из трех вопросов или освещены все вопросы более чем наполовину, включая главное в содержании.
- 1-4 балла - 2 (неудовлетворительно) ставится за ответ, в котором освещен в полном объеме один из трех вопросов, или освещены менее половины требуемого материала или не описано главное в содержании вопросов, или нет ответов, или письменная работа не сдана.

3. Реферат

Проверяемые компетенции:

- владение современными технологиями управления персоналом и эффективной (успешной) реализацией их в своей профессиональной деятельности (ОПК-7).
- способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру (ПК-8)
- способность разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации (ПК-9)

Темы для написания рефератов:

1. Понятие конфликта в зарубежной и отечественной психологии
2. Позитивные и негативные функции конфликта
3. Возможные пути урегулирования социальной напряженности
4. Роль психологической напряженности в конфликте
5. Основные источники конфликтов
6. Виды конфликтных ситуаций
7. Характеристика основных стадий конфликта
8. Особенности поведения людей в конфликтной ситуации
9. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия
10. Сущность манипулятивного поведения
11. Защитное поведение в конфликте
12. Конструктивное поведение в конфликте
13. Методы разрешения конфликтов
14. Посредническая деятельность в конфликте
15. Предупреждение конфликтных ситуаций в коллективе.

Методические указания для написания рефератов

С целью более глубокого и всестороннего изучения тем курса «Государственное регулирование экономики» студент в течение семестра должен подготовить и защитить реферат по одной из предложенных тем.

При подготовке реферата необходимо выполнить следующее:

- использовать не менее 15 литературных источников (в том числе нормативно-правовые акты, статьи, официальные сайты органов власти и/или учреждений культуры и т. п.);
- обосновать актуальность выбранной темы реферата;
- сделать вывод по итогам работы.

В основной части реферата необходимо раскрыть тему и доказать ее актуальность.

Реферат должен иметь план (содержание), включающий в себя не более 3–5 основных вопросов темы, не считая введения и заключения. Пункты плана являются заголовками соответствующих разделов текста работы. Объем реферата зависит от характера темы и должен быть в пределах 20–25 страниц. Для более полного развития темы необходимо соответствующее оформление статистического материала в виде таблиц, графиков, диаграмм, однако не следует увлекаться их количеством. Реферат студент представляет на рецензирование кому-либо из сокурсников в установленные преподавателем сроки.

Критерии оценки рефератов

Критерии	Показатели	Баллы
Усвоение учебного материала	Полное усвоение учебного материала	2
Анализ, обобщение, критическое осмысление учебного материала	Представлены навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации	3

Умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации	Материал излагается грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; иллюстрируется примерами	3
Представлена своя точка зрения	Высказана своя точка зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов	7
ИТОГО в соответствии с рейтингом		15

Тест

Проверяемые компетенции:

-способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру (ПК-8)

- способность разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации (ПК-9)

Вопрос № 1

Конфликт является:

- а) необходимым условием общественного развития;
- б) дефектом социальных отношений.

Вопрос № 2

Конфликты имеют только деструктивный характер:

- а) да;
- б) нет.

Вопрос № 3

Необходимым условием для перерастания конфликтной ситуации в открытый конфликт, необходимы:

- а) социальная напряженность;
- б) инцидент.

Вопрос № 4

Всегда ли после переговорного процесса и достижения договоренностей удаётся снять социальное напряжение в отношениях между бывшими противниками:

- а) да;
- б) нет.

Вопрос № 5

Внутриличностный конфликт это:

- а) борьба двух позитивных или двух негативных тенденций в психике человека;
- б) столкновение личностей в процессе взаимоотношений.

Вопрос № 6

Рефлексия это:

- а) один из видов психологической защиты;
- б) способность человека взглянуть на себя с позиций внешнего наблюдателя.

Вопрос № 7

Межличностные конфликты возникают между людьми:

- а) впервые встретившимися;
- б) постоянно общающимися;
- в) как между теми, так и между другими.

Вопрос № 8

Может ли готовность к разрешению конфликта, проявленной одной из сторон, сыграть решающую роль в разрешении конфликта в целом:

- а) да;
- б) нет.

Вопрос № 9

Если рассматривать семью как малую социальную группу, то чем будут обусловлены конфликты в этом случае:

- а) личными качествами и особенностями внутрисемейных отношений;
- б) влиянием внешних условий.

Вопрос № 10

В процессе разрешения супружеского конфликта, главным является установления:

- а) объекта конфликта;
- б) интересов участников конфликта.

Вопрос № 11

Являются ли групповые нормы и правила внутригруппового общения необходимым условием существования групп:

- а) да;
- б) нет.

Вопрос № 12

Деструктивные конфликты в группе ведут:

- а) к её распаду;
- б) к сплочению группы.

Вопрос № 13

Демократический тип управления предполагает:

- а) жесткую формализацию всех производственных отношений;
- б) саморегулирование и самоорганизацию производственных отношений.

Вопрос № 14

Какие методы решения проблем в конфликте наиболее эффективны:

- а) предупреждение и урегулирование;
- б) силовые методы.

Вопрос № 15

В каком обществе этнические особенности чаще всего являются дестабилизирующим фактором:

- а) с экономической и политической нестабильностью;
- б) в обществе с нормально функционирующей социальнополитической и экономической системами.

Зачет

Проверяемые компетенции:

-способность создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения (ОПК-5).

-владение современными технологиями управления персоналом и эффективной (успешной) реализацией их в своей профессиональной деятельности (ОПК-7).

-способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру (ПК-8).

-способность разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации (ПК-9).

Перечень вопросов для зачета

1. Понятие конфликта, источники и причины его возникновения.
2. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.
3. Типология конфликтов. Многообразие типов конфликтов.
4. Внутриличностные конфликты.
5. Межличностные конфликты.
6. Межгрупповые конфликты.
7. Групповые интересы и цели как источники конфликтов.
8. Структура конфликтной ситуации.
9. Динамика конфликта. Фазы и стадии развития конфликтов.
10. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций.
11. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний.
12. Ролевой конфликт.
13. Методы профилактики конфликтов в организации.
14. Примирительные процедуры при трудовых спорах.
15. Стили конфликтного поведения.
16. Способы разрешения конфликтов.
17. Разрешение коллективных трудовых конфликтов.
18. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
19. Роль информации в конфликте.
20. Методы управления конфликтами.
21. Методы разрешения межличностных конфликтов.
22. Руководитель – посредник в конфликте.

Критерии оценки на зачете:

Оценивание студентов на зачете проводится в соответствии с Положением о рейтинговой системе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГОУ ВПО «ВГПУ» от 31 августа 2009 г.

При семестровой аттестации студентов критериями выставления оценки на экзамене выступает степень полноты освоения студентом основного содержания дисциплины, изученной в семестре:

– оценка 35–40 баллов выставляется студенту, обнаружившему всестороннее осознанное систематическое знание учебно-программного материала и умение им самостоятельно пользоваться, проявляющему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала, умеющему свободно выполнять практические задания, освоившему основную литературу и знакомому с дополнительной литературой, рекомендованной программой, усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины, в их значении для приобретаемой профессии;

– оценка 26–34 баллов выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему предусмотренные программой задачи, усвоившему основную рекомендованную литературу, показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учёбы и профессиональной деятельности; знания и умения студента в основном соответствуют требованиям, установленным выше, но при этом студент допускает отдельные неточности, которые он исправляет самостоятельно при указании преподавателя на данные неточности;

– оценка 15–25 баллов выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшего обучения и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, обладающему необходимыми знаниями, но допускающему неточности при ответе или выполнении заданий; студент показывает осознанное усвоение большей части изученного содержания и исправляет допущенные ошибки после пояснений, данных преподавателем;

– оценка 1–14 баллов выставляется студенту, обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; при этом студент обнаруживает незнание большей части изученного в семестре (экзаменуемого) материала, не справляется с решением практических задач и не может ответить на дополнительные вопросы преподавателя.