

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гаранн Максим Алексеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.12.2023 10:03:59
Уникальный программный ключ:
7708e7a47e66a8ee02711b298d7e78bd1e40bf88

Приложение
к рабочей программе дисциплины

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Конфликтология

(наименование дисциплины(модуля))

Направление подготовки / специальность

38.03.03 Управление персоналом
(код и наименование)

Направленность (профиль)/специализация

Управление человеческими ресурсами
(наименование)

Содержание

1. Пояснительная записка.
2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций.
3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации.

1. Пояснительная записка

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Формы промежуточной аттестации:

Экзамен 4 семестр(очная), 5 семестр (очно-заочная)

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции
ПК-6: Способен участвовать в разработке и реализации корпоративной кадровой и социальной политики в отношении персонала
ПК-6.1: Участвует в разработке и реализации кадровой и социальной политики

Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы (4 семестр очная, 5 семестр очно-заочная)
ПК-6.1: Участвует в разработке и реализации кадровой и социальной политики	Обучающийся знает: основные этапы разработки и реализации кадровой и социальной политики; законодательную и нормативно-методическую базу по организации документационного обеспечения управления персоналом; основы Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права в контексте документационного обеспечения управления персоналом	Вопросы (1-25)
	Обучающийся умеет: разрабатывать и реализовывать кадровую и социальную политику компании; оформлять сопровождающую документацию в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала; ориентироваться в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации	Задания (1-30)
	Обучающийся владеет: навыками разработки и реализации кадровой и социальной политики компании; навыками оформления сопровождающей документации в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала	Кейсы (1-6)

Промежуточная аттестация (экзамен) проводится в одной из следующих форм:

- 1) ответ на билет, состоящий из теоретических вопросов и практических заданий;
- 2) выполнение заданий в ЭИОС СамГУПС.

2. Типовые¹ контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

¹ Приводятся типовые вопросы и задания. Оценочные средства, предназначенные для проведения аттестационного мероприятия, хранятся на кафедре в достаточном для проведения оценочных процедур количестве вариантов. Оценочные средства подлежат актуализации с учетом развития науки, образования, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы. Ответственность за нераспространение содержания оценочных средств среди обучающихся университета несут заведующий кафедрой и преподаватель – разработчик оценочных средств.

2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
ПК-6.1: Участвует в разработке и реализации кадровой и социальной политики	Обучающийся знает: основные этапы разработки и реализации кадровой и социальной политики; законодательную и нормативно-методическую базу по организации документационного обеспечения управления персоналом; основы Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права в контексте документационного обеспечения управления персоналом

Примерные задания:

1. Конфликтология как наука возникла:

- А) в XIX в;
- Б) вместе с возникновением человечества;
- В) в XX в.

2. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между:

- а) сознательной и бессознательной структурами личности;
- б) бессознательными установками;
- в) сознательными тенденциями;
- г) между любыми внутриличностными структурами.

3. К этапам конфликта относятся:

- А) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.

4. Стратегия успешного поведения в конфликте основывается на:

- А) модели заинтересованности в успехе другого;
- Б) модели заинтересованности в собственном успехе;
- в) модели двойной заинтересованности.

5. Стратегия сотрудничества:

- а) приводит к разрешению конфликта;
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.

6. С точки зрения графики трансактного анализа к конфликтогенной реакции можно отнести:

- А) присоединение;
- Б) пересечение трансакций;
- В) нахождение в позиции родителя;

7. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются:

- А) использование угроз в адрес оппонента;
- Б) признание реальности конфликта;
- В) расширение социальной среды конфликта.

8. Стратегия соперничества:

- А) ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
- Б) характеризует человека как эгоиста;
- В) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

9. К групповым конфликтам относятся:

- А) личность - группа;
- Б) группа - группа;
- В) личность - группа, группа - группа;
- Г) микрогруппа - руководитель.

10. К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат:

- А) устранение слухов;
- Б) обеспечение ровного психологического климата;
- В) снижение социальной напряженности.

11. Предупреждение конфликта представляет собой:

- А) управление конфликтом с целью его легитимации;
- Б) вид деятельности, направленный на ограничение конфликта;
- В) превентивную форму управления конфликтом.

12. Медиация это:

- А) вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта;
- Б) любое посредничество;
- В) ограниченный арбитраж.

13. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:

- А) проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
- Б) редукция сознательной части психики;
- В) общение с конфликтными личностями.

14. Выберите адекватный вариант поведения в трансакции «Взрослого»:

- А) проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
- Б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- В) требует, покровительствует, руководит.

15. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции «Дитя»:

- А) проявляет чувство вины или обиды, подчиняется;
- Б) оценивает, проявляет чувство беспомощности;
- В) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

16. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции «Родителя»:

- А) испытывает чувство вины, уточняет ситуацию;
- Б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- В) требует, покровительствует, руководит.

17. В какой орг.культуре фирмы конфликт рассматривается как точка развития.

- А) Органическая
- Б) Предпринимательская (агентская)
- в) Бюрократическая;
- Г) Партиципативная

18. В какой орг.культуре фирмы конфликт рассматривается как источник дисбаланса

- 1. Органическая
- 2. Предпринимательская (агентская)
- 3. Бюрократическая;
- 4. Партиципативная

19. В какой орг.культуре фирмы конфликт не рассматривается как существенный кадровый процесс

- 1. Органическая
- 2. Предпринимательская (агентская)
- 3. Бюрократическая;
- 4. Партиципативная

20. Конфликт с точки зрения HR это явление

- 1. С которым нужно бороться, предотвращать;
- 2. Элемент характеристики потенциала коллектива;
- 3. Обычное, свойственное любому сообществу.

21. Конфликт в организации носит преимущественно:

- 1. Конструктивный характер;
- 2. Деструктивный характер;
- 3. Может быть тем и другим

22. Мотивации инициатора конфликта в группе:

- 1. Достижение цели, невозможное без согласия противника.
- 2. Предостережение партнера от непродуманного решения, чреватого неприятными последствиями для окружающих.
- 3. Подготовка оппонента к тому, чтобы он встал на чью-то сторону, заступиться или отказаться от заступничества, обвинить кого-либо.
- 4. Получение согласие партнера участвовать в какой-либо работе или другая мотивация.
- 5. Все мотивы действительны

23. Конфликт, включающий разногласия, связанные с личными и социальными моментами, которые не имеют отношения к работе

- 1. Конфликт отношений (эмоциональный или аффективный)
- 2. Конфликт, связанный с задачей (познавательный)
- 3. Конфликт, связанный с процессом (распределения обязанностей и подходов)

24. Конфликт, подразумевающий разногласия по поводу работы, которая выполняется группой

1. Конфликт отношений (эмоциональный или аффективный)
2. Конфликт, связанный с задачей (познавательный)
3. Конфликт, связанный с процессом (распределения обязанностей и подходов)

25. Конфликт концентрируется на стратегии и делегировании обязанностей и распределении ресурсов, это:

1. Конфликт отношений (эмоциональный или аффективный)
2. Конфликт, связанный с задачей (познавательный)
3. Конфликт, связанный с процессом (распределения обязанностей и подходов)

2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

ПК-6.1: Участвует в разработке и реализации кадровой и социальной политики	Обучающийся умеет: разрабатывать и реализовывать кадровую и социальную политику компании; оформлять сопровождающую документацию в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала; ориентироваться в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации
--	--

Примерные задания:

1. Конфликт и его функции. Суть конструктивной функции конфликта. Приведите конкретные примеры.
2. Конфликт и его функции. Суть деструктивной функции конфликта. Приведите примеры.
3. Роль конфликтогенов в развитии конфликта. Типы наиболее распространённых конфликтогенов. Приведите конкретный пример.
4. Эскалация конфликтогенов и некоторые правила бесконфликтного поведения. Приведите конкретный пример
5. Причины возникновения и этапы развития конфликтов. Приведите конкретный пример
6. Типы межличностных отношений и причины возникновения конфликтов в трудовых коллективах. Приведите конкретный пример
7. Классификация конфликтных ситуаций и причин конфликтов Общие и частные, объективные и субъективные причины конфликтов. Привести конкретный пример
8. Этапы развития конфликтов и возможности разрешения конфликта в зависимости от этапа развития.
9. Понятие инновационного конфликта и типы нововведений, вызывающие инновационные конфликты.
10. Социальные роли участников и мотивация их вступления в инновационные конфликты.
11. Типология личностных особенностей персонала и их влияние на возникновение и развитие конфликта. Приведите конкретный пример.
12. Ценности, потребности и мотивы персонала, их взаимосвязь с конфликтным поведением. Приведите конкретный пример.
13. Понятие стрессоустойчивости личности и ее влияние на поведение в конфликте. Приведите конкретный пример.
14. Стратегия поведения оппонентов в конфликтной ситуации. Приведите примеры
15. Особенности поведения людей, переживающих конфликт. Фрустрация. Кризис. Стресс. Взаимосвязь внутриличностных и межличностных конфликтов. Приведите примеры
16. Психологические характеристики поведенческих ролей: Родителя, Взрослого и Ребёнка. Условия возникновения конфликтов и их предупреждения. Трансактный аспект. Приведите конкретный пример.
17. Конфликт и механизмы психологической защиты. Приведите конкретный пример.
18. Основные стили разрешения конфликта (двухмерная модель К. Томаса), их краткая характеристика. Приведите конкретный пример.
19. Условия эффективного использования различных стратегий поведения в конфликте. Приведите конкретный пример
20. Понятия и технологии предупреждения, разрешения и управления конфликтом. Приведите конкретный пример.
21. Структурные методы разрешения конфликтов. Приведите конкретный пример
22. Организация переговоров как действенное средство разрешения конфликтов. Приведите конкретный пример.
23. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами. Приведите конкретный пример.
24. Роль комиссии по трудовым спорам (КТС) в урегулировании организационного конфликта. Приведите конкретный пример.
25. Конфликтность как компонент трудового потенциала коллектива предприятия. Анализ, прогноз и управление
26. Особенности протекания и разрешения конфликтов в организациях с органической культурой
27. Особенности протекания и разрешения конфликтов в организациях с бюрократической культурой.
28. Особенности протекания и разрешения конфликтов в организациях с предпринимательской культурой.
29. Особенности протекания и разрешения конфликтов в организациях с партиципативной культурой.
30. Предупреждение и предотвращение конфликтов: упреждение, консенсус интересов, толерантность, информационный обмен, коммуникативные способы снятия напряжения. Приведите конкретный пример

ПК-6.1: Участвует в разработке и реализации кадровой и социальной политики	Обучающийся владеет: навыками разработки и реализации кадровой и социальной политики компании; навыками оформления сопровождающей документации в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения
--	---

политики	персонала
<p>Примерные кейсы:</p> <p>1. МУ по теории Э Берна «Трансактный анализ» 7 заданий по формированию навыков бесконфликтного общения. Распознавание поведенческой позиции (роли) оппонента</p> <p>2. Информационные методы решения конфликтных ситуаций</p> <p>3. Самооценка типичной позиции в конфликтной ситуации (Тест Томаса)</p> <p>4. Оценка вероятности возникновения конфликта в зависимости от locus-контроля руководителя. (Тест Ершова)</p> <p>5. Невербальные методы купирования стрессовых состояний (нейрографика, арт – терапия.)</p> <p>6. Трудовые споры как характеристика качества выполнения НР функций. (МУ)</p>	

2.2. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

Перечень вопросов к экзамену

1. Введение в конфликтологию. Современные концепции конфликта
2. Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знаний.
3. Сущность конфликта и его структурные элементы: ситуация, инцидент, оппоненты
4. Функции конфликта. Позитивная форма проявления конфликтов.
5. Негативная форма проявления конфликтов;
6. Характеристика конструктивного конфликта.
7. Характеристика деструктивного конфликта.
8. Типология конфликтов по различным основаниям.
9. Причины возникновения конфликтов,
10. Этапы и фазы развития конфликтов.
11. Объективные, субъективные, общие, частные причины возникновения конфликтов.
12. Конфликтность как компонент трудового потенциала коллектива предприятия.
13. Социально-трудовые конфликты Анализ, прогноз и управление.
14. Трудовой коллектив - социальная группа. Цели и способы объединения людей и проблемы конфликта
15. Организационная, технологическая и микросоциальная системы "первичного" трудового коллектива.
16. Формальные и неформальные объединения и проблемы лидерства.
17. Факторы, определяющие социально-психологический климат в трудовом коллективе.
18. Структурно-функциональный анализ конфликтов в коллективе.
19. Управление конфликтом в организациях с различным типом организационных культур.
20. Конфликт на предприятиях с органической культурой
21. Конфликт на предприятиях с бюрократической культурой.
22. Конфликт на предприятиях с предпринимательской культурой.
23. Конфликт на предприятиях с партиципативной культурой
24. Потребности и мотивы деятельности персонала. Взаимосвязь потребностей работников с конфликтным поведением.
25. Ценностные установки и поведение в конфликте
26. Личностные особенности оппонентов и их влияние на возникновение, развитие и поведение в конфликте.
27. Типология конфликтных личностей. Влияние типологии на проблемы разрешения конфликта.
28. Конфликты и трансактный анализ. Психологические характеристики поведенческих ролей Родителя, Взрослого и Ребёнка. Условия возникновения межролевого конфликта и его предупреждения.
29. Механизмы психологической защиты.
30. Основные стили разрешения конфликта (двухмерная модель К. Томаса), их краткая характеристика.
31. Условия эффективного использования различных стратегий поведения в конфликте.
32. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.
33. Стратегия поведения оппонентов в конфликтной ситуации.
34. Стили поведения руководителя и способы разрешения конфликтов

35. Социальное партнерство как форма социально – экономического сотрудничества в решении проблем социально экономического характера и профилактики конфликтов.
36. Взаимосвязь социального партнерства и удовлетворенность трудом
37. Управление конфликтом. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтом.
38. Переговоры как действенное средство разрешения конфликтом.
39. Методы профилактики конфликтов в области трудовых отношений.
40. Роль комиссии по трудовым спорам (КТС) в урегулировании организационного конфликта

3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100 – 90% от общего объёма заданных вопросов;
- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89 – 76% от общего объёма заданных вопросов;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объёма заданных вопросов;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объёма заданных вопросов.

Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий

«Отлично/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.

«Хорошо/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

«Удовлетворительно/зачтено» – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

«Неудовлетворительно/не зачтено» – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Виды ошибок:

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, норм; незнание приемов решения задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*

- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.*

- *недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.*

Критерии формирования оценок по экзамену

«Отлично» (5 баллов) – обучающийся демонстрирует знание всех разделов изучаемой дисциплины: содержание базовых понятий и фундаментальных проблем; умение излагать программный материал с демонстрацией конкретных примеров. Свободное владение материалом должно характеризоваться логической ясностью и четким видением путей применения полученных знаний в практической деятельности, умением связать материал с другими отраслями знания.

«Хорошо» (4 балла) – обучающийся демонстрирует знания всех разделов изучаемой дисциплины: содержание базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности. Таким образом данная оценка выставляется за правильный, но недостаточно полный ответ.

«Удовлетворительно» (3 балла) – обучающийся демонстрирует знание основных разделов

программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. Однако знание основных проблем курса не подкрепляются конкретными практическими примерами, не полностью раскрыта сущность вопросов, ответ недостаточно логичен и не всегда последователен, допущены ошибки и неточности.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – выставляется в том случае, когда обучающийся демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки.