

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гнатюк Максим Александрович
Должность: Первый проректор
Дата подписания: 11.07.2022 09:51:21
Уникальный программный ключ:
8873f497f100e798ae8c92c0d38e105c818d5410

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ

Приложение
к рабочей программе дисциплины

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Управление конфликтами в социально-трудовой сфере

(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: *зачет, 2 семестр дфо, 2 курс зфо*

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции
ПК-30: знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике

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

Код и наименование компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы (семестр 2 семестр дфо, 2 курс зфо)
ПК-30: знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике	Обучающийся знает: основные технологии снятия напряжения во время стресса; факторы, способствующие развитию стрессовых и конфликтных ситуаций; основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	Вопросы (№1-20)
	Обучающийся умеет: ориентироваться в технологиях регулирования конфликтов; анализировать условия и профессиональные факторы, способствующие уменьшению стресса; подбирать технологии снятия напряжения во время стресса к соответствующей ситуации	Задания (№31-33)
	Обучающийся владеет: способностью диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации; готовностью к созданию благоприятного психологического климата; способностью использовать знания о закономерностях индивидуального и группового поведения в процессе принятия экономических решений	Задания (№41-43)

Промежуточная аттестация (контрольная работа, зачет) проводится в одной из следующих форм:

- 1) собеседование;
- 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

2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

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 несет заведующий кафедрой и преподаватель – разработчик оценочных средств.

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
ПК-30: знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике	Обучающийся знает: основные технологии снятия напряжения во время стресса; факторы, способствующие развитию стрессовых и конфликтных ситуаций; основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе
<p><i>Примерные вопросы:</i></p> <p>1. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между:</p> <ol style="list-style-type: none"> сознательной и бессознательной структурами; 2 бессознательными установками; 2 сознательными тенденциями; между любыми внутриличностными структурами. <p>2. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:</p> <ol style="list-style-type: none"> роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта; позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий; стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта. <p>3. Выберите наиболее полный и верный список социальных ролей участников конфликта:</p> <ol style="list-style-type: none"> судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы; субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы; свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы. <p>4. Ресурсы сторон конфликта это:</p> <ol style="list-style-type: none"> общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован; знания, умения и навыки конфликтантов; материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте. <p>5. К этапам конфликта относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие; инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт; тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия. <p>6. Стратегия поведения в конфликте основывается на:</p> <ol style="list-style-type: none"> модели заинтересованности в успехе другого; модели заинтересованности в собственном успехе; модели двойной заинтересованности. <p>7. Стратегия сотрудничества:</p> <ol style="list-style-type: none"> приводит к разрешению конфликта; ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации; свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности. <p>8. Какое из сочетаний приводимых понятии имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:</p> <ol style="list-style-type: none"> уступка, уход, сотрудничество; компромисс, критика, борьба, борьба, уход, убеждение. <p>9. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:</p> <ol style="list-style-type: none"> проявление агрессии, превосходства, эгоизма; редукция сознательной части психики; общение с конфликтными личностями. агрессивно-оборонительный принцип. <p>10. Стратегия соперничества:</p> <ol style="list-style-type: none"> ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции; характеризует человека как эгоиста; ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации. 	

2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
ПК-30: знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике	Обучающийся умеет: ориентироваться в технологиях регулирования конфликтов; анализировать условия и профессиональные факторы, способствующие уменьшению стресса; подбирать технологии снятия напряжения во время стресса в соответствующей ситуации
<p>Примерные задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Написать реферат на тему «Теория социального действия Макса Вебера». 2. Написать реферат на тему: «Теория социального действия Т. Парсонса». 3. Написать реферат на тему: «Марксистская теория о социальном партнерстве». 4. Провести дискуссию на тему: «Модели коллективного действия в классической социальной и политической теории (К.Маркс, Э. Дюркгейм, Дж. Милль, М. Вебер)». 5. Написать реферат на тему: «Исследования коллективного действия в социо-политической теории 60-80-х гг. XX века (Ч. Тилли, А. Турен, У. Гэмпсон, М. Залд, Д. Мак-Карти, Н. Смелзер и др.)». 6. Провести дискуссию на тему: «Парадигмы коллективного поведения по Е. Здравомысловой, традиционный подход (50-60-е гг. XX века)». 7. Написать реферат на тему: «Концепция государственно-частного партнерства (Якимец, Никовская)». 	
Код и наименование компетенции	Образовательный результат
ПК-30: знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике	Обучающийся владеет: способностью диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации; готовностью к созданию благоприятного психологического климата; способностью использовать знания о закономерностях индивидуального и группового поведения в процессе принятия экономических решений
<p>Примерные кейсы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кейс «Конфликтная ситуация в связи с внедрением нововведения». В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами сотрудников по поводу внедрения изобретения, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше действовать, чтобы нормализовать создавшуюся обстановку в коллективе? <ol style="list-style-type: none"> а) Выбрать актив, группу, поручить разобраться и предложить меры по нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку руководства. б) Попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников нового, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии. в) Изучить перспективы улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому. г) Установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого подхода к технологии производства, проводить работу по реализации новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других прогрессивных руководителей. 1. Кейс «Управление конфликтами». Вы директор по социальному развитию компании. В вашем распоряжении всего один-два месяца до начала официальной процедуры изменения условий трудовых договоров для управленцев завода(начальников управлений, директоров по направлениям и заместителей генерального директора). Исходя из этого: <ol style="list-style-type: none"> 1. Предложите идеи повышения коллективной сплоченности. 4. Предложите мероприятия по усовершенствованию социально-психологического климата коллектива. 	

2.2 Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

Вопросы для зачета

- Взаимоотношения личности и организации в процессе конфликта. Процессы адаптации и их влияние на конфликт.
2. Группа и индивид возможные точки конфликта
 3. Динамика организационного конфликта и его структурные элементы: Процесс и функции конфликта.
- Позитивная и негативная формы проявления конфликтов.
4. Характеристика конструктивного и деструктивного конфликта. Динамика, этапы и фазы конфликта
 5. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Профилактика конфликтов в организации
 6. Трудовые споры и примирительные процедуры
 7. Сотрудничество и роль третьей стороны (переговорщика) в разрешении конфликта
 8. Конфликт в рамках коллектива. Ведение переговоров при конфликте
 9. Урегулирование конфликта с участием третьей стороны.
 10. Организационная культура предприятия и ее взаимосвязь с конфликтами.

11. Связь конфликтов и составляющих элементов организационной культуры фирмы
12. Модели организационной культуры и типология возможных конфликтов.
13. Методология управления конфликтами. Нормативно правовые документы организации – инструмент эффективного управления процессами конфликта .
14. Управление конфликтом. Профилактика конфликтов в области трудовых отношений.
15. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтом.
16. Конфликтность как компонент трудового потенциала коллектива предприятия.
17. Анализ, прогноз и управление конфликтами в социально - трудовой сфере.
18. Потребности и мотивы деятельности персонала, их взаимосвязь с конфликтным поведением.
19. Типология конфликтных личностей, связь и проблемы разрешения конфликта .
20. Правовое обеспечение технологии урегулирования конфликтных ситуаций .
21. Роль комиссии по трудовым спорам в урегулировании организационного конфликта.
22. Положение о комиссии по трудовым спорам, функции КТС .
23. Понятие конфликта и его роль в организации. Миссия и цели организации.
24. Цели сотрудников организации и их взаимосвязь с целями организации (предприятия, фирмы) как провокация конфликта
25. Динамика организационного конфликта и его структурные элементы:
26. Процесс, элементы, стадии и функции конфликта
27. Позитивная и негативная формы проявления конфликтов.
28. Характеристика конструктивного и деструктивного конфликта.
29. Динамика, этапы и фазы конфликта.
30. Социальное партнерство как форма социально – экономического сотрудничества в решении проблем социально экономического характера в трудовом коллективе.
31. Методология управления конфликтами в социально - трудовой сфере .
32. Нормативно правовые документы организации – инструмент эффективного управления процессами 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 результатам дискуссии

«Отлично» (5 баллов) – обучающийся показал глубокие знания материала по поставленным

вопросам, грамотно, логично его излагает, структурировал и детализировал информацию, информация представлена в переработанном виде.

«Хорошо» (4 балла) – обучающийся твердо знает материал, грамотно его излагает, не допускает существенных неточностей в ответ на вопросы, представляет наглядный материал, помогающий слушателям запомнить основные пункты выступления.

«Удовлетворительно» (3 балла) – обучающийся имеет знания основного материала по поставленным вопросам, но не усвоил его деталей, допускает отдельные неточности.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – обучающийся допускает грубые ошибки в ответе на поставленные вопросы, демонстрирует отсутствие необходимой информации в работе.

Критерии формирования оценок по эссе

«Отлично» (5 баллов) – обучающийся показал глубокие знания материала по поставленным вопросам, содержание работы полностью соответствует теме; глубоко и аргументировано раскрывается тема, что свидетельствует об отличном знании проблемы и дополнительных материалов, необходимых для ее освещения, умение делать выводы и обобщения; стройное по композиции, логическое и последовательное изложение мыслей; четко сформулирована проблема эссе, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; написано правильным литературным языком и стилистически соответствует содержанию; фактические ошибки отсутствуют; достигнуто смысловое единство текста, дополнительно использующегося материала. заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части. грамотно, логично его излагает, структурировал и детализировал информацию, информация представлена в переработанном виде.

«Хорошо» (4 балла) – обучающийся твердо знает материал, грамотно его излагает, достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее; обнаруживаются хорошие знания литературного материала, и других источников по теме сочинения и умение пользоваться ими для обоснования своих мыслей, а также делать выводы и обобщения; логическое и последовательное изложение текста работы; четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе; в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; написано правильным литературным языком, стилистически соответствует содержанию; имеются единичные фактические неточности; имеются незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части

«Удовлетворительно» (3 балла) – обучающийся имеет знания основного материала по поставленным вопросам, в основном раскрывается тема; дан верный, но односторонний или недостаточно полный ответ на тему; допущены отклонения от нее или отдельные ошибки в изложении фактического материала; обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения; материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения последовательности выражения мыслей; выводы не полностью соответствуют содержанию основной части.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – обучающийся допускает грубые ошибки в ответе на поставленные вопросы, тема полностью нераскрыта, что свидетельствует о поверхностном знании; состоит из путаного пересказа отдельных событий, без вывода и обобщений; характеризуется случайным расположением материала, отсутствием связи между частями; выводы не вытекают из основной части; многочисленные (60-100%) заимствования текста из других источников; отличается наличием грубых речевых ошибок.

Критерии формирования оценок по написанию реферата

«Отлично» (5 баллов) – получают обучающиеся, оформившие реферат в соответствии с предъявляемыми требованиями, в которой отражены все необходимые результаты проведенного анализа, сделаны обобщающие выводы и предложены рекомендации в соответствии с тематикой реферата, а также грамотно и исчерпывающе ответившие на все встречные вопросы преподавателя.

«Хорошо» (4 балла) – получают обучающиеся, оформившие реферат в соответствии с предъявляемыми требованиями, в которой отражены все необходимые результаты проведенного анализа, сделаны обобщающие выводы и предложены рекомендации в соответствии с тематикой реферата. При этом при ответах на вопросы преподавателя обучающийся допустил не более двух ошибок.

«Удовлетворительно» (3 балла) – получают обучающиеся, оформившие курсовую реферат преподавателя обучающийся допустил более трёх ошибок.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – ставится за реферат, если число ошибок и недочетов

превысило удовлетворительный уровень компетенции.

Критерии формирования оценок по зачету

«Зачтено» – 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; 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.

«Не зачтено» – 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.