

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

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: *зачет, 5 семестр(очная), 3 семестр (заочная)*

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции
ОК-6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-10: знанием Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, знанием процедур приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и владением навыками оформления сопровождающей документации

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

Код и наименование компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы(семестр5 очная, 3 заочна)
ОК-6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Обучающийся знает: основные этапы становления культурологии; особенности межкультурной коммуникации; основные характеристики мировых религиозных культур; основные теоретические концепции культурологии; особенности межкультурной коммуникации. Специфику мировых религиозных культур в сравнении друг с другом; глобальные проблемы современности с точки зрения культурологии	Вопросы (1-25)
	Обучающийся умеет: узнавать историческую принадлежность культурных феноменов; осуществлять региональную типологию культуры; находить общий язык с представителями различных конфессиональных, этнических и пр. культур узнавать характерные варианты культурной динамики; работать в коллективе, находя общий язык с представителями различных конфессиональных, этнических и пр. культур анализировать варианты культурной динамики; осуществлять типологию культуры (региональную, историческую, по хозяйственным, языковым и пр. признакам); умеет работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и пр. различия	Задания (1-15)
	Обучающийся владеет: базовыми культурологическими знаниями в виде реферата и доклада. Полученными знаниями в общении с представителями различных культур приемами и методами устного и письменного изложения базовых культурологических знаний; полученными знаниями в общении с представителями различных культур способностью работать в коллективе; навыками использования полученных знаний в общении с представителями различных культур; навыками поиска, отбора и анализа информации для аргументированного выражения собственного мнения	Задания (1-5)

ПК-10: знанием Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, знанием процедур приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и владением навыками оформления сопровождающей документации	Обучающийся знает: Трудовой кодекс Российской Федерации и иные нормативные правовые акты, содержащие нормы трудового права	Вопросы (№21-43)
	Обучающийся умеет: применять нормы трудового права для регламентации прав и обязанностей персонала и работодателей; организовывать трудовую дисциплину и способы разрешения трудовых споров	Задания (16-30)
	Обучающийся владеет: навыками оформления документации по приему, увольнению, переводу на другую работу и перемещению персонала	Задания (1)

Промежуточная аттестация (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:

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
ОК-6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Обучающийся знает: основные этапы становления культурологии; особенности межкультурной коммуникации; основные характеристики мировых религиозных культур; основные теоретические концепции культурологи; особенности межкультурной коммуникации. Специфику мировых религиозных культур в сравнении друг с другом; глобальные проблемы современности с точки зрения культурологии

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;

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.

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 точкт 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)

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
ПК-10: знанием Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, знанием процедур приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и владением навыками оформления сопровождающей документации	Обучающийся знает: Трудовой кодекс Российской Федерации и иные нормативные правовые акты, содержащие нормы трудового права
Примерные задания	

2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

ОК-6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Обучающийся умеет: узнавать историческую принадлежность культурных феноменов; осуществлять региональную типологию культуры; находить общий язык с представителями различных конфессиональных, этнических и пр. культур узнавать характерные варианты культурной динамики; работать в коллективе, находя общий язык с представителями различных конфессиональных, этнических и пр. культур анализировать варианты культурной динамики; осуществлять типологию культуры (региональную, историческую, по хозяйственным, языковым и пр. признакам); умеет работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и пр. различия
---	---

Примерные вопросы:

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

ПК-10: знанием Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, знанием процедур приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и владением навыками оформления сопровождающей документации

Обучающийся умеет:
применять нормы трудового права для регламентации прав и обязанностей персонала и работодателей;
организовывать трудовую дисциплину и способы разрешения трудовых споров

Примерные вопросы

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

ОК6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Обучающийся владеет: базовыми культурологическими знаниями в виде реферата и доклада. Полученными знаниями в общении с представителями различных культур приемами и методами устного и письменного изложения базовых культурологических знаний; полученными знаниями в общении с представителями различных культур способностью работать в коллективе; навыками использования полученных знаний в

	общении с представителями различных культур; навыками поиска, отбора и анализа информации для аргументированного выражения собственного мнения
Примерные кейсы:	
Кейсы	
1. МУ по теории Э Берна «Трансактный анализ» 7 заданий по формированию навыков бесконфликтного общения. Распознавание поведенческой позиции (роли) оппонента	
2. Информационные методы решения конфликтных ситуаций	
3. Самооценка типичной позиции в конфликтной ситуации (Тест Томаса)	
4. Оценка вероятности возникновения конфликта в зависимости от локус-контроля руководителя. (Тест Ершова)	
5. Невербальные методы купирования стрессовых состояний (нейрографика, арт – терапия.)	
ПК-10: знанием Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, знанием процедур приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и владением навыками оформления сопровождающей документации	Обучающийся владеет: навыками оформления документации по приему, увольнению, переводу на другую работу и перемещению персонала
Примерные кейсы	
1. Трудовые споры как характеристика качества выполнения НР функций. (МУ)	

2.2. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

Перечень вопросов к зачету

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 транзактный 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 зачету с оценкой

«Отлично/зачтено» – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний, не допустил логических и фактических ошибок

«Хорошо/зачтено» – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний; допустил незначительные ошибки и неточности.

«Удовлетворительно/зачтено» – студент допустил существенные ошибки.

«Неудовлетворительно/не зачтено» – студент демонстрирует фрагментарные знания изучаемого курса; отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки.