

Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление подготовки / специальность: Управление персоналом

Профиль / специализация: Управление персоналом организации

Дисциплина: Технологии управления конфликтами и стрессами

Формируемые компетенции: УК-6

ПК-8

ПК-28

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания Экзамена
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно- программного материала.	Отлично
-----------------	--	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных связей.
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей

2. Перечень вопросов и задач к экзамену

. Образец экзаменационного билета.

Примерный перечень вопросов к экзамену.

Компетенция УК 6, ПК 8, ПК 28:

1. Понятие конфликта. Формула конфликта
2. Конфликтная ситуация. Специфика восприятия конфликтной ситуации
3. Объект и субъект конфликта
4. Движущие силы конфликта. Конфликт потребностей, интересов, ценностей
5. Стадии и характер протекания конфликта
6. Модель конфликта как процесса
7. Классификация конфликтов
8. Виды внутриличностных конфликтов
9. Основные типы конфликтов, их краткая характеристика
10. Классификация общих причин конфликта (по М. Мескону)
11. Объективные и субъективные причины конфликтов
12. Причины возникновения конструктивных конфликтов и методы разрешения
13. Причины возникновения деструктивных конфликтов и методы разрешения
14. Участники конфликта, их краткая характеристика
15. Острота и длительность конфликтов
16. Основные стили конфликтного поведения руководителя организации
17. Методы управления конфликтами, их краткая характеристика
18. Конфликты в социально-трудовой сфере
19. Общие принципы управления конфликтами 1.
20. Объективные факторы возникновения конфликта
21. Сущность двойственного характера конфликта
22. Механизм возникновения межгруппового конфликта
23. Управление межгрупповыми конфликтами
24. Урегулирование конфликта.
25. Примирительные процедуры при трудовых спорах
26. Методы профилактики конфликтов в организации
27. Способы разрешения конфликтов
28. Пути разрешения внутриличностных конфликтов
29. Способы разрешения межличностных конфликтов
30. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта
31. Роль специалиста по кадрам в управлении конфликтами
32. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта
33. Факторы, определяющие условия завершения конфликта
34. Алгоритм продуктивного разрешения конфликта
35. Этапы переговорного процесса
36. Основные этапы деятельности по урегулированию конфликта
37. Влияние внутренней и внешней среды организации на конфликты в этой организации
38. Основные типы конфликтов в организации.
39. Характеристика позиционных, ресурсных и динамических конфликтов в организации.
40. Характеристика структурных и инновационных конфликтов в организации.

Примерные практические задачи (задания) и ситуации
Компетенция Компетенция УК 6, ПК 8, ПК 28:

Задача 1. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю. Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию..

Задача 6. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 7 Определите природу конфликта в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 8 Определите природу конфликта в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность.

Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 9. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 10 Определите природу конфликта в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 11 Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 12 Определите природу конфликта в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полшутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Образец экзаменационного билета

Дальневосточный государственный университет путей сообщения		
Кафедра (к704) Общая, юридическая и инженерная психология 2 семестр, учебный год	Экзаменационный билет № по дисциплине Технологии управления конфликтами и стрессами для направления подготовки / специальности 38.04.03 Управление персоналом профиль/специализация Управление персоналом организации	«Утверждаю» Зав. кафедрой Леженина А.А. к. психол. наук, доцент «__» _____ 20__ г.
Управление межгрупповыми конфликтами.		
Урегулирование конфликта.		
В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.		

Примечание. В каждом экзаменационном билете должны присутствовать вопросы, способствующих формированию у обучающегося всех компетенций по данной дисциплине.

3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Примерные задания теста

Задание 1 УК 6, ПК 8, ПК 28:

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Конфликт — это: а) борьба мнений; б) спор, дискуссия по острой проблеме; в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений; г) соперничество, направленное на достижение победы в споре д) столкновение противоположных позиций.

Задание 2 УК 6, ПК 8, ПК 28:

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте: а) К. Томас и Р. Киллмен; б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр; в) Д. Скотт и Ч. Ликсон; г) М. Дойч и Д. Скотт; д) Р. Фишер и У. Юри.

Задание 3 УК 6, ПК 8, ПК 28:

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии: а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов; б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне; в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях

Задание 4 УК 6, ПК 8, ПК 28:

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Согласно теории конфликта Р. Дарендорфа, социальные конфликты должны оцениваться следующим образом: 1. социальные конфликты- естественное состояние общества; задача- не избавиться от конфликтов, а сгладить проявление их отрицательных сторон, и это осуществимо с помощью консенсуса и конвергенции 2. социальные конфликты- главное зло в обществе; задача социологии – выявить и ликвидировать причины конфликтов 3. социальные конфликты стимулируют развитие общества, поэтому не следует искать пути избавления от них: бесконфликтное общество статично

Задание 5 УК 6, ПК 8, ПК 28:

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Стратегическая цель в переговорах – выигрыш за счет проигрыша оппонента относится к стратегии А. проигрыш – выигрыш В. проигрыш – проигрыш С. выигрыш – проигрыш

Задание 6 УК 6, ПК 8, ПК 28:

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Установление норм и процедур урегулирования и разрешения конфликта называется А. легитимизация конфликта В. институализация конфликта С. редукция конфликта

Задание 7 УК 6, ПК 8, ПК 28:

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Какой из перечисленных ниже методов урегулирования конфликтов признается универсальным А. уход от конфликта В. переговоры С. откладывание разрешения конфликта D. примирение сторон через посредника

Задание 8 УК 6, ПК 8, ПК 28:Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Конструктивное разрешение конфликта зависит от А. адекватности его восприятия В. открытости общения С. атмосферы сотрудничества D. использования силы.

Задание 9 УК 6, ПК 8, ПК 28:

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Какие из перечисленных ниже требований относятся к посреднику на переговорах (выберите все правильные варианты ответа) А. посредник должен использовать свои властные полномочия для призыва сторон достичь соглашения в ходе переговоров В. умение не использовать переговоры в качестве своей самореализации С. умение не подгонять дискутирующих D. все вышеперечисленные

Задание 10 УК 6, ПК 8, ПК 28:

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Отметьте один правильный ответ Концепцию «войны всех против всех» как естественного состояния человеческого общества выдвинул: а) Т. Гоббс; г) Ж.-Ж. Руссо; б) А. Смит; д) Г. Гегель. в) К. Маркс;

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между балльной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам	Значительные погрешности	Незначительные погрешности	Полное соответствие
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию	Незначительное несоответствие критерию	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер

<p>Качество ответов на дополнительные вопросы</p>	<p>На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.</p>	<p>Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.</p>	<p>1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.</p>	<p>Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.</p>
---	--	--	---	--

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.