

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)  
Факультет экономики и управления  
Кафедра управление персоналом

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Зав кафедрой управления персоналом  
\_\_\_\_\_ И.Р. Казарян  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

**« Конфликты в социально-трудовой сфере»**

для направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом  
профиль подготовки: Документационное обеспечение и учет персонала  
Рекрутмент  
Управление профессиональным развитием персонала

Рассмотрено на заседании кафедры УП

протокол от «31»08 2020 г. № 1

Чита 2020

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

Семестр Наименование дисциплины	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>ОК-6</b> <i>Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</i>								
Информатика		+						
Конфликты в социально-трудовой сфере							+	
Этапы формирования компетенций		1					2	
<b>ПК-30</b> <i>Знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике</i>								
Конфликты в социально-трудовой сфере							+	
Преддипломная практика								+
Этапы формирования компетенций							1	2
<b>ПК-33</b> <i>Владение навыками самоуправления и самостоятельного обучения и готовностью транслировать их своим коллегам, обеспечивать предупреждение и профилактику личностной профессиональной деформации и профессионального выгорания</i>								
Производственная практика						+		
Конфликты в социально-трудовой сфере							+	
Этапы формирования компетенций						1	2	

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

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

### 2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования (промежуточная аттестация)

К	О	П	О	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП	О	ц
---	---	---	---	---	---	---

		<i>пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов</i>	<i>Стандартный (хорошо) 70-84 балла</i>	<i>эталонный (отлично) 85-100 баллов</i>	
<i>ОК-6</i>	<i>Знать</i>	<i>Имеет общее представление социальных и культурных дифференциациях в обществе</i>	<i>Понимает необходимость формирования толерантного восприятия социальных, культурных и этнических различий в обществе.</i>	<i>Имеет глубокие знания о этнических, культурных, социальных и религиозных различиях в обществе</i>	<i>Доклад , дискуссия, тестирование</i>
	<i>Уметь</i>	<i>Умеет осуществлять совместную трудовую деятельность, демонстрировать толерантное восприятие социальных, этнических и культурных различий</i>	<i>Умеет развивать толерантное восприятие социальных, этнических и культурных различий</i>	<i>Умеет развивать толерантное восприятие социальных, этнических и культурных различий и доносить данное убеждения до других лиц, в т.ч. посредством убеждения</i>	<i>Деловая игра, психологический тест</i>

	<i>Владеет</i>	<i>Владеет навыками саморазвития, формирования толерантного восприятия социальных, этнических и культурных различий</i>	<i>Владеет навыками постоянного саморазвития и самосовершенствования в вопросах формирования толерантного восприятия социальных, этнических и культурных различий</i>	<i>Владеет навыками саморазвития и умело их использует для повышения личной толерантности в отношении социальных, этнических и культурных различий в обществе</i>	<i>Решение кейс-задач, участие в деловой игре</i>
--	----------------	---	---	---	---

ПК-30	Знать	Знать сущность, виды и источники возникновения конфликтов в социально-трудовой сфере	Знать этапы развития конфликтов в социально-трудовой сфере, методы решения трудовых конфликтов и споров	Знать источники возникновения конфликтов и споров в трудовой среде, способы предупреждения и разрешения трудовых споров и конфликтов, методы противодействия профессиональной деформации и профессиональному выгоранию	Доклад, тестирование, контрольная работа
	Уметь	Уметь определять источники возникновения трудовых конфликтов, распознавать тип конфликта	Уметь определять стадию и фазу развития конфликта, прогнозировать дальнейший ход развития конфликта	Уметь разрабатывать способы предупреждения и разрешения трудовых споров и конфликтов, методы профилактики профессиональной деформации и профессионального выгорания	Решение кейс-задач, деловая игра
	Владеть	Владеть методами определения источников конфликтов, выявления специфических характеристик конкретной конфликтной ситуации	Владеть технологиями управления конфликтами на разных этапах их развития	Владеть технологиями предупреждения, прогнозирования и регулирования конфликтов и стрессов в трудовом коллективе.	Решение управленческих задач, участие в
ПК-33	Знать	Знать источники и способы формирования психологических установок, препятствующих профессиональному выгоранию и профессиональной деформации.	Знать весь комплекс современных методов самоуправления, обучения, обеспечивающих профилактику профессионального выгорания и деформации.	Иметь глубокие знания о методах профилактики и устранения проявлений профессионального выгорания и профессиональной деформации.	Доклады, тестирование, контрольная работа

	<i>Уметь</i>	<i>Уметь находить наиболее приемлемые и рациональные источники и способы формирования психологических установок, препятствующих профессиональному выгоранию и профессиональной деформации.</i>	<i>Уметь определять эффективный метод самоуправления, обучения, обеспечивающий профилактику профессионального выгорания и деформации.</i>	<i>Уметь определять эффективный, в полной мере соответствующий ситуации комплекс методов профилактики и устранения проявлений профессионального выгорания и профессиональной деформации.</i>	<i>Дискуссия, психологический тест</i>
	<i>Владеть</i>	<i>Владеть основными приемами формирования психологических установок, препятствующих профессиональному выгоранию и профессиональной деформации.</i>	<i>Владеть методикой самоуправления, обучения, обеспечивающей профилактику профессионального выгорания и деформации.</i>	<i>Владеть алгоритмом и методикой профилактики и устранения проявлений профессионального выгорания и профессиональной деформации.</i>	<i>Решение кейс-задач, деловая игра,</i>

## 2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

<i>Модуль</i>	<i>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</i>	<i>Код контролируемой компетенции (или ее части)</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>
1.4.	<i>Поведение личности в конфликте</i>	<i>ОК-6, ПК-30</i>	<i>Дискуссия</i>
2.1	<i>Источники конфликтов и стрессов в социальной среде организации</i>	<i>ПК-30</i>	<i>Деловая игра</i>
2.2	<i>Предупреждение конфликтов в организации</i>	<i>ПК-30</i>	<i>Устный опрос</i>

3.2	<i>Применение коммуникативных технологий в конфликтах</i>	<i>ОК-6, ПК-30</i>	<i>Устный опрос</i>
3.3	<i>Методы профилактики и коррекции стресса в социально-трудовой сфере</i>	<i>ПК-30, ПК-33</i>	<i>Психологический тест, устный опрос</i>
3.4	<i>Технологии урегулирования конфликтов с участием третьей стороны</i>	<i>ПК-30</i>	<i>Контрольная работа</i>
3.5	<i>Технология проведения переговоров при разрешении конфликтов</i>	<i>ПК-30</i>	<i>тест</i>
3.6	<i>Организационный механизм управления конфликтами и стрессами</i>	<i>ПК-30, ПК-33</i>	<i>Кейс-задачи</i>

#### **Критерии и шкала оценивания тестирования (промежуточного итогового)**

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Выполнение более 60% тестовых заданий
«не зачтено»	Выполнение менее 60% тестовых заданий

#### **Критерии и шкала оценивания устного сообщения (доклада)**

Под докладом подразумевается итог самостоятельной исследовательской работы студента. Чтобы его подготовить, необходимо не только познакомиться с определенной научной литературой, но и выдвинуть свою гипотезу, провести сбор эмпирического материала (если это необходимо), сформулировать выводы, доказать правильность собственного решения проблемы и оформить полученные результаты в виде письменной работы. Оценка доклада учитывает не только содержание выполненной работы, но и качество устного выступления: умение говорить публично, заинтересовать слушателей, владение речью, ясность, образность, живость речи и т.д.

Понимание проблемы, стремление разъяснить ее суть с научных позиций	2 балла
Умение интересно подать материал, наличие личного отношения к нему	2 балла
Грамотность и логичность изложения материала	1 балл
Предоставление тезисов заданного формата	1 балл
Максимальный балл	6 баллов

#### **Критерии и шкала оценивания кейс-задач**

Полнота раскрытия авторской позиции и ее состоятельность	1 балл
Подкрепление представленной информации необходимыми комментариями, примерами и поясняющими цитатами	2 балла
Представление правильных аргументирующих выводов	1 балл
Грамотность и логичность изложения материала	1 балл

Максимальный балл	5 баллов
-------------------	----------

### Оценивание реферата

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 – 100 баллов – «отлично»;
- 70 – 75 баллов – «хорошо»;
- 51 – 69 баллов – «удовлетворительно»;
- мене 51 балла – «неудовлетворительно».

### Критерии оценивания презентаций

Оценка	Название критерия	Оцениваемые параметры
«зачтено»	Тема презентации	Соответствие темы программе учебного предмета, раздела
	Дидактические и методические цели и задачи презентации	Соответствие целей поставленной теме Достижение поставленных целей и задач
	Выделение основных идей презентации	Соответствие целям и задачам Содержание умозаключений Вызывают ли интерес у аудитории Количество (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)
	Содержание	Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания
	Подбор информации для создания проекта – презентации	Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Экспертные оценки Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д.
	Подача материала проекта – презентации	Хронология Приоритет Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение»
	Логика и переходы во время проекта – презентации	От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки
	Заключение	Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Подведение итогов Короткое и запоминающееся высказывание в конце
	Дизайн презентации	Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта,

		заголовков) Элементы анимации
	Техническая часть	Грамматика Подходящий словарь Наличие ошибок правописания и опечаток
«не зачтено»	Выполнение менее 60% оцениваемых параметров	

### Критерии оценки теста для анализа и принятия управленческого решения

Оценка **«отлично»** ставится студенту, если на основе предложенной классификации типов личности, ее потребностей и особенностей трудового поведения он выявил и описал наиболее приемлемые и эффективные методы мотивации труда.

Оценка **«хорошо»** ставится студенту, если на основе предложенной классификации типов личности, ее потребностей и особенностей трудового поведения он выявил и описал наиболее приемлемые и эффективные методы мотивации труда, однако некоторые из них являются спорными и требуют доработки.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, если на основе предложенной классификации типов личности он в большинстве случаев неверно соотнес ее потребности и особенности трудового поведения с эффективными методами мотивации труда.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится студенту, если он не выполнил задание по тесту.

### Методика оценки участия студентов в деловой игре

<i>Критерии оценки</i>	<i>Возможное количество баллов</i>
<i>Ясность изложения проблемы</i>	<i>1-3 балла</i>
<i>Глубина изложения проблемы</i>	<i>3-5 баллов</i>
<i>Весомость и развернутость аргументов в защиту теории, проработанность направлений ее применения в управлении персоналом</i>	<i>3-5 баллов</i>
<i>Умение отстаивать свои позиции</i>	<i>3-5 баллов</i>
	<i>max количество баллов- 18 min количество баллов - 10</i>

### Методика оценки участия студентов в дискуссии

Оценивается подготовленность студента к теме дискуссии; аргументированность выступления; владение понятийно–терминологическим аппаратом; умение логически мыслить; способность выделять факторы, влияющие на проблемную ситуацию и оценивать их последствия; способность предлагать новые альтернативные решения проблемы и оценивать их эффективность.

Участие в дискуссии оценивается по 5-ти балльной шкале.

5 баллов – студент хорошо подготовился, показал отличные знания по теме; активно участвовал в дискуссии.

4 балла – студент подготовился с достаточной степенью полноты; качество устного выступления и аргументация ответа – хорошее.

3 балла – имеются определенные недостатки по полноте и содержанию ответов на поставленные вопросы. Невысокая дискуссионная активность..

1–2 балла – студент не готов, или приводятся сведения, не относящиеся к поставленной теме.

### **Методика оценки устного ответа студентов на вопросы, разработанные к психологическому тесту**

5 баллов – студент показал отличные знания по теме; качество устного ответа высокое.

4 балла – задание выполнено правильно, с достаточной степенью полноты; качество устного ответа - хорошее.

3 балла – задание выполнено удовлетворительно, имеются определенные недостатки по полноте и содержанию информации. Качество устного ответа - удовлетворительное.

2 балла – работа не выполнена или приводятся сведения, не относящиеся к поставленному вопросу; содержание не совпадает с поставленным вопросом.

### **Методика оценки контрольных работ**

Контрольная работа оценивается в соответствии со следующими критериями:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если вопросы раскрыты полностью, студент показал отличные знания;

– оценка «хорошо», если вопросы раскрыты хорошо, с достаточной степенью полноты;

– оценка «удовлетворительно», если вопросы раскрыты удовлетворительно, имеются определенные недостатки по полноте и содержанию ответа;

– оценка «неудовлетворительно» – ответы не являются логически законченными и обоснованными, поставленный вопрос раскрыт неудовлетворительно с точки зрения полноты и глубины изложения материала; отсутствует ответ на вопрос или содержание ответа не совпадает с поставленным вопросом.

### **2.3. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется 4-балльная шкала.

#### **Шкала оценивания**

Европейская	100-балльная	4-балльная
A	94-100	отлично
A-	90-94	
B+	85-89	
B	80-84	хорошо
B-	75-79	
C+	70-74	
C	65-69	удовлетворительно
C-	60-64	
D	55-59	

F	50-54	неудовлетворительно
---	-------	---------------------

<i>Шкала оценивания</i>	<i>Критерии</i>	<i>Уровень Уровни освоения компетенций</i>
<i>Отлично</i>	<i>наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы</i>	<i>Эталонный</i>
<i>Хорошо</i>	<i>наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала</i>	<i>Стандартный</i>
<i>Удовлетворительно</i>	<i>наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике</i>	<i>Пороговый</i>
<i>Неудовлетворительно</i>	<i>наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.</i>	<i>Компетенции не сформированы</i>

**3. 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**

### **3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости**

**Тематика вопросов для проведения дискуссии по разделу «Поведение личности в конфликте»**

1. Приемы и пути выхода из конфликта
2. Особенности личности и причины конфликтов
3. Диагностика, способы разрешения и методы профилактики внутриличностного конфликта.
4. Межличностные конфликты на предприятии
5. Невроз как последствие участия в конфликте
6. Детские впечатления и их последствия

**Деловая игра «Я в конфликтной ситуации» по разделу «Источники конфликтов и стрессов в социальной среде организации»**

**Цель**

Дать возможность увидеть воспринимают ли тебя другие как конфликтного человека, показать, как индивидуальные психологические особенности людей становятся источниками возникновения конфликтов.

#### **Необходимое время**

20 минут

#### **Материалы**

Ведущий может подготовить несколько вариантов конфликтной ситуации.

#### **Процедура**

Один участник выходит за дверь. Группа загадывает конкретного человека. Составляется характеристика выбранного человека при помощи описания его поведения в заданных условиях, в конкретной конфликтной ситуации. Участник заходит в комнату. Кто-то из группы рассказывает ситуацию и все участники (с загаданным) по кругу высказывают свой прогноз о поведении оцениваемого. Основной участник должен отгадать кого описывала группа. При продолжении игры придумываются новые ситуации. Это могут быть реальные ситуации кого-нибудь из группы или данные достались туфли...» и т.п., более сложные и серьезные ситуации.

#### **Обсуждение**

Анализируются основания и критерии на основе которых принималось решение отгадывающего участника. Мнение группы. Мнение и впечатления загаданного. Чем определяются подходы к конфликтной ситуации? Какие они бывают? Каковы источники конфликта в данной ситуации? Возможны ли подобные конфликтные ситуации в социально-трудовой сфере

#### **Тематика докладов по разделу «Предупреждение конфликтов в организации»**

1. Система распорядительных методов предупреждения конфликтов и стрессов.
2. Социально-психологические методы предупреждения и улаживания конфликтов посредством повышения уровня культуры межличностного общения и использования примирительных процедур.
3. Методы поддержания сотрудничества в организации.
4. Институционализация отношений как форма предупреждения конфликта.

#### **Тематика докладов по разделу «Применение коммуникативных технологий в конфликтах»**

1. Основные функции коммуникаций.
2. Барьеры коммуникаций.
3. Процесс принятия решений в условиях конфликтной ситуации.
4. Установление каналов коммуникации в конфликте.
5. Диагностические схемы коммуникации в конфликте.

#### **Психологический тест и тематика вопросов для устного ответа По разделу «Методы профилактики и коррекции стресса в социально- трудовой сфере»**

**Цель проведения теста:** выявить, каким образом индивидуальные особенности людей влияют на предрасположенность к конфликтам и стрессам.

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?

2. Часто ли Вы нуждаетесь в друзьях, которые Вас понимают, могут ободрить или утешить?
3. Вы человек беспечный?
4. Не находите ли Вы, что Вам очень трудно отвечать «нет»?
5. Задумываетесь ли Вы перед тем, как что-либо предпринять?
6. Если Вы обещаете что-то сделать, всегда ли Вы сдерживаете свои обещания (независимо от того, удобно это Вам ли нет)?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно Вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?
9. Часто ли Вы чувствуете себя несчастным человеком без достаточных на то причин?
10. Сделали бы Вы почти все что угодно на спор?
11. Возникает ли у Вас чувство робости и смущения, когда Вы хотите завести разговор с симпатичным незнакомцем?
12. Выходите ли Вы иногда из себя, злитесь ли?
13. Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли Вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-то, чего не следовало бы делать или говорить?
15. Предпочитаете ли Вы обычно книги встречам с людьми?
16. Легко ли Вас обидеть?
17. Любите ли Вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у Вас мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других?
19. Верно ли, что Вы иногда полны энергии, так что все горит в руках, а иногда совсем вялы?
20. Предпочитаете ли Вы иметь поменьше друзей, но зато особенно близких?
21. Часто ли Вы мечтаете?
22. Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
23. Часто ли Вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли Ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли Вы дать волю своим чувствам и вовсю повеселиться в компании?
26. Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считаете ли Вы себя человеком живым и веселым?
28. Часто ли, сделав какое-нибудь важное дело, Вы испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что Вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если Вы хотите узнать о чем-нибудь, то Вы предпочитаете прочесть книгу об этом, нежели спросить?
33. Бывают ли у Вас сердцебиения?
34. Нравится ли Вам работа, которая требует от Вас постоянного внимания?
35. Бывают ли у Вас приступы дрожи?
36. Всегда ли Вы платите за провоз багажа на транспорте?
37. Вам приятно находиться в обществе, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли Вы?
39. Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?
40. Волнуетесь ли Вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидания или на работу?
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы так любите поговорить, что никогда не упускаете возможности

поговорить с незнакомым человеком?

45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Вы бы чувствовали себя несчастным, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди Ваших знакомых люди, которые Вам не нравятся?
49. Можете ли Вы сказать, что Вы весьма уверенный в себе человек?
50. Легко ли Вы обижаетесь, когда люди указывают на Ваши ошибки в работе или на Ваши личные промахи?
51. Мы считаем, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
53. Легко ли Вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
56. Любите ли Вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли Вы от бессонницы?

## **КЛЮЧ К ТЕСТУ**

1. Шкала экстраверсия - интроверсия:

"да" (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56.

"нет" (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

2. Шкала нейротизм - стабильность (эмоциональная нестабильность – эмоциональная стабильность):

"да" (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 24, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

3. Шкала лжи:

"да" (+): 6, 24, 36.

"нет" (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Ответы, совпадающие с "ключом", оцениваются в 1 балл.

Средний балл по шкале экстраверсия - интроверсия: 11 - 12. Менее 11 баллов соответствует интровертированному типу, более 12 баллов - экстравертированному.

Средний балл по шкале нейротизм - стабильность: 12-13. Менее 12 баллов - эмоциональная стабильность, более 33 баллов - эмоциональная нестабильность (нейротизм).

Показатель по шкале лжи, равный 4-5 баллам является критическим, он свидетельствует о тенденции отвечающего давать на вопросы только "хорошие" ответы. Если у респондента по данной шкале количество баллов превышает 5, то результаты считаются недостоверными (в случае проведения психологического исследования они не используются).

### **Вопросы для устного ответа**

1. Обоснуйте необходимость применения психологических тестов в организации в целях профилактики конфликтов и стрессов
2. Разработайте и аргументируйте мероприятия по предупреждению стрессов в организации. Аргументируйте свой ответ.

## **Контрольная работа по теме «Технологии урегулирования конфликтов с участием третьей стороны»**

### **Темы вопросов для контрольной работы**

#### **Вариант 1**

1. Какие виды конфликтов существуют?
2. Какие методы разрешения конфликта являются наиболее эффективными?
3. Положительное и отрицательное воздействие конфликта.
4. Разрешение конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
5. Стратегии выхода из конфликтной ситуации.
6. Этапы разрешения конфликтов и их характеристика.

### **Вариант 2**

1. Баланс взаимоотношений и профилактика конфликтов.
2. Способы воздействия на поведение оппонента.
3. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
4. Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов.
5. Объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов.
6. Изменение своего отношения к проблемной ситуации как метод предупреждения конфликта.

### **Тест по разделу «Технология проведения переговоров при разрешении конфликтов»**

Какой тип разрешения конфликта в организации основывается на властных полномочиях руководителя'?

- партнерский
- авторитарный

Какой тип забастовки характеризуется строгим соблюдением всех правил производства, техники безопасности и т.д.?

- обычная забастовка
- замедление работы
- работа по правилам

Кто привлекается со стороны для разрешения конфликта'?

- посредник
- руководитель
- друг

Какая техника переговоров предполагает то, что занимаемые позиции в некоторой степени уступаются'?

- сотрудничество
- метод позиционного торга
- метод принципиальных переговоров

Какой из следующих принципов является главным при переговорах?

- отстаивать свою точку зрения
- высказать все
- отношение к проблеме не зависит от отношения к оппоненту

Одним из наиболее древних способов разрешения конфликта является

- медиаторство
- убийство или самоубийство
- переговоры

Свидетели конфликта могут быть признаны ...

- официальными медиаторами
- не рассматриваются при разрешении конфликта

- неофициальными медиаторами

Что представляет собой следующая логическая цепочка: знакомство с конфликтом и конфликтующими сторонами, работа с конфликтующими сторонами, ведение переговоров, контроль за исполнением принятых решений?

- этапы конфликта
- этапы переговоров
- этапы медиаторства

Какая роль посредника характеризуется вынесением вердикта, который не оспаривается?

- третейский судья
- арбитр
- посредник

Какая из тактик взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров заключается в акцентировании внимания на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий?

- сделка
- давление на одного из оппонентов
- директивное воздействие

Какие конфликты свойственны для организаций и предприятий?

- организационные, трудовые, производственные, инновационные
- эмоциональные
- военные

#### **Кейс-задачи по разделу «Организационный механизм управления конфликтами и стрессами»**

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. 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 4. Вы недавно назначены руководителем структурного подразделения. Вы еще плохо знаете сотрудников, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к 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 5. 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 на вокзале.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 6. 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 7. 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 8. 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 9. 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.

### **3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации**

#### **Перечень вопросов к экзамену**

1. Конфликтология как наука. Предметная область конфликтологии.
2. Конфликтологические идеи в древности и Средние века.
3. Научные подходы к изучению конфликтов в Новое время.
4. Периодизации истории отечественной конфликтологии.
5. Отрасли отечественной конфликтологии и их характеристика.
6. Значение и перспективы развития отечественной конфликтологии.
7. Методологические подходы к исследованию конфликтов.
8. Конфликты и их характерные черты. Классификация конфликтов.
9. Функции конфликтов и их характеристика.
10. Динамика развития конфликтов.
11. Источники возникновения конфликтов.
12. Актуальность и значение исследования зооконфликтов на современном этапе.
13. Сущность и особенности внутриличностного конфликта
14. Психологические концепции внутриличностных конфликтов.
15. Типология внутриличностных конфликтов
16. Формы проявления и деструктивные последствия внутриличностного конфликта.
17. Диагностика, способы разрешения и методы профилактики внутриличностного конфликта.

18. Природа межличностных конфликтов и особенности их протекания.
19. Причины межличностных конфликтов и формы их проявления.
20. Межличностные конфликты в организации и способы их разрешения.
21. Межличностные конфликты в сфере образования.
22. Межличностные конфликты в семье.
23. Межличностные инновационные конфликты.

**Экзамен по дисциплине «Конфликты в социально-трудовой сфере»** проводится в письменной - устной форме по экзаменационным билетам. Экзаменационный билет включает в себя 3 вопроса по различным тематическим блокам дисциплины.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

по дисциплине **Конфликты в социально-  
трудовой сфере**

направление подготовки **38.03.03**

**«Управление персоналом»**

семестр 7

1. Понятие и свойство конфликта.
2. Позитивные функции конфликта.
3. Приемы урегулирования конфликтов..

*Составил И.Р. Казарян*

*«02» мая 2017 г*

*УТВЕРЖДАЮ*

*Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ И.Р. Казарян*

*« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.*

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

по дисциплине **Конфликты в социально-  
трудовой сфере**

направление подготовки **38.03.03**

**«Управление персоналом»**

семестр 7

1. Структурные элементы конфликта.
2. Типология конфликтов.
3. Переговоры как метод урегулирования конфликтов.

*Составил И.Р. Казарян*

*«02» мая 2017 г*

*УТВЕРЖДАЮ*

*Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ И.Р. Казарян*

#### 4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

##### 4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

<i>Наименование оценочного средства</i>	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
<i>Дискуссия</i>	Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения круглого стола, доводит до обучающихся тему круглого стола, задания и вопросы для проведения круглого стола.
<i>Доклад</i>	<i>Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите</i>
<i>Кейс-задача</i>	<i>Преподаватель не мене, чем за неделю до срока решения кейс-задач должен довести до сведения обучающихся предлагаемые кейс-задачи. Решенные кейс-задачи в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю.</i>
<i>Тестирование</i>	<i>Компьютерное тестирование проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте время выполнения.</i>
<i>Деловая игра</i>	<i>Задание для проведения деловой игры выдается студентам заранее. Деление студентов на группы, наделение участников деловой игры конкретными ролями также осуществляется заблаговременно. По окончании деловой игры проводится коллективное обсуждение хода и результатов деловой игры, формулируется заключение в виде проекта решения проблемы</i>
<i>Психологический тест</i>	<i>Психологический тест выдается студентам непосредственно на практическом занятии. Студенты отвечают на вопросник теста, а также на вопросы, разработанные преподавателем к тесту. Вопросы, разработанные к тесту, ориентированы на разработку рациональных управленческих решений с учетом знаний, полученных в</i>

	<i>процессе освоения дисциплины.</i>
<i>Контрольная работа</i>	<i>Выполнение контрольной работы осуществляется на практическом занятии. Задание выполняется по двум вариантам. Распределение вариантов осуществляется преподавателем. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему, количество вопросов и время, отведенное на контрольную работу. Контрольная работа выполняется студентами самостоятельно и сдается на проверку преподавателю.</i>

#### 4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

##### Экзамен

При определении уровня достижений обучающихся на экзамене обращается особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной дисциплины и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах дисциплины, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию обучающегося;
- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.

##### Оценивание результатов обучения на экзамене

- Экзамен – процедура, проводимая по установленным правилам для оценки чьих-либо знаний, умений, компетенций по какому-либо учебному предмету, модулю и т.д. Процедура проведения экзамена может быть организована по-разному
- Традиционный экзамен предполагает выдачу списка вопросов, выносимых на экзамен, заранее (в самом начале обучения или в конце обучения перед сессией). Экзамен включает, как правило, две части: теоретическую (вопросы) и практическую (задачи, практические задания, кейсы и т.д.). Для подготовки к ответу на вопросы и задания билета, который студент вытаскивает случайным образом, отводится время в пределах 30 минут. После ответа на теоретические вопросы билета, как правило, ему преподаватель задает дополнительные вопросы. Компетентностный подход ориентирует на то, чтобы экзамен обязательно включал деятельностный компонент в виде задачи/ситуации/кейса для решения.
- Распределение вопросов по билетам приводится в ФОС и находится в закрытом для студентов доступе.
- В традиционной системе оценивания именно экзамен является наиболее значимым оценочным средством и решающим в итоговой отметке учебных достижений студента. Максимальное количество баллов 50.

##### Параметры оценочного средства

2 Оценка собеседования по теоретической части	Мах 100 баллов
---	----------------

Критерии оценки (результат определяется как сумма всех составляющих)	
«5» (50-100) баллов	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- показывает глубокое и полное категорий и концепций, необходимых для изучения социального страхования (т.е. знание основного содержания учебного элемента (модуля));</li> <li>- проявляет высокий уровень умений применять знания и методы для решения практических задач/заданий;</li> <li>- владеет навыками использования их в сфере профессиональной деятельности в управлении персоналом;</li> <li>- демонстрирует понимание важности приобретенных знаний и умений для будущей профессиональной деятельности;</li> </ul>
«4» (35 – 50) баллов	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует знание проблем и процессов, но допускает неточности в их объяснении;</li> <li>- способен оценивать некоторые проблемы и процессы социального страхования;</li> <li>- демонстрирует некоторые навыки использования знаний по социальному страхованию в будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- демонстрирует понимание приобретенных знаний и умений для будущей профессиональной деятельности;</li> </ul>
«3» (25 – 35) баллов	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- имеет представление о категориях и концепциях, необходимых для изучения проблем социального страхования;</li> <li>- испытывает сложности при выборе методов объяснения их;</li> <li>- может с трудом показать навыки использования знаний по социальному страхованию в будущей профессиональной деятельности.</li> </ul>

**Составитель**

**И.Р. Казарян**