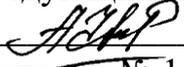


**Государственное образовательное учреждение
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»**

Кафедра педагогики и современных образовательных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой-разработчиком

 А.М. Чобан-Пилецкая
Протокол № 1 от «03» сентября 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ФТД.03. «Управление конфликтами в организации»

Направление подготовки

6.44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Профиль подготовки

Менеджмент в социальной педагогике и психологии

Квалификация
магистр

Форма обучения
заочная

ГОД НАБОРА 2022

Разработчик: доцент

 А.В. Мельничук

«03» сентября 2024 г.

Тирасполь 2024 г.

Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине

В результате изучения дисциплины «Управление конфликтами в организации» у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

Категория (группа) компетенций	Код и наименование	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
<i>Универсальные компетенции и индикаторы их достижения</i>		
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	ИДук-1.1. Знает: методы и принципы критического анализа, методики анализа результатов исследования и разработки стратегий проведения исследований, организации процесса принятия решения; методы и принципы критического анализа и оценки современных научных достижений. ИДук-1.2. Умеет: выделять этапы и уровни методологии социально-педагогического исследования, применять системный подход для решения поставленных задач; содержательно аргументировать стратегию выхода из проблемной ситуации на основе системного подхода; выстраивать логику исследовательского поиска, наметить траекторию, этапы и средства поиска оптимальных решений.
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен организовать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДук-3.1. Знает: способы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; оптимальные способы решения конкретной задачи проекта, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов; сущность процесса организации работы команды в социальной сфере ИДук-3.2. Умеет: применять социальное взаимодействие в практике исследовательской деятельности; качественно решать конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности), выработать командную стратегию в соответствии с целью проекта; выработать командную стратегию ИДук-3.3. Владеет: основными средствами реализации своей социальной роли в команде; навыками взаимодействия с другими членами команды, публичного представления результатов решения

		задач исследования, проекта, деятельности; методами определения и согласования социальных целей в условиях деструктивной среды; методами организации и управления коллективом.
<i>Общепрофессиональные компетенции и индикаторы их достижения</i>		
Взаимодействие с участниками образовательных отношений	ОПК-7. Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений	<p>ИД-1_{ОПК-7} Знает: методы, стратегии и тактики организации социально-педагогического взаимодействия; основы построения взаимодействия с субъектами образовательного процесса; основные формы, принципы и закономерности социального взаимодействия участников образовательных отношений; формы организации обучения в высшей школе, их виды и направленность для организации взаимодействия участников образовательных отношений.</p> <p>ИД-2_{ОПК-7} Умеет: применять технологии и методы организации социально-педагогического взаимодействия участников образовательных отношений; использовать нормативно-правовую базу социально-педагогической деятельности для реализации взаимодействия субъектов образования; использовать технологии и методы организации социального взаимодействия участников образовательных отношений; использовать особенности образовательной среды учреждения для реализации взаимодействия участников образовательных отношений.</p> <p>ИД-3_{ОПК-7} Владеет: методами, приемами и технологиями организации социально-педагогического взаимодействия; способами взаимодействия с родителями (законными представителями) обучающихся с учетом требований нормативно-правовых актов в сфере образования и социальной защиты; приемами организации благоприятного социально-психологического климата в процессе взаимодействия участников образовательных отношений; методами, приемами и технологиями организации социально-педагогического взаимодействия.</p>
<i>Обязательные профессиональные компетенции и индикаторы их достижения</i>		

	<p>ПК - 4 Способен организовывать взаимодействие всех участников образовательного процесса в коллегиальных органах управления, соответствующих целям развития образовательной организации.</p>	<p>ИД ПК-4.1. Знает: способы и приемы организации инновационной образовательной среды организации образования; цели развития образовательных организаций; основы организации коммуникативного взаимодействия в образовательной организации; способы организации конструктивного взаимодействия в образовательной организации.</p> <p>ИД ПК-4.2. Умеет: организовывать взаимодействие всех участников образовательного процесса в коллегиальных органах управления, соответствующих целям развития образовательной организации; организовать взаимодействие участников образовательного процесса в контексте проектирования социальных программ.</p>
Рекомендуемые профессиональные компетенции и индикаторы их достижения		
-	-	-

2. Программа оценивания контролируемой компетенции:

Текущая аттестация №	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Конфликты в организациях: сущность, содержание, типология.	УК-1, УК-3, ОПК-7, ПК-4	Устный опрос Творческие задания
2	Конфликты в организациях: сущность, содержание, типология	УК-1, УК-3, ОПК-7, ПК-4	Устный опрос
3	Деятельность руководителя по диагностике разрешению организационных конфликтов	УК-1, УК-3, ОПК-7, ПК-4	Устный опрос, практикум
Промежуточная аттестация		Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Зачет		УК-1, УК-3, ОПК-7, ПК-4	Тестовые задания

**Тест к зачету
по дисциплине «Управление конфликтами в организации»**

Активизация мыслительной, учебной и познавательной деятельности обучающихся, а также – ориентация в научной терминологии, научной информации.

Тест по разделам: «Конфликты в организациях: сущность, содержание, типология», «Конфликты в организациях: сущность, содержание, типология», «Деятельность руководителя по диагностике и разрешению организационных конфликтов»

1. Конфликтная ситуация – это:
 - а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
 - б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
 - в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений
 - г) причина конфликта.
2. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
 - а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим
 - б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними
 - в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций
 - г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях.
3. Конфликты, приводящие к повышению удовлетворенности сотрудников трудом, называются:
 - а) функциональными
 - б) дисфункциональными
 - в) структурными
 - г) позитивными.
4. По степени выраженности конфликты бывают:
 - а) горизонтальные и вертикальные
 - б) объективные и субъективные
 - в) открытые и скрытые
 - г) смешанные.
5. Конфликт в организации рассматривается как:
 - а) прямой вызов внутреннему порядку и стабильности трудового коллектива, позволяющий выявить интересы, разногласия, взаимные претензии и проблемы
 - б) способ регулирования взаимоотношений, налаживания оптимального порядка в организации производства и трудовых отношениях
 - в) необходимый этап в развитии трудового коллектива
 - г) все перечисленное.
6. Кто рассматривал конфликт с точки зрения психоаналитического подхода?
 - а) Р.Дарендорф
 - б) К.Маркс
 - в) Фрейд
 - г) Л.Козер.
7. Срок рассмотрения коллективного трудового спора в примирительной комиссии:
 - а) установлен законодателем
 - б) определяется соглашением сторон

в) установлен законодателем и может быть продлен по соглашению сторон

г) вправе выбирать сами работники.

9. Рассмотрение коллективного трудового спора в арбитраже завершается принятием:

а) постановления

б) решения

в) протокола

г) соглашения.

10. Кем из ученых разработана двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликте?

а) Дж. Скотт и М. Дойч

б) Р. Фишером и У. Юли

в) К. Томасом и Р. Килменом

г) Д. Скотт и Ч. Ликсоном

11. Какая из моделей поведения личности в конфликте характеризуется пассивностью, склонностью к уступкам?

а) конструктивная

б) деструктивная

в) конформистская

12. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии?

а) не проявляет активности; уходит от острых вопросов; отказывается от компромисса

б) стремится к победе в конфликте; отличается выдержкой; непоследователен в суждениях

в) стремится уладить конфликт; проявляет выдержку; уходит от острых вопросов

г) стремится уладить конфликт; доброжелателен к сопернику; открыт и искренен

13. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; кропотлив, систематической работы избегает?

а) демонстративный

б) ригидный

в) неуправляемый

г) сверхточный

14. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа?

а) хочет быть в центре внимания; планирование осуществляется стихийно

б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; болезненно обидчив

в) импульсивен; недостаточно контролирует себя; несамокритичен

г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе

15. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности неуправляемого типа?

а) налицо эмоциональное поведение; избегает кропотливой работы

б) поведение плохо предсказуемо; ведет себя агрессивно; несамокритичен

в) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив

г) подозрителен; прямолинеен; обидчив

16. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

а) К. Томас и Р. Килмен

б) М. Шериф и Д. Рапопорт

в) В. Линкольн и Л. Томпсон

г) Р. Фишер и У. Юри

17. «Какой теории в конфликтологии придерживался Льюис Козер?

- а) теории позитивно-функционального конфликта
- б) теории конфликтной модели общества
- в) общей теории конфликта
- г) теории политических групп

18. Какой теории в конфликтологии придерживался Ральф Дарендорф?

- а) теории позитивно-функционального конфликта
- б) теории конфликтной модели общества
- в) общей теории конфликта
- г) теории политических групп

19. Кто считается родоначальником функциональной теории конфликта?

- а) Г.Зиммель
- б) Л.Козер
- в) Р.Дарендорф
- г) Ж-Ж Руссо

20. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла

- а) в конце XIX века
- б) в начале XX века
- в) в 30-е годы XX века
- г) в конце 50-х годов XX века

21. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- б) истинная причина конфликта
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
- г) то, из-за чего возникает конфликт
- д) необходимое условие конфликта

Критерии оценки теста

1. Общая сумма баллов, которая может быть получена за аттестационный тест соответствует количеству тестовых заданий.

2. За каждое правильно решенное тестовое задание присваивается по 1 баллу

3. Время, отводимое на написание теста 60 мин.

4. В ситуации, когда студент забыл написать в листе ответов свою фамилию, имя, отчество, номер группы, номер варианта теста, дисциплину или дату – тест считается невыполненным.

5. Отметки о правильных вариантах ответов в тестовых заданиях делаются студентом разборчиво. Неразборчивые ответы не оцениваются, тестовое задание считается не выполненным.

6. Перевод полученных за аттестационный тест баллов в пятибалльную шкалу оценок проводится исходя из правил, размещенных в таблице.

Критерии оценки аттестационных тестов

Оцениваемый показатель	Кол. баллов, обеспечивающих получение			
	зачета	Оценки за экзамен или дифференцированный зачет		
		удовлетворительно	хорошо	отлично
Процент набранных баллов из 100% возможных	От 55% и выше	55% и более	70% и более	85% и более

**Вопросы для устного опроса
по дисциплине «Управление конфликтами в организации»**

Задание ориентировано на совершенствование умений самостоятельно работать с психолого-педагогической литературой; на развитие педагогического мышления.

К разделу «Конфликтология как наука о социальных конфликтах»

1. Дайте свое определение конфликта в педагогическом процессе.
2. Основные элементы, составляющие структуру конфликта.
3. Что такое инцидент?
4. Назовите стадии развития конфликта.
5. Каковы позитивные и негативные последствия конфликта.
6. Сформулируйте причины возникновения конфликтов в педагогическом процессе.

К разделу «Конфликты в организациях: сущность, содержание, типология»

7. Организационный конфликт: понятие, структура, функции, виды.
8. Стадии организационного конфликта.
9. Стили поведения участников в конфликте.
10. Причины организационных конфликтов.
11. Профилактика конфликтов в организации.

**К разделу «Деятельность руководителя по диагностике и разрешению
организационных конфликтов»**

12. Как бы Вы выразили свое отношение к управлению конфликтами.
13. Каких улучшений в ваших способностях Вам бы хотелось достичь больше всего?
14. Какова роль научного управления в цивилизованном развитии общества?
15. Опишите слабые нравственного здоровья личности.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

**Творческие задания
по дисциплине «Управление конфликтами в организации»**

К разделу «Конфликтология как наука о социальных конфликтах»

1. Найдите и выпишите определение конфликта из различных источников.
2. Изобразить, с помощью рисунка свое понимание конфликта.
3. Представить ассоциативный ряд со словом «конфликт».
4. Обозначьте в предложенном списке ситуаций конфликтные. Аргументируйте свой выбор.

Ситуация 1. Вы идете по коридору, видите двух знакомых, которые разговаривают между собой, при вашем приближении они замолкают, обмениваются многозначительными взглядами и понимающе улыбаются друг другу. Вы проходите мимо.

Ситуация 2. В аудитории во время лекции:

Преподаватель: Я не думаю, что Вы поняли, о чем я говорю.

Студент: Вы хотите сказать, что я – тупица?

Ситуация 3. Реплика заведующего кафедры, обращенная к преподавателю на заседании кафедры: «Я имел дело с такими как Вы. Я знаю, что Вы замышляете».

5. Смоделировать конфликтную ситуацию, определить ее вид в предложенной классификации (схема 10)

6. Попробуйте вспомнить конфликт, который Вы наблюдали или в который были вовлечены, где были ярко представлены различающиеся цели и стремления. Кратко и компактно обобщите их по следующим критериям:

– каковы были цели оппонентов?

– каковы были наиболее очевидные симптомы конфликта?

Занимали ли Вы когда-либо позицию посредника, действующего на урегулирование противоречащих целей. Вылилось ли это в какой-либо конфликт между вами и любым из двух человек или групп, с которыми Вы работали? (для анализа конфликта используйте конфликтограмму А.В. Дмитриева)

<i>Проблемные вопросы</i>	<i>Мои</i>	<i>Оппонента</i>
Проблема		
Цели		
Препятствия		
Опасения		
Сильные стороны		
Возможности поддержки		
Недостающая информация		
Какую личную потребность удовлетворяю		
Эмоции		
Общее у оппонентов		

Таблица. Конфликтограмма (по А.В. Дмитриеву)

Практикум
по дисциплине «Управление конфликтами в организации»
к разделу «Деятельность руководителя по диагностике и разрешению
организационных конфликтов»

Цель: Выявление особенностей педагогического взаимодействия в высшей школе. Формирование навыков конструктивного диалога. Анализ положительного и отрицательного воздействия конфликта на внутриличностное состояние и межличностные отношения.

Упражнение 1. Продемонстрируйте три различных примера приветствия студенческой группы, педагогического коллектива.

Упражнение 2. Участники делятся на группы по 4-5 человек. Предлагается каждой группе нарисовать эмблему:

- межнационального общения
- педагогического взаимодействия
- толерантности

На столах листы ватмана и цветные карандаши.

Упражнение 3. Участники делятся на группы по 4-5 человек. Каждая группа получает задание провести ретроспективный анализ профессиональной деятельности и подготовить сценку конфликта на 3-5 минут. После демонстрации, остальным дается время проанализировать ситуацию по схеме:

1. участники конфликта;
2. причины возникновения конфликта;
3. суть конфликта;
4. стратегии выхода из конфликта;
5. оптимальные пути выхода из создавшейся ситуации.

Итоговое обсуждение:

Что общего было во всех продемонстрированных сценках?

Каким может быть положительное воздействие конфликта на его участников?

Цель: Закрепить знание основных стилей управления, формирование умений анализировать конфликт и наметить стратегии его конструктивного разрешения.

Упражнение 1. На управление и разрешение конфликтов.

Вы занимаете руководящую должность (декан, зав. каф., преподаватель). В каких из перечисленных ситуаций Вам нужно вмешаться, а какие держать на контроле, наблюдая происходящее? Прокомментируйте свой ответ.

Ситуация 1. Два преподавателя вашей кафедры разгорячено обсуждают что-то по пути домой в конце дня. Вы слышите отрывок их разговора и заключаете, что дело касается различных взглядов по поводу намеченного плана работы кафедры.

Ситуация 2. Два штатных сотрудника приходят к Вам независимо друг от друга, жалуясь, что им невозможно работать вместе.

Ситуация 3. Несколько сотрудников кафедры поссорились между собой. Настроение холодное, коллектив делится на две партии, каждая из которых поддерживает позиции и взгляды двух сторон. Проходит время, а повздорившие, не общаются друг с другом.

Упражнение 2. Составьте рекомендации для обращения: преподавателя – к первокурсникам, заведующему кафедрой – к персоналу, в котором только женщины, ректору – к профессорско-преподавательскому составу, прохожему – к незнакомой женщине или мужчине, кондуктору автобуса – к пассажирам, директору фирмы – к сотрудникам.

Упражнение 3. На основании результатов предыдущего упражнения составить рекомендации по продуктивному разрешению конфликтов в поликультурном образовательном пространстве.