

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»**

Кафедра конфликтологии

(полное наименование кафедры)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

_____ **Конфликтология** _____

(наименование дисциплины)

_____ **42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»** _____

(код наименования направления подготовки /специальности/)

_____ **«Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере»** _____

(направление/профиль/)

Санкт-Петербург

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины. Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся. Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля – оценочных средств. Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине

Цель текущего контроля – систематическая проверка степени освоения программы дисциплины «Конфликтология» уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом. Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку.

1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.

Цель промежуточной аттестации – проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проходит в форме зачета.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

№ п\п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	Формирование науки конфликтологии	УК-3	<p>УК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>УК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>УК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>УК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>УК-3.5- владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>УК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>УК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	Реферат, эссе Подготовка устных сообщений
2	Конфликт как социально-психологический феномен	УК-3	<p>УК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>УК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>УК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>УК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>УК-3.5- владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>УК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>УК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и</p>	Подготовка устных сообщений

			недостатки, определять пути саморазвития	
3	Классификация конфликтов	УК-3	<p>УК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>УК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>УК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>УК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>УК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>УК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>УК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	Письменный опрос, доклады
4	Причины возникновения конфликтов	УК-3	<p>УК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>УК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>УК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>УК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>УК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>УК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>УК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	Устный опрос. Разбор конкретных ситуаций. Тест
5	Динамика конфликта	УК-3	<p>УК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p>	Устный опрос. Решение кейсов

			<p>УК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>УК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>УК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>УК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>УК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>УК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	
6	Личность и внутриличностные конфликты	УК-3	<p>УК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>УК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>УК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>УК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>УК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>УК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>УК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	Опрос, разбор конкретных ситуаций.
7	Психология общения и поведения личности в конфликте	УК-3	<p>УК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>УК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>УК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>УК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение</p>	Доклады. Разбор конкретных ситуаций.

			<p>функций и ролей членов команды</p> <p>УК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>УК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>УК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	
8	Основные стратегии поведения в конфликте	УК-3	<p>УК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>УК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>УК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>УК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>УК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>УК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>УК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	Доклады. Разбор конкретных ситуаций.
9	Методы исследования: диагностика и анализ конфликта	УК-3	<p>УК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>УК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>УК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>УК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>УК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>УК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p>	<p>Подготовка устных сообщений</p> <p>Экспресс опрос (устно)</p>

			УК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития	
10	Управление конфликтами	УК-3	<p>УК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>УК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>УК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>УК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>УК-3.5- владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>УК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>УК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	Подготовка устных сообщений Экспресс опрос (устно)
11	Технологии разрешения конфликтов: медиация и переговоры	УК-3	<p>УК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе</p> <p>УК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>УК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли</p> <p>УК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды</p> <p>УК-3.5- владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>УК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии</p> <p>УК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития</p>	Подготовка устных сообщений Экспресс опрос (устно)
12	Конфликты в организации	УК-3	УК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как	Решение кейсов

	ях. Конфликты в сфере управления		системы, выявление собственной роли в обществе УК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия УК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли УК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды УК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий УК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии УК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития	
13	Специфика конфликтов в различных социальных сферах	УК-3	УК-3.1- уметь самостоятельно анализировать общества, профессионального сообщества как системы, выявление собственной роли в обществе УК-3.2- уметь устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия УК-3.3- уметь выявлять цели команды, её функций и роли УК-3.4- уметь анализировать команды как системы, определение функций и ролей членов команды УК-3.5-владеть методиками выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий УК-3.6 - владеть методиками Самопрезентации, составление автобиографии УК-3.7 - уметь анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития	Решение кейсов

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

3.1. Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;

2. Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

3.2. Критерии оценивания (зачет)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «зачтено», «не зачтено».

«Зачтено» выставляется студенту при условии, что студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

«Не зачтено» выставляется студенту при условии, что студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

Шкала оценивания

Вид контроля	Форма отчетности и \ или контроля	Максимально возможное количество баллов
Текущий контроль		70
	Тестирование	20
	Работа на практических (семинарских) занятиях	20
	Реферат	10
	Решение кейсов	20
Промежуточная аттестация	Зачет	30
Всего по дисциплине		100

4. Типовые контрольные задания (тесты, рефераты, курсовые работы, кейсы и др.) и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Анализ конкретного конфликта включает компоненты:

1. составление карты конфликта;
2. определение истинных причин конфликта и предмет столкновения, глубину возникшего противоречия;
3. определение действительных интересов участников, взаимоотношения участников до конфликтной ситуации;
4. выделение стадий развития конфликта;

5. определение основных стратегий поведения при решении конфликта;
6. проработка приемов решения конфликтов в зависимости от выбранной стратегии.
7. выявить и прописать основные составляющие конфликта.

Примерные темы для написания эссе

1. Механизм возникновения социальных и межгрупповых конфликтов.
2. Специфика межэтнических конфликтов.
3. Специфика религиозных конфликтов.
4. Экономические конфликты.
5. Межгосударственные конфликты и способы их решения. Предотвращение межгосударственных конфликтов.
6. Семейные конфликты. Типичные межличностные конфликты супругов. Кризисные периоды в развитии семьи. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.
7. Конфликты в условиях учебной деятельности. Конфликты между учениками, студентами в процессе учебы. Способы разрешения конфликтов между преподавателем и студентами.
8. Основные типы конфликтов в организации. Причины конфликтов по вертикали и горизонтали.
9. Условия и способы предупреждения конфликтов между руководителем и подчинённым.
10. Разрешение конфликтов между руководителем и подчинённым.
11. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
12. Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.

Процедура оценивания:

1. Основная цель эссе – представить собственные мысли и идеи по заданной теме, грамотно выбирая лексические и грамматические единицы, следуя правилам построения связного письменного текста. Необходимо обратить внимание студентов на следующее:
2. Работа должна соответствовать жанру эссе – представлять собой изложение в образной форме личных впечатлений, взглядов и представлений, подкрепленных аргументами и доводами. Содержание эссе должно соответствовать заданной теме;
3. В эссе должно быть отражено следующее:
 - отправная идея, проблема во внутреннем мире автора, связанная с конкретной темой.
 - аргументированное изложение одного - двух основных тезисов.
 - вывод
4. Объем эссе не должен превышать 2-х страниц печатного текста (но не менее 1).
5. Работа может быть оформлена с помощью компьютерных программ (MS Office), в т.ч. графических.
6. Критерии оценки работ: содержание, неформальный подход к теме, самостоятельность мышления, кругозор, убедительность аргументации, грамотность, оформление работы.

Примерная тематика докладов, сообщений, рефератов

1. Основные направления в разработке теории конфликта.
2. Социологическое направление в разработке теории конфликта.
3. Психологическое направление в разработке теории конфликта.
4. Понятие конфликта. Подходы к определению понятия конфликта.
5. Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления.
6. Структура конфликта. Основные элементы структуры конфликта.
7. Функции конфликта, их классификация.

8. Типология конфликтов.
9. Конфликт как социальный феномен.
10. Конфликт и социальное противоречие.
11. Детерминация конфликта. Классификация причин конфликта и ее практическое использование в деятельности социального работника.
12. Возникновение конфликта.
13. Этапы развития конфликта, их основное содержание. Критерии выявления этапа развития конфликта.
14. Модели завершения конфликта. Критерии завершения и результаты.
15. Понятие конфликтофобии. Природа и механизмы конфликтофобии.
16. Конфликтофобия как причина и следствие психологических и социальных явлений. Способы выявления степени конфликтофобии у клиентов социального работника.
17. Связанные с конфликтом явления.
18. Влияние уровня образования и специфики мировоззрения участников на разрешение конфликта.
19. Внутриличностный конфликт: типология, специфика разворачивания.
20. Межличностный конфликт: типология, специфика разворачивания.
21. Формально-правовые способы работы с конфликтом.
22. Психотехнические стратегии в прикладной конфликтологии.
23. Переговоры как способ разрешения конфликта.
24. Посредничество в разрешении конфликта.
25. Процедура проведения переговоров между конфликтующими сторонами.
26. Роль письменного договора в разрешении конфликта.

Процедура оценивания:

1. Доклад представляется студентом в письменном виде и должен иметь объем не менее 3-5 страниц машинописного текста, список использованной литературы и других информационных источников должен составлять не менее пяти наименований. Доклад должен иметь титульный лист, на котором указывается название дисциплины, тема и фамилия студента с указанием номера группы. Содержательная часть доклада должна быть сгруппирована в разделы, их количество зависит от выбранной темы и наличия конкретного материала. Доклад должен содержать выводы, самостоятельно сделанные студентом на основе рассмотренного материала по теме (особенно актуально для тем, имеющих дискуссионную направленность). Доклад может быть представлен преподавателю без обязательного озвучивания на семинаре (по желанию студента).

2. Сообщение - готовится студентом в устной форме и носит сугубо информационный характер продолжительностью не менее 5 минут. Ссылка на источник информации – обязательна.

3. Реферат - из имеющегося списка тем студент выбирает ту, которая по своему содержанию соответствует пропущенному занятию, и должен раскрыть в реферате основные положения рассматриваемого вопроса, используя материалы лекций, литературу по данной теме и дополнительную информацию из любого другого источника, включая Интернет. Реферат должен иметь объем не менее десяти страниц машинописного текста, список использованной литературы и других информационных источников должен составлять не менее пяти наименований. Реферат должен иметь титульный лист, на котором указывается название дисциплины, тема реферата и фамилия студента с указанием номера группы. Содержательная часть реферата должна быть сгруппирована в разделы, их количество зависит от выбранной темы и наличия конкретного материала. Реферат должен содержать выводы, самостоятельно сделанные студентом на основе рассмотренного материала по теме.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

Круглый стол

(с элементами диспута)
Тема: Классификация конфликтов

1. Проблема.

Возможность конструктивной реализации идеи перехода на четырехдневную рабочую неделю в условиях современного российского общества.

2. Концепция диспута

Понятие и особенности трудовых конфликтов. Понятие профсоюзных организаций. История зарождения движения. Установление 8-часового рабочего дня. Сокращение рабочей недели: опыт зарубежных стран. Возможность сокращения рабочей недели в России – позитивные и негативные последствия. Активное обсуждение данной проблемы в Интернете. Оценка данного проекта со стороны представителей власти.

3. Активная форма проведения круглого стола: преподаватель направляет обсуждение, а также подводит итоги.

4. Итоги круглого стола: 1. Напоминание целей и задач круглого стола. 2. Показ итоговой расстановки участников встречи по точкам зрения на проблему. 3. Формирование общей позиции к которой пришли или близки все участники встречи. 4. Ориентирование учащихся на изучение вопросов, которые не нашли должного освещения на занятии. 5. Слова благодарности всем участникам.

Процедура оценивания:

№	Наименование критерия	Количество баллов
1	Профессиональное, грамотное решение проблемы	2
2	Новизна и неординарность решения проблемы	2
3	Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	2
4	Качество оформления решения проблемы	2
5	Этика ведения дискуссии	5
6	Активность работы всех членов микрогруппы	7
7	Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	-5
Итого:		20 (-% 5)

Деловая игра
Тема: Управление конфликтами

РАЗРЕШЕНИЕ ПРОТИВОРЕЧИЙ В ГРУППЕ

1. ЦЕЛЬ

1.1. Показать, как действует механизм сотрудничества для разрешения конфликта в группе.

Условия

Учебная группа разбивается на две части так, чтобы каждая из малых групп имела достаточно устойчивое мнение о другой малой группе, мешающее им нередко прийти к взаимопониманию в решении общих проблем. Каждая малая группа выбирает своего лидера.

Процедура

Этап 1 (5 минут), два лидера малых групп собираются с преподавателем вместе. Цель: прийти к согласию о целесообразности разрешения конфликта через сотрудничество. При положительном решении преподаватель инструктирует руководителей малых групп о правилах проведения следующих фаз упражнения.

Этап 2 (20 минут). Каждая из малых групп размещается в отдельной комнате. Их просят подумать и подготовить письменно перечень «А», в котором они указывают свое отношение к другой малой группе в смысле ее поведения, действий и прочее, а также что является причиной напряженности и непонимания между двумя малыми группами. Это должен быть перечень чувств, отношений, видений о другой малой группе. Затем каждая малая группа готовит еще перечень «В» — своих предсказаний о том, что другая малая группа напишет о них в рамках задания, указанного выше.

Этап 3 (10 минут). Преподаватель собирает две малые группы вместе. Сначала представители малых групп докладывают о том, что они думают друг о друге (перечень «А»). Однако дискуссия по этой части задания не открывается. Вместо этого малые группы докладывают свои соображения (догадки) в рамках перечня «В».

Этап 4 (20 минут). Малые группы возвращаются в свои комнаты, обсуждают все то, что они услышали и готовят перечень «С», т.е. перечень проблем, на которые должно быть обращено первостепенное внимание в обеих группах. В ходе этой фазы упражнения в малых группах будет обнаружено, что большинство спорных моментов прояснятся за счет простого обмена информацией на третьем этапе. Сократится также перечень «А», где останется только относящееся к самой проблеме.

Этап 5 (25 минут). Малые группы опять встречаются вместе и сравнивают свои перечни «С», которые содержат проблемы, требующие первостепенного внимания в обеих группах. Обсуждая вопросы, они составляют один перечень, включающий только приоритетные для двух малых групп проблемы. Этим определяется уровень, с которого упражнение может повториться со второго этапа, и перечень «Д» подвергнется той же процедуре «обработки» и т.д. Целесообразно обсудить учебной группой в полном составе план действий по разрешению проблем перечня «В».

Процедура оценивания:

№	Наименование критерия	Количество баллов
1	Профессиональное, грамотное решение проблемы	2
2	Новизна и неординарность решения проблемы	2
3	Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	2
4	Качество оформления решения проблемы	2
5	Этика ведения дискуссии	5
6	Активность работы всех членов микрогруппы	7
7	Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	-5

Кейс-задача**Тема: «Организационная культура. Конфликты в организации»****Цель занятия:**

- 1) Познакомить студентов с основными теориями организационных культур, видами и формами власти, стилями руководства и влияния.
- 2) Формирование умения использовать теоретические знания для анализа практических ситуаций.
- 3) Развитие самостоятельности у студентов в работе.
- 4) Развитие умения работать со справочной литературой.
- 5) Формирование коммуникативных качеств студентов.
- 6) Воспитание культуры речи.

Оснащение:

Кейс ««General Electric»» – 20 шт.

Ход занятия:**I. Организационный момент.**

1. Взаимное приветствие.
2. Проверка готовности студентов к работе в группах.

II. Актуализация нового материала.

Методы обучения: инструктивный, алгоритмический, объяснение.

Содержание: обоснование значимости темы, постановка целей, объяснение правил работы с кейсом, указание критериев оценки, выбор и утверждение экспертов.

III. Работа в микро - группах, наблюдение, инструктаж.

Метод обучения: частично-поисковый, эвристический.

Содержание: изучение кейса, анализ нового материала, выдвижение способов решения, их обоснование, проверка усвоения.

IV. Закрепление материала.

Метод обучения: рассуждающий, диалогический, монологический.

Содержание: защита проекта, выявление оптимального решения проблемы, подведение итогов.

V. Подведение итогов.

Метод обучения: беседа.

Содержание: выбор лучшего варианта решения проблемы, оценка результативности работы студентов в микро группах, оформление результатов дискуссий, выставление оценок.

Практика показала, что студенты отдают предпочтение кейсам, основанным на реальных ситуациях российской и международной бизнес – практики.

Требования к составлению вопросов по кейсу:

- 1) наличие алгоритма: сущность явления (Я знаю) – характерные признаки данного явления - технологические особенности реализации – практические навыки (я умею)
- 2) технология подготовки кейса студентами: эмоциональность, заинтересованность, междисциплинарные связи (практические навыки), умение работы в команде, синергетический эффект.

Конкретная ситуация «General Electric»

Председатель совета директоров General Electric признан „самым уважаемым руководителем в мире“, а изменения, проведенные им, сделали GE одной из крупнейших компаний мира.

46-ти летний Джек Уэлч возглавил General Electric в 1981 году. К этому времени компания имела почти вековую историю - она образовалась в 1892 году путем слияния Thomson-Houston Electric и General Electric Light, детища Томаса Эдисона. Первые в мире тостер и утюг, бытовой холодильник, лампа накаливания с вольфрамовой нитью были вылучены именно GE. Появлению столь обычного теперь звукового кино мы тоже обязаны компании - в 30-е годы был запатентован метод записи звука на пленку.

Преобразования, проведенные новым руководителем, потрясли General Electric. Продажа нерентабельных компаний и приобретение перспективных, волна сокращений, прокатившаяся по GE, безусловно, не вызвали радости у сотрудников и Джек Уэлч получил прозвище „Нейтронный Джек" (за сходство с нейтронной бомбой). Но к 1985 году, когда реструктуризация была в основном завершена, стало ясно, что преобразования Уэлча привели к значительной материальной выгоде, а также вывели 11 из 12 подразделений на первые или вторые места в мире в своей области. С 1995 года в GE, как и во многих крупных компаниях, применяется система "Шесть Сигма", направленная на уменьшение числа ошибок. К началу второго тысячелетия Уэлч рассчитывал достичь уровня „6 сигм", что составляет 3,4 ошибки на миллион. Затраты, связанные с обучением работников методу, окупятся сторицей, так как уровень „один сигма" обходится компании потерей 30% от оборота, „6 сигм" же чреват всего лишь 3% потерь.

Но Джон Уэлч не ограничивается усовершенствованием производственного процесса и не останавливается на достигнутом. Перед компанией им поставлено несколько целей: создание атмосферы доверия, придание всем работникам уверенности в себе и, наконец, искоренение одной из губительнейших реалий компании - процветания бюрократии: „Для бюрократов типично думать обо всем скорее в приростных категориях, а не в смысле принципиальных изменений. Это происходит потому, что они действуют замкнуто...". Налаживание системы обратной связи с менеджерами среднего и низшего звена, а также рядовыми работниками, практически отсутствовавшей в компании, стало одной из важнейших задач.

В достижении целей Уэлч проводит политику, благодаря которой работа в компании воспринимается как общее дело.

Три компонента этой политики - „Разработка идей" „Лучшие примеры" „Детальное рассмотрение процесса".

„Разработка идей" („Work-Out") как правило, представляет собой трехдневные сессии, проводимые в конференц-зале отеля, на которые приглашаются 40-100 работников различных уровней и подразделений компании. Приглашенные делятся на группы и работают над решением проблем, включенных в повестку дня. После полуторадневной работы в группах проводятся презентации идей, число которых иногда превышает сотню. Менеджер, участвующий в сессии только на этапе презентации, должен выслушать ВСЕ предложения и молниеносно оценить их - „да", „нет" либо „подготовьте больше информации по вопросу". Многие решения, принятые таким образом, принесли компании существенную прибыль.

„Лучшие примеры" („Best Practices") - совместная программа с другими успешными компаниями, например, Ford, HP, Xerox. Изучая опыт, друг друга, компании имеют возможность найти пути укрепления своих „слабых мест".

В „Детальном рассмотрении процесса" („Process Mapping") задействованы все имеющие отношение к конкретному процессу не только сотрудники GE, но и потребители и поставщики. Шаг за шагом, иногда в течение месяца, они проходят всю цепочку от исследований рынка, производства к реализации, анализируя каждый этап и предлагая пути улучшения.

Поддержание высокого образовательного уровня сотрудников рассматривается председателем совета директоров как ступенька к успеху компании. Management Development Institute называют „Гарвардом корпоративной Америки". Каждую неделю для 120 менеджеров GE в институте проводят занятия преподаватели лучших бизнес школ. Сам Уэлч, разумеется, также делится своим опытом с подчиненными. Но, кроме образовательной функции, институт, по замыслу Уэлча, играет существенную роль и в укреплении корпоративной культуры GE.

Один из самых известных в мире управляющих в неформальной обстановке получает столь важную обратную связь и называет это „хорошим способом держать руку на пульсе организации“.

Особый интерес представляет механизм принятия решений в GE, действующий по принципу „to take out the boss element“. Под этим подразумевается, с одной стороны, противопоставление постулату классической школы, что рабочие должны работать, а менеджеры - руководить, а с другой - появление у менеджеров новых, ранее несвойственных функций - советчика.

И, наконец, с целью укрепления корпоративного духа раз в год General Electric устраивает банкет, на котором менеджеры, приглашенные со всех концов страны, чувствуют себя членами огромной сильной, постоянно развивающейся корпорации.

Вопросы к обсуждению:

1. Какие организационные обряды существуют в GE?
2. Привели ли изменения в культуре к изменению в поведении людей? Чем это можно объяснить?
3. Удалось бы Джеку Уэлчу провести подобные изменения, если бы компания была японской?
4. Что, по Вашему мнению, было бы необходимо скорректировать с учетом особенностей японской культуры?

Процедура оценивания:

№	Наименование критерия	Количество баллов
1	Профессиональное, грамотное решение проблемы	2
2	Новизна и неординарность решения проблемы	2
3	Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	2
4	Качество оформления решения проблемы	2
5	Этика ведения дискуссии	5
6	Активность работы всех членов микрогруппы	7
7	Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	-5
Итого:		20 (-% 5)

Тестовые материалы

Тестовые материалы по данной дисциплине находятся в системе поддержки самостоятельной работы студентов

Пример тестовых заданий для текущего контроля:

Задание №1

Идея о естественной агрессии человека, которая проявляется в различных видах конфликта, принадлежит:

- 1) К. Марксу;
- 2) Г. Зиммелю;
- 3) Т. Парсонсу;
- 4) Ф. Ницше;
- 5) концепции социал-дарвинизма;
- 6) Л. Козеру;
- 7) Р. Дарендорфу;
- 8) Р. Коллинзу.

Задание №2

Теоретик, сделавший попытку построить общую теорию конфликта:

- 1) С. Липсет;
- 2) Р. Коллинз;
- 3) К. Боулдинг;
- 4) Л. Козер;
- 5) З. Фрейд.

Задание №3

Автор точки зрения, согласно которой социальный конфликт рассматривается как некая патология:

- 1) К. Маркс;
- 2) Т. Парсонс;
- 3) Г. Спенсер;
- 4) С. Хантингтон.

Задание №4

Могут ли быть внесены в трудовой договор условия, ухудшающие положение работника в сравнении с нормами трудового законодательства?

- 1) могут, если работник даст согласие на изменение условий в письменной форме;
- 2) не могут;
- 3) могут, если эти условия не являются обязательными.

Задание №5

Есть ли ограничения (запрещения) при заключении трудовых договоров на определённый срок?

- 1) нет, ограничений нет;
- 2) да, ограничения есть.

Задание №6

Формой социального партнерства является:

- 1) участие работников, их представителей в управлении организацией;
- 2) участие представителей работников и работодателей в досудебном разрешении трудовых споров.

Задание №7

Каждый работник:

- 1) имеет право на забастовку;
- 2) имеет право на забастовку, но при определённых условиях.

Задание №8

Существуют следующие направленности конфликтов:

- А. Горизонтальные;
- Б. Вертикальные;
- В. Циклические;
- Г. Смешанные.

Задание №9

Кто из нижеперечисленных, не являлся представителем ранних школ управления?

- А. Л. Козер;

Б. Р. Фишер;
В. У. Юри;
Г. А. Конер.

Задание №10

Какой точки зрения придерживались сторонники ранних школ управления?

А. Что конфликт - это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления;

Б. Что конфликт - это признак неэффективной деятельности организации и хорошего управления;

В. Что конфликт - это признак эффективной деятельности организации и плохого управления;

Г. Что конфликт - это признак эффективной деятельности организации и плохого управления.

Задание №11

Что лежит в основе любого конфликта?

А. Противоречие;

Б. Негативный настрой оппонентов друг к другу;

В. Стремление человека улучшить свое положение;

Г. Нежелание одного из оппонентов признавать свою неправоту.

Задание №12

Какой вид определяет конфликт, носящий положительный характер?

А. Позитивный;

Б. Деструктивный;

В. Конструктивный;

Г. Негативный.

Задание №13

Одна из сторон жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны?

А. Межличностный конфликт;

Б. Деструктивный конфликт;

В. Конструктивный конфликт;

Г. Негативный конфликт.

Задание №14

Что является объектом комплексного изучения конфликтологии?

А. Конфликты в целом;

Б. Общая закономерность их возникновения;

В. Общая закономерность их развития;

Г. Общая закономерность их завершения.

Задание №15

Что не является предметом комплексного изучения конфликтологии?

А. Общая закономерность завершения конфликта;

Б. Конфликты в целом;

В. Общая закономерность возникновения конфликта;

Г. Общая закономерность развития конфликта.

Задание №16

От чего зависит длительность конфликта?

А. От предмета противоречия;

Б. Черт характера его участников;

В. Количества участников;

Г. Взаимосвязи между участниками.

Задание №17

Какие особенности людей оказывают влияние на причины, порождающие конфликты?

А. Психологические;

- Б. Физиологические;
- В. Биологические;
- Г. Социологические.

Задание №18

Коммуникация – это:

- А. Обмен опытом между организациями;
- Б. Обмен информацией между людьми;
- В. Принципы поведения в отдельной организации;
- Г. Предпринимательский этикет.

Задание №19

Этикет – это:

А. Свод правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения человека к людям;

- Б. Имидж сотрудника;
- В. Принципы поведения в отдельной организации;
- Г. Культура предпринимательства.

Задание №20

Для чего НЕ нужен этический кодекс:

- А. Для повышения этического уровня организации;
- Б. Для повышения этичности поведения руководителя;
- В. Для повышения этичности поведения рядовых сотрудников;
- Г. Для повышения этичности поведения в семьях сотрудников организации.

Задание №21

Что может последовать за нарушением этического кодекса:

- А. Выговор;
- Б. Увольнение;
- Г. Понижение в должности;
- Д. Все ответы правильные.

Задание №22

Индивидуальность и права личности характерны для:

- А. России;
- Б. Франции;
- В. США;
- Г. Германии.

Задание №23

Кто должен соблюдать этический кодекс?

- А. Все сотрудники организации (и высшие должностные лица и рядовые сотрудники);
- Б. Только высшие должностные лица;
- В. Только рядовые сотрудники;
- Г. Только сотрудники, которые проходят практику в организации.

Задание №24

Совокупность этических принципов и норм, которыми должна руководствоваться деятельность организаций и их членов в сфере управления и предпринимательства – это:

- А. Этический кодекс;
- Б. Деловая этика;
- В. Служебный этикет;
- Г. Этика.

Задание №25

Что служит ориентиром этического поведения для сотрудников организации?

- А. Пример высших должностных лиц;
- Б. Мотивация;
- В. Лидерство;

Г. Этический кодекс.

Задание №26

Важной задачей в процессе коммуникации является:

А. Наблюдение;

Б. Мотивация;

В. Контроль;

Г. Оценка.

Задание №27

Порождает чувство недоверия и соответствующей атмосферы в коллективе:

А. Тотальный контроль;

Б. Скрытый контроль;

В. Контроль, ограниченный инцидентами;

Г. Контроль ради проформы.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (зачету)

1. Предмет конфликтологии и ее основные принципы.
2. Понятие, основные черты конфликта и его виды.
3. Структура конфликта.
4. Виды конфликтов и их взаимосвязь. Ситуативные и глубинные конфликты
5. Внутриличностные конфликты. Ролевой конфликт.
6. «Ранг оппонента» и личностный ресурс.
7. Восприятие и иллюзии конфликта.
8. Динамика конфликта.
9. Конфликтная ситуация и ее симптомы
10. Карта конфликта и технология ее составления
11. Типология причин конфликтов. Ценностно-мировоззренческие различия.
12. Причины субъективных конфликтов и способы их предотвращения
13. Роль эмоций в конфликте и способы защиты от эмоциональной агрессии.
14. Понятие о конфликтогенах. Приемы решения ситуативных конфликтов.
15. Стратегии решения конфликтов. Сетка Томаса-Килменна.
16. Стратегия «борьба» или стратегия выиграть /проиграть.
17. Стратегия «компромисс».
18. Стратегия «уступка (приспособление)».
19. Стратегия ухода (уклонение, избегание). Формы ухода.
20. Стратегия сотрудничества или стратегия выиграть/выиграть.
21. Модели сотрудничества.
22. Матрица возможностей для выбора оптимальной стратегии.
23. Четырехшаговый метод решения конфликтов Ш. и Г. Коуэр.
24. Переговоры.
25. Медиация. Виды процедур.
26. Типология конфликтных личностей (трудных людей). Две основных составляющих поведения.
27. Конфликтные личности: сделать наилучшим образом, способы общения с ними.
28. Конфликтные личности: Танк, Снайпер Всезнайка, способы общения с ними.
29. Конфликтные личности: ладить с людьми способы общения с ними.
30. Конфликтные личности: Граната, Шутник, Выскочка, способы общения с ними.
31. Особенности семейных конфликтов
32. Организационные конфликты.
33. Значение конфликта для личностного роста.