

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

Кафедра конфликтологии

УТВЕРЖДЕН  
на заседании кафедры

Протокол № 8 от 30.04.2021

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЫ**

**СОВРЕМЕННЫЕ АСПЕКТЫ СТК**

**37.03.02 «Конфликтология»**

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

Квалификация:

**Бакалавр**

## **1. Общие положения**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Современные аспекты СТК» 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 «Современные аспекты СТК» 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

Таблица 1.

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Введение. Предмет и задачи дисциплины	ПК-3,10	ПК-1.1. Знает: основные классификации типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта	Доклады, тесты, устный опрос, коллоквиум
2	Тема 2. История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов	ПК-3,10	ПК-1.1. Знает: основные классификации типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта	Доклады, практическое задание, письменный опрос, устный опрос, коллоквиум
3	Тема 3. Природа, причины и характер межличностных конфликтов в организации	ПК-3,10	<p>ПК-1.1. Знает: основные классификации типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта</p> <p>ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.</p>	Доклады, устный опрос, практическое задание, коллоквиум
4	Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его развития	ПК-3,10	<p>ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.</p> <p>ПК-1.2. Умеет: определять тип конфликта и особенности развития конфликта.</p>	Доклады, практическое задание, тесты, круглый стол, тесты, кейсы, устный опрос
5	Тема 5. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации	ПК-3,10	<p>ПК-2.1 Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.</p> <p>ПК-1.3. Владеет: навы-</p>	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос

			<p>ками применения комплексных подходов к диагностике конфликтов, использования различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта</p> <p>ПК-2.3. Владеет: навыками осуществления работы по конфликтологическому сопровождению персонала и руководства организаций.</p> <p>ПК-3.3. Владеет: навыками реализации проектов и программ, направленных конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг</p>	
6	<p>Тема 6. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социально-трудовых конфликтов</p>	ПК-3,10	<p>ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.</p> <p>ПК-3.2. Умеет: разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах</p> <p>ПК-1.3. Владеет: навыками применения комплексных подходов к диагностике конфликтов, использования различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта</p> <p>ПК-3.3. Владеет: навыками реализации проектов и программ, направленных конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг</p>	<p>Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос</p>

7	Тема 7. Конфликтология социально-трудовой сферы. Современные аспекты социально-трудовых конфликтов	ПК-3,10	ПК-3.1. Знает: принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, особенности работы социальных учреждений ПК-2.2. Умеет: применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) ПК-3.2. Умеет: разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах .	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, письменный опрос
<i>Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины</i>				Зачет

### 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.

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

##### **Перечень дискуссионных тем для круглого стола**

###### **1. Тема 4.**

###### **Круглый стол (с элементами деловой игры и диспута)**

**Тема 4.** Структура конфликта и основные стадии его развития.

###### **1. Проблема.**

Выявить наиболее «опасные» стадии конфликта.

###### **2. Концепция диспута**

Разобрать стадии конфликта и отработать выход из нее.

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

###### **Кейс-задача**

В октябре 2009 г. четверо сотрудников «горно-металлургической компании» (гМК) подали заявление в суд, поскольку были недовольны одним из пунктов коллективного договора. Этот пункт предполагал дополнительные социальные выплаты рабочим, состоящим в профсоюзе угольщиков, хотя ранее выплаты осуществлялись всем, независимо от того, является ли рабочий членом профсоюза.

Председатель комитета конфедерации свободных профсоюзов Сергей Козлов сказал, что «этот конфликт можно было разрешить во внесудебном порядке». «В данном случае речь идет об изменении условий труда, а значит, согласно трудовому законодательству работодатель должен был предупредить об этом работников за месяц. Этого не было сделано. С каждым из рабочих должен быть заключен индивидуальный трудовой договор, это тоже не было сделано».

Затем недовольство рабочих только возрастало. В октябре 2010 г. члены профсоюза написали заявление в адрес местных властей с просьбой «содействия в решении вопросов по оптимизации численности персонала компании». Проблема заключается в том, что руководство компании взяло курс на сокращение штата, при этом расширяются должностные обязанности, увеличивается нагрузка на каждого работника, ухудшается здоровье (возникают профессиональные заболевания, в некоторых случаях даже со смертельным исходом), а заработная плата при этом не увеличивается. Однако предприятие показывает хорошие результаты отгрузки стали и угля, доходы компании растут. директор гМК в рей-

тинге журнала Forbes занял 6 место в мире среди миллиардеров с состоянием в \$ 31,1 млрд.

В марте 2011 г. несколько работников обратились в суд с требованием выплат: у них были обнаружены профессиональные заболевания, многим присвоили группу инвалидности.

В начале апреля металлурги (один из департаментов предприятия) провели отчетную конференцию и решили, что потребовать увеличения зарплаты на 30% с 1 октября 2011 г. будет справедливо. В одиночку департамент металлургов не смог противостоять руководству, и три департамента объединились: к металлургами присоединились железнорудники и угольщики.

Вскоре после объединения рабочих разных департаментов произошло значимое событие: делегация, представляющая профсоюзные организации предприятия ГМК в Республике Казахстан, а также руководство профсоюза металлургов и горняков Украины и Международной организации профсоюзов «Союзметалл» встретились. Сопровождение было организовано с целью «развития и укрепления международных профсоюзных связей и обмена опытом работы по защите прав и интересов работников на предприятиях, принадлежащих транснациональному владельцу. В частности, профсоюзы намерены добиваться сближения социальных стандартов, существующих на предприятиях разных стран, но входящих в состав одной компании». Итогом встречи стало подписание договора о профсоюзном сотрудничестве.

8 октября – важная дата. В этот день состоялась конференция трех коллективов (департаментов), где они выдвинули требование руководству о повышении тарифных ставок и окладов на 30% с 1 октября. На рассмотрение руководству отводилось 10 дней, если до 17-18 октября 2011 г. руководство не даст ответ или же он будет отрицательным, то рабочие организуют забастовку.

Руководство не желало выполнять требования рабочих и твердило, что всевозможные добавки выплачиваются регулярно и нет необходимости повышать заработную плату, и к тому же у предприятия нет финансовой возможности увеличить их. После этого рабочие подали заявление в администрацию о проведении митинга 19 ноября на площади у заводоуправления. 14 ноября пришел отказ. Своё решение городские власти мотивировали «отсутствием разрешения от землепользователя ГМК на проведение митинга на принадлежащем ему земельном участке». Однако рабочие не отступают, и профсоюз готовит новое заявление на проведение митинга.

С октября работает примирительная комиссия, однако сдвигов нет, трудовые коллективы решили прибегнуть к трудовому арбитражу. По словам профсоюзного лидера, митинг – вынужденная мера. «Мы провели 4 заседания комиссии, но пока не получили конструктивных предложений от правления. А ведь мы озвучиваем требования наших трудовых коллективов и не имеем права отступать от этого. Арбитраж – последний способ уладить дело миром с помощью незаинтересованной стороны. Свои предложения по трудовому арбитражу мы направили правлению еще 4 ноября. Предложений от правления пока не поступило. Но если в процессе трудового арбитража договориться не получится, у профсоюзов останется только один выход – выводить рабочих на митинги и за-

бастовки. Трудовой коллектив и профсоюз – его законный представитель – настроены решительно», – заявил профсоюзный лидер.

14 ноября также прошло и заседание трудового арбитража. Стороны выдвигали свои требования, однако к консенсусу не пришли.

В декабре в примирительной комиссии участвует посредник – областная администрация, глава которой провел встречи с представителями правления организации, а также с профсоюзами, на которых обсуждали повышение заработной платы. На время работы примирительной комиссии откладываются митинги и забастовки.

В конце января уже 2012 г. на основе действующего коллективного договора тарифы и оклады работников сталального и угольного департаментов увеличили, но незначительно (3,7%) и выплатили 13-ю зарплату. Отсутствие решительных действий руководства подтолкнуло работников написать письмо премьер-министру республики, главе области, генеральному директору компании. В письме рабочие призывали провести совещание с заинтересованными лицами и прийти к компромиссному решению, а также провести индексацию и повышение зарплаты.

6 февраля глава области посетил ТМК, где представители профсоюзов вручили ему проект соглашения. 10 февраля соглашение подписал директор по персоналу компании.

В конце февраля руководство компании направило профсоюзам два дополнительных предложения о заработной плате. Предполагалось повышение, если будут достигнуты определенные показатели отгрузки. Однако профсоюзы не приняли такое предложение.

Сдвигов по-прежнему не было, и трудящиеся решились на мирный митинг 10 марта на площади перед управлением комбината. 5 марта администрация в очередной раз ответила отказом, но предложила провести митинг в городском парке и обратиться к руководству компании разрешить проводить митинг на территории ТМК.

В апреле начались переговоры между администрацией компании и профсоюзом с завершением в третьем квартале текущего года.

#### Задания

1. Проанализируйте и классифицируйте стратегии и тактики поведения сторон конфликта.
2. Изучите и оцените инструменты управления конфликтом, использованные сторонами. Разработайте свои рекомендации.
3. Предложите варианты интегративных решений для разрешения конфликта.

Цели кейс – метода в преподавании дисциплины заключаются в:

- активизации студентов;
- повышении мотивации к учебному процессу;
- овладении навыками анализа ситуаций и нахождение оптимального выхода из ситуаций;
- отработке умений находить информацию и работать с ней;



- моделировании решений данных ситуаций и в соответствии с заданием, представлении различных подходов к разработке планов действий;
- принятии правильного решения на основе группового анализа ситуации;
- приобретении навыков четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания и защиты своей точки зрения;
- выработке навыков критического оценивания различных точек зрения, осуществлении самоанализа, самоконтроля и самооценки.

## **Тестовые материалы**

### **Пример тестовых заданий для текущего контроля:**

Наиболее распространенные причины противоречий в организациях:

- a) ограниченность ресурсов;
- b) взаимосвязь людей, связанных производственным процессом;
- c) конкуренция;
- d) характер организационной структуры управления;

Основными компонентами структуры конфликтной ситуации является:

- a) участники конфликта;
- b) предмет конфликта;
- c) повод конфликта;
- d) объект конфликта;
- e) взаимосвязи (коммуникации) между участниками конфликта;

Участниками конкретного конфликта могут быть:

- a) основные участники;
- b) группы поддержки;
- c) подстрекатель;
- d) организатор;
- e) все перечисленные.

Объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта –

Объектами организационного конфликта могут быть:

- a) материальная ценность;
- b) социальная ценность;
- c) духовная ценность;
- d) все перечисленные ценности.

## **ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

### **Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (зачету)**

1. Эволюция научных взглядов на конфликт.
2. История становления и развития конфликтологической мысли в России.
3. Основные этапы развития зарубежной конфликтологии.
4. Современные подходы к изучению социальных конфликтов.

5. Типология и классификация конфликтов организационно-трудовой сферы.
6. Структурная и процессуальная модели описания конфликта.
7. Структура конфликта. Структурные элементы конфликтов.
8. Отличительные признаки понятий: «причина конфликта», «повод конфликта» и «инцидент конфликта».
9. Динамика конфликта. Этапы развития организационного конфликта.
10. Стратегия поведения в конфликте.
11. Поведенческие паттерны, связанные с полом, возрастом и темпераментом.
12. Подходы к исследованию конфликтов в организации (системный, онтологический, ситуационный, мотивационный и т.д.).
13. Факторы, влияющие на конструктивный и деструктивный характер развития конфликта.
14. Сущность социально-трудового конфликта.
15. Забастовка как одна из форм борьбы работников за свои права.
16. Социальное партнерство как фактор экономического развития и разрешения конфликтов.
17. Социальное партнерство как официальная модель трудовых отношений.
18. Российская модель социального партнерства: сущность и проблемы.
19. Правовые основы разрешения организационных конфликтов.
20. Современная практика управления коллективными трудовыми конфликтами в России.
21. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтом.
22. Способы завершения конфликта.
23. Методы исследования конфликтов и управления ими.
24. Индивидуально-психологические различия в поведении участников конфликтных ситуаций. Типы конфликтных личностей.
25. Профилактика конфликтов в организации: основные направления.
26. Мероприятия по профилактике конфликтов в организации. Технология предупреждения конфликтов.
27. Прямые и косвенные способы разрешения конфликтных ситуаций.
28. Стадии управления организационными конфликтами. Типы разрешения конфликта.
29. Методы управления конфликтной ситуацией. Стили поведения в конфликтной ситуации: система Томаса – Киллменна.
30. Способы и тактики улаживания организационных конфликтов. Два подхода к разрешению конфликта: «выигрыш – проигрыш»; «выигрыш – выигрыш».
31. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны.
32. Роль руководителя в организационном конфликте.
33. Лидерство через конфликт: эффективное управление организационно-управленческими конфликтами с участием лидеров-посредников.

34. Разрешение и предупреждение конфликтов.
35. Тактики поведения в конфликте.
36. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
37. Социально-трудовые конфликты в современной России.
39. Проблемы правового регулирования социально-трудовых конфликтов
40. Проблема эскалации конфликта.
41. Завершение конфликта как заключительная стадия его динамики.
42. Социальная природа и причины межличностных конфликтов.
43. Разновидности межличностных конфликтов и их последствия.
44. Последствия внутриличностного конфликта.
45. Профилактика и пути разрешения внутриличностных конфликтов.
46. Межличностные конфликты в сфере управленческой деятельности.
47. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
48. Причины, содержание и последствия семейных конфликтов.
49. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
50. Профилактика и предупреждение социально-трудовых конфликтов.
51. Стратегия и технология разрешения социально-трудовых конфликтов.
52. Процедура медиации в процессе регулирования социально-трудовых конфликтов.
53. Содержание и роль переговоров в урегулировании социально-трудовых конфликтов.
54. Современные аспекты СТК.