

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

Кафедра конфликтологии

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
конфликтологии

Протокол № ___ от __. _____

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИИ PR В КОНФЛИКТОЛОГИИ**

37.03.02 «Конфликтология»

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

Квалификация:
Бакалавр

Санкт-Петербург

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Технологии PR в конфликтологии» 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 «Технологии PR в конфликтологии» 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 экзамена.

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	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Предмет, цели и задачи дисциплины Менеджмент как вид деятельности	ОК-3, ОК-6	Доклады, тесты, устный опрос, коллоквиум
2.	Тема 2. Эволюция и научные школы менеджмента. Современные подходы к менеджменту	ОК-3, ОК-6	Доклады, практическое задание, письменный опрос, устный опрос, коллоквиум
3.	Тема 3. Понятие организации Организации и системы Типология организаций	ОК-3, ОК-6	Доклады, устный опрос, практическое задание, коллоквиум
4.	Тема 4 Организационная культура. Организационная диагностика: принципы и методы	ОК-3, ОК-6	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
5.	Тема 5. Понятие и классификация функций и методов менеджмента	ОК-3, ОК-6	Доклады, практическое задание, тесты, круглый стол, тесты, кейсы, устный опрос
6.	Тема 6. Мотивация как функция управления	ОК-3, ОК-6	Доклады, практическое задание, тесты, круглый стол, тесты, кейсы, устный опрос
7.	Тема 7. Контроль и анализ как функции управления	ОК-3, ОК-6	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, письменный опрос
8.	Тема 8. Связующие процессы в менеджменте: коммуникации	ОК-3, ОК-6	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
9.	Тема 9. Связующие процессы в менеджменте: принятие решений	ОК-3, ОК-6	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
10	Тема 10. Лидерство в организации	ОК-3, ОК-6	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины			экзамен

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 (экзамен)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» (Таблица 2.).

Таблица 2.

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (классическая литература, учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой, приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы, свободно справляется с задачами и практическими заданиями; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно выстраивает свой ответ.
Хорошо	Студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает незначительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
Удовлетворительно	Студент усвоил только основной программный материал, но не знает его отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.

Неудовлетворительно	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, испытывает значительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Темы для написания реферата

Классическая (административная) школа управления

1. Исторические предпосылки возникновения. Основные положения классической школы управления.
2. Система управления Ф. Тейлора.
3. Хронометраж движений Ф. Гилберта.
4. Бюрократическая система М. Вебера.
5. Схема управления организацией по Г. Форду.
6. Принципы и функции управления А. Файоля.
7. Применимость и значение концепций в практике современного управления.

Школа человеческих отношений и поведенческие науки

1. Исторические предпосылки возникновения. Формирование управленческого подхода, ориентированного на человека.
2. Исследования Э. Мэйо (Хоторнский эксперимент),
3. Теория М. Фоллетт.
4. Поведенческие концепции Д. МакГрегора .
5. Вклад выдающихся представителей школ в науку управления, использование концепций в практике современного управления.

Становление научного менеджмента в России

1. Организационно-технические концепции управления А.А. Богданова, О.А. Ерманского, А.К. Гастева и др.
2. Социальные концепции П.М. Керженцева, Н.А. Витке и др.
3. Вклад российских ученых в развитие менеджмента как науки.
4. Применение основных положений в практике современного управления.

Современные подходы в управлении

1. Количественные теории управления.
2. Процессный подход в управлении.
3. Концепции системного и ситуационного подходов.
4. Наиболее яркие представители школ и их вклад в теорию менеджмента.

Системный подход в управлении

1. Понятие «система», виды систем, их свойства. Элементарная система.
2. Основы системного подхода в управлении.
3. Производство как система «ресурсы - продукция».

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Общие требования к написанию и защите курсовых работ

Содержание работы:

1. Титульный лист
2. Оглавление
3. Введение
4. Главы основной части:
 - 4.1. Первая глава
 - 4.2. Вторая глава
 - 4.3. Третья глава
5. Заключение
6. Библиографический список
7. Приложения (если есть)

Тема работы должна отображать проблемность исследования.

Введение должно содержать такие элементы как: актуальность, цель, задачи, объект и предмет исследования.

Актуальность выбранной темы

Обоснование актуальности темы в тексте введения должно соответствовать следующим конкретным требованиям:

- во-первых, студенту следует кратко осветить причины обращения именно к этой теме именно сейчас, охарактеризовать, если речь идет о социально-философских науках, те особенности нынешнего состояния общества, которые делают насущно необходимым исследование этой темы (почему именно сейчас?);

- во-вторых, он должен раскрыть актуальность обращения к этой теме применительно к внутренним потребностям науки - объяснить, почему эта тема назрела именно сейчас, что препятствовало адекватному раскрытию ее раньше, показать, как обращение к ней обусловлено собственной динамикой развития науки, накоплением новой информации по данной проблеме, недостаточностью ее разработанности в имеющихся исследованиях, необходимостью изучения проблемы в новых ракурсах, с применением новых методов и методик исследования, и т.д.

Цель курсовой работы

Цель – то есть ожидаемый результат исследования - формулировка лично Вашего места в исследовании проблемы. Вы очерчиваете это место, формулируя цель дипломной работы – то есть ее стратегию. При этом чаще всего используются глаголы «выявить», «определить» и т.п.

Например, «выявить особенности протекания конфликтов в сфере PR в стране по выбору; обосновать возможности разрешения конфликтов; выявить варианты снижения конфликтного потенциала за счет применения технологий PR и т.п.).

Задачи курсовой работы

Задачи работы – это тактика исследования – то есть то, что необходимо сделать (какие шаги предпринять), чтобы достичь цели исследования. При этом необходимо помнить, что перечисление задач задает план и внутреннюю логику текста.

Исследовательская задача раскрывается в параграфе главы (сколько задач – столько и параграфов (глав)).

Обычно в тексте введения пишется: «Для реализации данной цели в ходе проведенного исследования были решены следующие задачи:

1. исследованы.....
2. проанализированы...
3. выявлены....»

Объект исследования

Объект – это сфера объективной действительности, на которую направлен ваш научный поиск, и его предмет – та часть изучаемого явления, которая будет рассматриваться в работе. Объект (научного исследования) – это избранный элемент реальности, который обладает очевидными границами, относительной автономностью существования и как-то проявляет свою отделенность от окружающей его среды. Объект порождает проблемную ситуацию и избирается для изучения.

Предмет

Предмет (научного исследования) - логическое описание объекта, избирательность которого определена предпочтениями исследователя в выборе точки (мысленного) обзора, аспекта, «среза», отдельных проявлений наблюдаемого сегмента реальности.

Объект и предмет исследования как категории научного процесса соотносятся между собой как общее и частное.

Требования:

При написании курсовой работы необходимо изложить теоретические подходы к изучаемой проблеме, представленные в источниках, а также методы ее практического решения в современных условиях.

Рекомендуемый объем

от 30 страниц, исключая приложения в пересчете на следующие параметры: редактор – Microsoft Word 2007/2010, формат листа - А4, размер шрифта – 14 (Times New Roman), межстрочный интервал - 1,5 интервала, абзацный отступ 15 мм, параметры страницы: 30 мм (слева), 20 мм (сверху), 20 мм (снизу), 20 мм (справа) - печатается на одной стороне стандартного (А-4) листа белой бумаги.

Базовое правило

Общее количество ссылок и сносок должно быть не менее общего количества страниц.

Ссылки должны проставляться обязательно, внизу страницы, полные данные на книгу или интернет-источник.

Пример ссылки:

1. Мау В. Экономическая реформа и политический цикл в современной России // Вопросы экономики. – 2016. – № 6. – С. 25–41.

2. Николсон Питер П. Толерантность как моральный идеал. [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://virlib.eunet.net/vestimion/01_02/007.html, свободный. Дата обращения: 01.01.2016.

Задания для написания курсовой работы

1. Межличностные конфликты в организации.
2. Особенности представлений Г. Спенсера и Г. Зиммеля о социальных конфликтах.
3. Социально-трудовые конфликты.
4. Сотрудничество - способ предупреждения конфликтов.
5. Переговоры как оптимальный способ регулирования конфликтов.
6. Сущность концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера.
7. Объективные и субъективные причины возникновения межэтнических конфликтов.
8. Конфликт как средство инновации.
9. Особенности личности как причины конфликтов.
10. Профилактика конфликтов в организации.
11. Объективные и субъективные причины конфликтов в группах.
12. Влияние социальной стратификации на возникновение конфликтов.
13. Насилие в конфликте.
14. Роль типологических особенностей личности в возникновении конфликтных ситуаций.
15. Избирательная кампания как конфликт.
16. Прогнозирование и диагностика конфликтов в управленческой деятельности.
17. Посредничество в управлении конфликтами.
18. Методы управления и профилактики конфликтов в организации.
19. Разрешение коллективных трудовых конфликтов.
20. Забастовка как крайняя форма социально-трудового конфликта.
21. Организация управления конфликтами и стрессами в организации.
22. Информационные войны.
23. Маркетинговые войны.
24. Насилие в конфликте.
25. Связи с общественностью как средство предотвращения конфликта
26. Связи с общественностью как средство минимизации последствий конфликта.

27. Социальная напряженность и роль связей с общественностью в предупреждении конфликта.

28. Роль PR-менеджера в управлении конфликтом.

29. Профилактика конфликтов в организации.

30. Правительственная PR-коммуникация.

Принципы выбора темы работы

По выбору студента.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

Круглый стол

(с элементами деловой игры и диспута)

Тема 9. Основные организационные структуры в связях с общественностью.

1. Проблема.

Взаимодействие основных организационных структур в связях с общественностью (выявление конфликтогенов).

2. Концепция диспута

Формирование навыков коллективной и индивидуальной работы, умений выявлять конфликтогены в ходе рассмотрения взаимодействия основных организационных структур в связях с общественностью. Анализ роли PR менеджера в управлении конфликтами и основных направлений его деятельности.

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

Вопросы:

1. Функции и задачи PR-специалиста в работе с каналами СМИ (media relations).

2. Различия и сходство в работе специалиста по связям с общественностью и пресс-секретаря.

3. Профессиональные стандарты во взаимоотношениях со СМИ.

Кейс-задача

В июне на птицефабрике начался процесс банкротства, после чего разгорелся конфликт между работниками и руководством. Проблемы начали цепляться друг за друга. Когда на предприятие пришёл новый руководитель, то начались различные нарушения. В коллективном договоре прописана одна норма часов и оплата, а работодатель решил увеличить продолжительность рабочего времени и сократить без согласования с профкомом заработную плату, а заодно и не выплачивать сверхурочные. Кроме того, перестала выплачиваться зарплата. 28 сотрудников приняли участие в забастовке, где требовали выплаты зарплаты. Вскоре руководством были уволены инициаторы – 5 человек. Уволенные сотрудники подали иск в суд. К тому же более трех сотен подписей было собрано под письмом руководству «Российской аграрной группы» с просьбой выкупить

предприятие у владельцев. люди просят сохранить поголовье птиц, а также рабочие места на предприятии.

Профсоюзная организация решила защищать права работников птицефабрики. Сначала за столом переговоров, но это не помогло. Тогда профком стал обращаться в трудовую инспекцию и в прокуратуру. Такой профком не понравился работодателю, и тот решил «убрать с предприятия профсоюз как класс». Пока продолжался конфликт между теперь уже руководством и профсоюзом, предприятие было законсервировано. Цеха владельцы закрыли в декабре 2010 г. Была парализована работа около 20 цехов – каждый примерно на 30 тыс. голов. В феврале на фабрике забил последнюю птицу, в марте закончились работы по очистке производственных площадей. Сотрудники – почти 300 человек – отправлены в отпуск без содержания, на фабрике осталась лишь охрана.

Задания:

1. Определите состав участников конфликта.
2. Проанализируйте позиции и интересы сторон.
3. Предложите PR-мероприятия для управления конфликтом (в интересах одной из сторон).

Тестовые материалы

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются проводимые тестовые задания и решение конфликтологических задач, которые способствуют превращению теоретических знаний в глубокие убеждения, дают простор для развития творческо-эмоциональной сферы, позволяют сделать выводы об эффективности занятий с учащимися, что в итоге повышает интерес к овладению конфликтологическими знаниями.

Решение тестовых заданий является важным методическим приемом для закрепления и осмысления полученных знаний по изучаемому предмету.

– Студент тестируемой учебной группы получает 50 тестовых заданий. Для каждого из вопросов тестового задания предусмотрен только один правильный вариант ответа, который должен выбрать студент. Результаты тестирования оцениваются в зависимости от количества неверно выбранных ответов.

– Итоги тестирования заносятся в ведомость, составляемую на всю учебную группу. Предоставленные сведения должны содержать данные о количестве опрошенных, о количестве отличных, хороших, удовлетворительных и неудовлетворительных оценок.

– В заключение работы выводиться средний балл итогового контроля знаний студентов.

ПАСПОРТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. Общее количество тестовых заданий в базе – 50
2. Ограничение времени выполнения теста (в мин) – 45
3. Автоматическое перемешивание вопросов в тесте – да
4. Случайный порядок ответов в тестовом задании – нет
5. Критерии оценки результатов тестирования:

- Неудовлетворительно – 0 –50% правильных ответов
- Удовлетворительно -51 – 75% правильных ответов
- Хорошо – 76 -89% правильных ответов
- Отлично – 90% и более правильных ответов

Пример тестовых заданий для текущего контроля:

1. Человек определяет ситуацию как конфликтную, исходя из:

- А) своего опыта;
- Б) своего решения;
- В) своей конфликтности;
- Г) решения оппонента.

2. Возможные искажения конфликтной ситуации в сознании человека:

- А) схематизация ситуации;
- Б) просчет последствий конфликта;
- В) категоричность суждений, их крайности;
- Г) атрибутивные искажения.

3. Инцидент – это сигнал:

- А) для разрешения противоречия;
- Б) к открытому противостоянию;
- В) для ухода от конфликта;
- Г) успокоиться.

4. Объектом конфликта являются:

- А) конкретные причины;
- Б) мотивация;
- В) движущие силы;
- Г) законы противоборства субъектов.

5. 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.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамену)

1. Место конфликтологии в системе наук, ее возникновение и этапы развития.
2. Объект и предмет конфликтологии. Современное понимание задач конфликтологии.
3. Сущность конфликта и его основные структурные характеристики. Признаки конфликта.
4. Понятия конфликтной ситуации и инцидента.

5. Классификация конфликтов.
6. Насильственные (антагонистические) и компромиссные конфликты.
7. Виды конфликтов от природы их возникновения.
8. Виды конфликтов от направления воздействия.
9. Виды конфликтов от степени выраженности.
10. Виды конфликтов от количества участников конфликтного взаимодействия.
11. Функции конфликта. Роль конфликтов в жизни человека и общества.
12. Границы конфликта.
13. Объективные причины конфликтов в организациях.
14. Специфика межгрупповых конфликтов и механизмы их возникновения. Конфликты в различных сферах общественной жизни.
15. Факторы, способствующие возникновению и развитию конфликтов.
16. Методы конфликтологии.
17. Диагностическая модель конфликта (по Гринхелгу).
18. Динамическая модель конфликта.
19. Основные стадии (фазы) развития конфликта. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможность разрешения конфликта по фазам протекания конфликта.
20. Завершение конфликта.
21. Формы, результаты и критерии завершения конфликтов.
22. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта.
23. Этапы разрешения конфликта.
24. Стратегии выхода из конфликта.
25. Стратегия – Соперничество.
26. Стратегия – Компромисс.
27. Стратегия – Сотрудничество.
28. Стратегия – Уход от решения проблемы, или избегание.
29. Стратегия – Приспособление или уступка.
30. Факторы, влияющие на выбор стратегий выхода из конфликта.
31. Способы разрешения конфликта.
32. Техника ПРИСН.
33. Техника открытого разговора и как она проявляется.
34. Насильственные и мирные способы урегулирования конфликтов.
35. Процедура разрешения конфликта путем работы с лидерами.
36. Послеконфликтная стадия.
37. Управление конфликтом. Основные составляющие управления конфликтом.
38. Содержание ситуационного анализа (внутренние факторы).
39. Содержание ситуационного анализа (внешние факторы).
40. Роль специалиста по связям с общественностью в диагностике и решении конфликтов.
41. Целевые и ключевые аудитории, лидеры общественного мнения и их роль в разрешении конфликта.
42. Типология программ в связях с общественностью.

43. Переговоры как эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.
44. Переговорный процесс: стратегии и тактические приемы.