

ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Фонды оценочных средств по дисциплине
«Управление конфликтами в профессиональной среде»
Направление подготовки 01.04.02 «Прикладная математика и информатика»

1. Формируемые дисциплиной компетенции и индикаторы

УК.1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК.1.3 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними

УК.1.4 Разрабатывает и аргументирует стратегию разрешения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов

УК.3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

УК.3.2 Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон

2. Планируемые результаты обучения

Коды индикаторов компетенций	Планируемый результат
УК.1.3	Знать: особенности организации профессиональной деятельности и взаимоотношений в коллективе, индивидуальные особенности сотрудников, основы прогнозирования потенциальных конфликтов, проблемы и причины возникновения реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми. Уметь: анализировать объективные и субъективные проблемы организации профессиональной деятельности, межличностные отношения в коллективе, выявлять основные противоречия и причины потенциальных и реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми. Владеть: навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов, анализа объективных и субъективных причин и проблем потенциальных и реальных конфликтов.
УК.1.4	Знать: основы анализа конфликтных ситуаций, модели урегулирования и разрешения конфликтов, методику проведения примирительных процедур. Уметь: провести анализ конфликтной ситуации, определить и организовать проведение эффективной модели разрешения конфликтной ситуации. Владеть: навыками анализа конфликтных ситуаций, аргументации выбора стратегии и модели разрешения конфликтов, организации процедур разрешения

	конфликтов.
УК.3.2	Знать: понятие и виды конфликтов, возникающих в ходе командной работы; Уметь: корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере; Владеть: навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.

3. Спецификация теста

Тест по дисциплине «Управление конфликтами в профессиональной среде» состоит из 20 заданий. Рекомендованное время решения теста испытуемым – 30 минут.

Схема конвертации правильно решенных тестовых заданий в отметки по пятибалльной системе:

0-40% правильно решенных тестовых заданий – «неудовлетворительно»

41-60% правильно решенных тестовых заданий – «удовлетворительно»

61-80% правильно решенных тестовых заданий – «хорошо»

81-100% правильно решенных тестовых заданий – «отлично»

Структура теста:

Наименование раздела/темы	Планируемый результат	Номера заданий в тесте
Виды примирительных процедур	Знать: особенности организации профессиональной деятельности и взаимоотношений в коллективе, индивидуальные особенности сотрудников, основы прогнозирования потенциальных конфликтов, проблемы и причины возникновения реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми. Уметь: анализировать объективные и	Вариант 1: 1,3,4,7,8,10,11,14,16,20 Вариант 2:1,4, 5,6, 8,9,11,14,15,16,20

	<p>субъективные проблемы организации профессиональной деятельности, межличностные отношения в коллективе, выявлять основные противоречия и причины потенциальных и реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми.</p> <p>Владеть: навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов, анализа объективных и субъективных причин и проблем потенциальных и реальных конфликтов.</p> <p>Знать: понятие и виды конфликтов, возникающих в ходе командной работы;</p> <p>Уметь: корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере;</p> <p>Владеть: навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.</p>	
<p>Мировое соглашение как инструмент управления конфликтами в профессиональной сфере</p>	<p>Знать: понятие и виды конфликтов, возникающих в ходе командной работы;</p> <p>Уметь: корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере;</p> <p>Владеть: навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.</p>	<p>Вариант 1: 6,13,15,17,18 Вариант 2:2,3,7,10,18</p>
<p>Посредничество и медиация в урегулировании</p>	<p>Знать: основы анализа конфликтных ситуаций,</p>	<p>Вариант 1: 2,5,9,18,19 Вариант 2:12,13,19,17</p>

<p>конфликтов в профессиональной сфере</p>	<p>модели урегулирования и разрешения конфликтов, методику проведения примирительных процедур. Уметь: провести анализ конфликтной ситуации, определить и организовать проведение эффективной модели разрешения конфликтной ситуации. Владеть: навыками анализа конфликтных ситуаций, аргументации выбора стратегии и модели разрешения конфликтов, организации процедур разрешения конфликтов.</p>	
--	--	--

Тест по дисциплине «Управление конфликтами в профессиональной среде»

вариант 1

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Что такое конфликт?

- а) Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов людей;
- б) Особый вид воздействия руководителя на подчиненного;
- в) Массовое столкновение рабочих, вызванное их недовольством по поводу задержки выплаты заработной платы;
- г) Разные интересы, взгляды, мнения, позиции людей.

2. Назовите термин, характеризующий процесс рассмотрения споров профессионально подготовленными лицами в процедуре переговоров:

- а) Медиация;
- б) Соглашение;
- в) Фасилитация;
- г) Разбирательство;

3. Назовите определение профессиональной среды:

- а) Физическое, интеллектуальное, моральное и социальное окружение, в котором мы живём;
- б) Место, где люди работают;
- в) Совокупность предметных и социальных условий труда, необходимых для осуществления профессиональной деятельности в обществе или в конкретном учреждении, коллективе;
- г) Трудовой коллектив.

4. Управление конфликтами в профессиональной среде:

- а) Воздействие на процесс конфликта;
- б) Понимание объекта конфронтации, участников конфликта и степени напряженности;
- в) Процесс, в ходе которого осознаётся возможность или наличие конфликта; определяется его природа, применяется соответствующая методология, чтобы дать возможность конфликтующим сторонам понять и разрешить свои противоречия;
- г) Принятие необходимых нормативных документов.

5. Какие из обозначенных принципов не имеют отношения к медиации:

- а) Добровольность;
- б) Конфиденциальность;
- в) Сотрудничество и равноправие сторон;
- г) Прозрачность процедуры.

6. Понятие толерантности как морально-правовой основы урегулирования конфликтов:

- а) Признание единых идеологических ценностей;
- б) Уважение и признание равенства людей, отказ от доминирования и насилия, признание многомерности и многообразия культуры и норм поведения;
- в) Умение повести за собой;
- г) Признание мнения большинства.

7. Регулирование конфликта – это:

- а) Изучение индивидуально-психологических особенностей сотрудников;
- б) Деятельность, направленная на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения;
- в) Процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы;
- г) Деятельность по недопущению возникновения конфликта.

8. В чём задача интегративного подхода в разрешении конфликта:

- а) Уметь слушать оппонента;
- б) Заставить оппонента принять свою позицию;
- в) Переформулировать предмет конфликта, перейдя от предъявляемых позиций к интересам участников конфликта;
- г) Следовать рекомендациям посредника.

9. Что не может быть отнесено к этапам управления конфликтами:

- а) Прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности;
- б) Предупреждение конфликта;
- в) Регулирование конфликта;
- г) Запрещение конфликта.

10. Какие условия труда могут естественным образом предупреждать конфликты:

- а) Высокая организация профессиональной деятельности;
- б) Постоянная забота об удовлетворении нужд и запросов сотрудников;
- в) Подбор и расстановка сотрудников с учётом их индивидуально-психологических особенностей;
- г) Всё вышеперечисленное.

11. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда:

- а) Коллективный трудовой спор;
- б) Противоречие;
- в) Межличностный конфликт;
- г) Социальный спор.

12. Дайте определение понятия посредничества:

- а) Работа посредника по урегулированию конфликта;
- б) Участие третьей, нейтральной стороны с целью организации и проведения процесса переговоров и поиска взаимоприемлемого решения участниками конфликта;
- в) Процедура консультирования участников конфликта третьим лицом;
- г) Участие руководителя в разрешении конфликтной ситуации.

13. Дайте определение модели арбитража:

- а) Способ разрешения спора третьим лицом;
- б) Процедура судебного разрешения споров;
- в) Способ рассмотрения спорных дел, когда стороны обращаются к третьему лицу, который выслушивает обе стороны и принимает решение по предмету спора;
- г) Способ рассмотрения спорных дел специально подготовленным третьим лицом, имеющим юридическое образование.

14. Что не имеет отношения к этапам анализа конфликтной ситуации:

- а) Анализ отношений участников конфликта;
- б) Анализ личных дел участников конфликта;
- в) Определение участников конфликта;

г) Определение позиций и интересов участников конфликта.

15. Права человека как морально-правовая основа разрешения конфликтов:

- а) Обязанность других людей соблюдать мои права;
- б) Обязанность соблюдения трудовой дисциплины;
- в) Равенство людей в своём человеческом достоинстве;
- г) Обязанность всех работающих заключать трудовой договор с работодателем.

16. Что не может быть отнесено к уровням профессиональной среды:

- а) профессиональная макросреда;
- б) профессиональное рабочее место конкретного человека;
- в) профессиональная локальная среда;
- г) профессиональная микросреда.

17. Какие ценности не могут быть в основе управления конфликтами?

- а) Гуманитарные исторические ценности (в философии, социологии, психологии и др. науках);
- б) Религиозный плюрализм как ценность;
- в) Материальные ресурсы для процедур разрешения конфликтов;
- г) Этнические, корпоративные, семейные, местные традиции и нормы.

18. Сотрудничество как стратегия поведения в конфликте

- а) Ориентация на поиск взаимоприемлемого решения проблемы путём взаимных уступок;
- б) Поиск варианта решения проблемы, который в полной мере отвечал бы интересам обеих сторон и восстанавливал отношения;
- в) Реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании или фактическом отрицании конфликта;
- г) Отказ человека от своих интересов и готовность пойти навстречу партнёру.

19. Какие нормативные документы не имеют отношения к примирительным процедурам разрешения конфликтов:

- а) Руководящие принципы предпринимательской деятельности в аспекте прав человека;
- б) Федеральный закон № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;
- в) Федеральный закон № 131 –ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- г) Трудовой Кодекс Российской Федерации.

20. Представитель пермской психологической школы – исследователь внутреннего психологического конфликта

- а) Леонов Н.И.;
- б) Щукин М.Р.;
- в) Мерлин В.С.;
- г) Вяткин Б.А.

Тест по дисциплине «Управление конфликтами в профессиональной среде»

вариант 2

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Стратегии поведения конфликта по К. Томасу

- а) Формы реагирования на конфликты;
- б) Двухмерная модель регулирования конфликтов как кооперация (внимание к интересам другого человека) и напористость (внимание к своим интересам);
- в) Психологические защиты как адаптивный механизм психической саморегуляции;
- г) Реакция на ситуацию фрустрации.

2. Достоинство человека в правозащитном значении

- а) Оценка конкретного человека со стороны других людей;
- б) Неотъемлемое позитивное качество человека в собирательном его значении как представителя рода человеческого;
- в) Субъективная нравственная самооценка, осознание человеком своей связи с обществом, своей роли, значения, вклада, влияния;
- г) Социальные достижения человека в процессе его взросления.

3. Компромисс как стратегия поведения в конфликте

- а) Отказ человека от своих интересов и готовность пойти навстречу партнёру;
- б) Реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании или фактическом отрицании конфликта;
- в) Ориентация на поиск взаимоприемлемого решения проблемы путём взаимных уступок;
- г) Ориентации на свои собственные интересы при полном игнорировании интересов партнёра и его позиции.

4. Что не может быть отнесено к характеристике профессиональной среды

- а) средства труда;
- б) цели и задачи труда;
- в) социальная среда;
- г) интеллектуальный уровень сотрудников.

5. Исследователь индивидуального стиля поведения в конфликте

- а) Леонов Н.И.;
- б) Мерлин В.С.;
- в) Гришина Н.В.;
- г) Здравомыслов А.Г.

6. Что не имеет отношения к понятию «примирение»:

- а) Установление согласованности противоположных взглядов и позиций, как признание разности другого человека;
- б) Умение примириться с действительностью и с самим собой при разрешении внутреннего психологического конфликта;
- в) Умение добиться своих интересов;
- г) Процедура разрешения предмета спора и восстановления отношений.

7. Что не имеет отношения к базовым основам управления конфликтами

- а) Соблюдение прав человека;
- б) Толерантное отношение к окружающим (признание разности другого);
- в) Субъективная причастность к конфликту;
- г) Конфликтологическая грамотность.

8. Какие разновидности объединений не могут быть отнесены к профессиональным:

- а) учителя;
- б) отдел кадров;
- в) волонтеры;
- г) управление здравоохранения.

9. Примириательные процедуры:

- а) Арбитраж;
- б) Медиация;
- в) Судебное заседание;
- г) Совещание.

10. Управление конфликтами в профессиональной среде:

- а) Недопущение возникновения споров и конфликтов;
- б) Разрешение конфликта руководителем;
- в) Сознательная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на этапе его прогнозирования, возникновения, развития и завершения;
- г) Профессиональная работа с конфликтами специально подготовленных конфликтологов, психологов и медиаторов.

11. Что такое конфликт?

- а) Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов людей;
- б) Особый вид воздействия руководителя на подчиненного;
- в) Массовое столкновение рабочих, вызванное их недовольством по поводу задержки выплаты заработной платы;
- г) Разные интересы, взгляды, мнения, позиции людей.

12. Назовите термин, характеризующий процесс рассмотрения споров профессионально подготовленными лицами в процедуре переговоров:

- а) Соглашение;
- б) Медиация;
- в) Фасилитация;
- г) Разбирательство.

13. Какие из обозначенных принципов не имеют отношения к медиации:

- а) Конфиденциальность;
- б) Сотрудничество и равноправие сторон;
- в) Беспристрастность и независимость медиатора;
- г) Прозрачность процедуры.

14. Управление конфликтами в профессиональной среде:

- а) Воздействие на процесс конфликта;
- б) Понимание объекта конфронтации, участников конфликта и степени напряженности;
- в) Процесс, в ходе которого осознаётся наличие конфликта, определяется его природа, применяется соответствующая методология, чтобы дать возможность конфликтующим сторонам понять и разрешить свои противоречия;
- г) Принятие необходимых нормативных документов.

15. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда:

- а) Коллективный трудовой спор;
- б) Противоречие;
- в) Противостояние.
- г) Социальный спор.

16. Что не имеет отношения к этапам анализа конфликтной ситуации:

- а) Анализ отношений участников конфликта;
- б) Анализ личных дел участников конфликта;
- в) Определение участников конфликта;
- г) Определение позиций и интересов участников конфликта.

17. В чём задача интегративного подхода в разрешении конфликта:

- а) Уметь слушать оппонента;
- б) Заставить оппонента принять свою позицию;
- в) Переформулировать предмет конфликта, перейдя от предъявляемых позиций к интересам участников конфликта;
- г) Следовать рекомендациям посредника.

18. Регулирование конфликта – это:

- а) Изучение индивидуально-психологических особенностей сотрудников;
- б) Деятельность, направленная на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения;
- в) Процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы;
- г) Деятельность по недопущению возникновения конфликта.

19. Дайте определение модели арбитража:

- а) Способ разрешения спора третьим лицом.
- б) Процедура судебного разрешения споров
- в) *Способ рассмотрения спорных дел, когда стороны обращаются к третьему лицу, который выслушивает обе стороны и принимает решение по предмету спора.
- г) Способ рассмотрения спорных дел специально подготовленным третьим лицом, имеющим юридическое образование.

20. Назовите определение профессиональной среды:

- а) Место, где люди работают;
- б) Совокупность предметных и социальных условий труда, необходимых для осуществления профессиональной деятельности в обществе или в конкретном учреждении, коллективе;
- в) Физическое, интеллектуальное, моральное и социальное окружение, в котором мы живём;
- г) Трудовой коллектив.

Ключ к тесту

Вариант 1	Вариант 2
1 а	1 б
2 а	2 б
3 в	3 в
4 в	4 г
5 г	5 а
6 б	6 в
7 б	7 в
8 в	8 в
9 г	9 б
10 г	10 в
11 а	11 а
12 б	12 б
13 в	13 г
14 б	14 в
15 в	15 а
16 б	16 б
17 а	17 в
18 б	18 б
19 в	19 в
20 в	20 б