МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Направление подготовки	38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль) программы	Кадровый менеджмент
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ 7
4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА 9
5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 9
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ 13
7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ 15

Приложение:

Контрольно-оценочные средства

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующей компетенции:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-30	знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике

1.2. Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным содержательным компонентом компетенций, формирующихся дисциплиной. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы. Планируемые результаты освоения дисциплины, характеризующие этапы формирования компетенции, представлены в табл. 1.2.1:

Таблица – 1.2.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Этапы формирования компетенций	Наименование дисциплины	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	*2*	*3*
ПК-30 Второй уровень (углубленный) (ПК-30) - 2	Управление конфликтами в организации	Знать: основы разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе З2 (ПК-30) Уметь**:** управлять конфликтами и стрессами в кризисных ситуациях организации У2 (ПК-30) Владеть**:** навыками управления конфликтами и стрессами в организации В2 (ПК-30)

1.3. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции:

– знает место и роль конфликта в системе общественных отношений, в том числе в процессе трудовой деятельности, стратегии, формы и основные способы управления конфликтами;

– умеет устанавливать причины конфликта, применять способы управления конфликтами применительно к конкретной конфликтной ситуации;

– анализирует необходимую, в том числе, социально-экономическую информацию, для принятия обоснованных решений в управлении конфликтами;

– владеет навыками использования социально-психологических и экономических, организационных и правовых алгоритмов в регулировании конфликтных ситуаций.

2. Структура ФОС по дисциплине

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированной обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование тем	**Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации**	**Объекты оценивания**	**Вид занятия / Наименование оценочных средств**	**Форма проведения оценки Устная/ письменная**
1	***2***	***3***	***4***	***5***
Тема 1. Содержание дисциплины «Управление конфликтами в организации»	Текущий контроль	Структура дисциплины «Управление конфликтами в организации». Предмет, объект. История формирования и развития. Основные понятия, методы, связь с другими дисциплинами. Роль дисциплины в подготовке бакалавров по профилю «Кадровый менеджмент»	Работа на лекциях	Устная
Тема 2. Основные структурные элементы конфликта в организации	Текущий контроль	Содержание и структура понятия «конфликт». Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, конфликт, стадия разрешения конфликта и послеконфликтная ситуация. Действующие лица в конфликте.	Работа на лекциях, анализ конкретных ситуаций	Устная/ письменная
Тема 3. Системный анализ причин конфликтов в организации	Текущий контроль	Объект и причины конфликта. Гомеостатический и метеостатический дисбаланс. Типология причин конфликта в организации: объективные и субъективные, первичные и производные, главные и второстепенные, истинные и вымышленные. Повод и провокация. Основные причины конфликтов в российских организациях. Системный подход при анализе причин конфликта в организации.	Работа на лекциях, анализ конкретных ситуаций	Устная/ письменная
Тема 4. Типология конфликтов в организации	Текущий контроль	Классификация конфликтов в организации в зависимости от: сферы возникновения, по отношения к иерархической структуре, по отношению к субъекту, количества конфликтующих сторон, по последствиям, по отношению к объекту конфликта, по управляемости, по степени осознанности, по возможности установления причин конфликта.	Работа на лекциях, анализ конкретных ситуаций	Устная
Тема 5. Динамика развития конфликтов в организации	Текущий контроль	Стадии формирования и эскалация конфликта в организации. Предконфликтная ситуация, основные ее характеристики. Возможности управления конфликтами на стадии предконфликтной ситуации. Уровень толерантности и стадия преодоления «порога терпимости». Возникновение «точки бифуркации» в конфликте. Инцидент и переход в конфликт. Взаимосвязь «порога	Работа на лекциях, анализ конкретных ситуаций	Устная/ письменная

Номер и наименование тем	Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
		терпимости», «точки бифуркации» и инцидента. Стадия разрешения конфликта. Особенности изменения напряженности на стадии разрешения. Затяжные конфликты, их специфика. Послеконфликтная стадия. Необходимость использования социально-психологических ресурсов на стадии послеконфликтной ситуации.		
Тема 6. Методы изучения конфликтов в организации	Текущий контроль	Методы сбора и обработки информации для анализа и управления конфликтами в организации. Основные методы сбора информации: наблюдение, анализ документов, опрос, метод case-stady, экспертная оценка, имитационный метод. Методе анализа конфликтологической информации: статистический метод, системный анализ, исторический анализ, компаративный анализ.	Работа на лекциях, анализ конкретных ситуаций	Устная
Тема 7. Формы управления конфликтами в организации	Текущий контроль	Основные формы управления конфликтами в организации: профилактика, разрешение, подавление и манипулирование. Связь форм управления конфликтами и устранения причин конфликта в организации.	Работа на лекциях, анализ конкретных ситуаций	Устная
Тема 8. Способы управления конфликтами в организации	Текущий контроль	Основные способы управления конфликтами в организации: организационный, правовой, социально-психологический, экономический, политический, социокультурный, силовой. Их взаимосвязь и ограниченность в применении. Обоснование актуальности применения тех или иных способов управления конфликтами.	Работа на лекциях, анализ конкретных ситуаций	Устная/ письменная
Тема 9. Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации	Текущий контроль	Основные правовые институты управления конфликтами в организации. Комиссия по трудовым спорам как основный орган управления конфликтами в организации. Роль третейских, мировых и гражданских судов в правовом регулировании конфликтов в организации. Инспекция труда как система по надзору и контроля за соблюдением трудового законодательства.	Работа на лекциях, анализ конкретных ситуаций	Устная/ письменная

Номер и наименование тем	Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
		Примирительная комиссия. Трудовой арбитраж. Посредник, государственные органы по урегулированию коллективных трудовых споров. Роль профсоюзов в защите интересов наемного труда. Союз промышленников и предпринимателей как институт по защите интересов работодателей.		
Тема 10. Социально-психологические алгоритмы управления конфликтами в организации	Текущий контроль	Основные социально-психологические ресурсы управления конфликтами в организации. Манипуляция и противодействие манипуляции. Модели поведенческих реакций по К. Томасу. Интерактивные аспекты управления конфликтами в коллективе. Сложные комбинационные ходы в конфликтном противостоянии. Их использование в управление конфликтами.	Работа на лекциях, анализ конкретных ситуаций	Устная/ письменная
Тема 11. Организационные возможности управления конфликтами в организации	Текущий контроль	Роль организационных ресурсов в управлении конфликтами. Основные организационные причины конфликтов. Совершенствование рабочих мест и распределения задач методом эффективного проектирования и создания рабочих мест. Делегирование полномочий. Использование нестандартных методов по организационному управлению конфликтами.	Работа на лекциях, анализ конкретных ситуаций	Устная/ письменная
Тема 12. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации	Текущий контроль	Основные стили управления руководителем конфликтами в организации: авторитарный, демократический, патриархальный, попустительский и бюрократический стили управления конфликтами в организации. Личность руководителя и стиль управления конфликтами. Ориентация руководителем на интересы работы и персонала при управлении конфликтными ситуациями в организации. Эгоцентризм и степень ориентации руководителем на свои интересы и авторитет. Принятие решений руководителем на бессознательном уровне.	Работа на лекциях, анализ конкретных ситуаций	Устная/ письменная
Все темы:	**Промежуточная аттестация**	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	Вопросы	письменная
Итоговый контроль по дисциплине	**-**	1. Основные причины конфликтов в организации 2. Стратегии, формы и способы	Вопросы к ГИА	

Номер и наименование тем	Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
		управления конфликтами в организации 3. Экономические, правовые, социально-психологические, организационные алгоритмы управления конфликтами в организации 4. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации		

3. Показатели и критерии оценки компетенций

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах *«очень высокая», «высокая»*, соответствующая академической оценке *«отлично»; «достаточно высокая», «выше средней»,* соответствующая академической оценке *«хорошо»*; «*средняя», «ниже средней», «низкая»,* соответствующая академической оценке *«удовлетворительно»; «очень низкая»,* соответствующая академической оценке *«неудовлетворительно».*

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	Виды работ	Критерии оценивания			
		Отсутствует компетенция	**Базовый уровень освоения компетенции**	**Повышенный уровень освоения компетенции**	**Продвинутый уровень освоения компетенции**
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на практических/семинарских занятиях	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69 %	Выполнено от 70% до 84 %	Выполнено выше 85%
3	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
4	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения,	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе

	практических задач	решение		правильное решение с отдельными замечаниями	решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

1	**2 (балл 54)**	**3 (балл 55-69)**	**4 (балл 70-84)**	**5 (балл 85-100)**
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
Компетенция не освоена. Студент не владеет необходимыми знаниями.	Компетенция не освоена. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

Базовый уровень освоения компетенций - обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

Повышенный уровень освоения компетенций - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

Продвинутый уровень освоения компетенций - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;
- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;
- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;

- выполнение в срок всех поставленных задач.

4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
1 2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен, итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	неудовлетворительно
<70	удовлетворительно
<85	хорошо
≥85	отлично

5. Перечень заданий по дисциплине

5.1. Задания для текущего контроля:

Таблица - 5.1.1. Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Работа на лекциях	Активное участие в работе на занятии в соответствии с темой лекции
Анализ конкретных конфликтной ситуации в организации	Темы: 1. Основные структурные элементы конфликта в организации 2. Системный анализ причин конфликтов в организации 3. Типология конфликтов в организации 4. Динамика развития конфликтов в организации

	5. Методы изучения конфликтов в организации 6. Формы управления конфликтами в организации 7. Способы управления конфликтами в организации 8. Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации 9. Социально-психологические алгоритмы управления конфликтами в организации 10. Организационные возможности управления конфликтами в организации 11. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации

Пример анализа конфликтной ситуации в организации

Тема: Роль руководителя в управлении конфликтами в организации

Ситуация: К начальнику отдела Андрееву в начале недели пришли четверо сотрудников его отдела с просьбой отпустить их с работы в пятницу. Каждый из них назвал причину, по которой они отпрашивались:

- у Иванова родился ребенок, и ему в этот день необходимо встретить жену из роддома;
- Петрова (лучшая подруга жены Андреева) собиралась на пикник вместе с друзьями;
- Сидоров сделал обмен квартир и запланировал переехать на новую квартиру, чтобы в выходные дни заниматься обустройством;
- Зайченко необходимо поехать к родителям, которые живут в Вологодской области. Родители через знакомых просили его приехать, поскольку один из них заболел.

Андреев по каждому случаю отложил принятие решения на четверг, на конец рабочего дня. У него есть формальное право отпустить только одного человека за рабочий день. Какое решение должен принять Андреев в четверг в конце рабочего дня?

Анализ ситуации: Данная ситуация носит конфликтный характер и требует максимальной согласованности интересов организации и работников. Какое это будет решение, можно определить методом исключения. Например, *если он не отпустит никого* - **авторитарный стиль**. В сложных ситуациях, когда ему самому будет нужна поддержка по личным или деловым мотивам, вряд ли кто-то проявит инициативу. Такие решения способствуют формированию в организации латентных конфликтогенов, поскольку неудовлетворенные работники не всегда могут открыто выступить против решения руководства, в то же время работники, охваченные чувством мести, испытывают фрустрацию.

Попустительским можно назвать решение, при котором *руководитель перекладывает ответственность за решение на самих работников*:

а) пусть коллектив решает;

б) сами решайте между собой.

или *сделает так, чтобы решение принималось по воле случая*:

а) с помощью жребия;

б) кто первым обратился с просьбой.

Возможно, он *попросту сам не выйдет на работу в четверг*. Во всех этих решениях руководитель стремится снять с себя ответственность, что чревато потерей доверия к нему, а впоследствии - его авторитета. Кроме того, не договорившись, работники начнут враждовать между собой, а это приведет к ухудшению социально-психологического климата в коллективе.

Если *он отпускает всех, кроме Петровой*, такое решение может быть названо, **патриархальным**, а у работников может создаться впечатление, как будто все, кто захочет, могут отпрашиваться, а остальные должны вкалывать еще и за них. Это приведет к снижению мотивации у работников.

Решение отпустить только одного человека, у которого серьезные обстоятельства (в данном случае они есть у всех, кроме Петровой), подпадает под определение **бюрократического** стиля. Недостатком такого решения является то, что при любом раскладе двое из троих останутся недовольными, что найдет поддержку у сотрудников отдела. Причиной этого является отсутствие критериев, по которым можно отдать предпочтение тому или иному кандидату.

Наиболее **демократичным** стилем разрешения данной ситуации может быть следующее:

- *Обязательно надо отпустить Иванова*, желательно с сохранением заработной платы. В случае если руководитель этого не хочет или не может, тогда Иванову следует оформить отпуск без сохранения заработной платы, который он имеет право взять по Трудовому кодексу РФ до пяти дней (ст. 128 ТК РФ).
- *Необходимо отпустить Сидорова*, взяв ответственность на себя перед вышестоящей инстанцией.
- Зайченко, которому необходимо три дня, чтобы съездить к родителям, *можно отпустить на понедельник*. В этом случае у него в распоряжении остается суббота, воскресенье и понедельник – 3 дня, что и требовалось ему.

Петрова в пятницу выйдет на работу, что вполне объяснимо сложившейся ситуацией в коллективе.

5.2. Контрольные точки БРС

Первая контрольная точка (письменная) в форме контрольной работы – тест:

1. Перечислите нормативные правовые акты федерального уровня для профилактики конфликтов в организации
2. Приведите конкретные примеры профессионального конфликта (три примера)
3. Методы психологической защиты в конфликтной ситуации (перечислите)
4. Конфликт интересов - ситуация, при которой …….. (что?) влияет или может влиять на объективное исполнение государственным служащим своих должностных обязанностей.
5. Какие обязательные процедуры необходимо провести для того, чтобы успешно предупредить конфликты в организации?
6. ……. – это эмоциональное состояние субъекта хозяйственной деятельности, выражающейся в сосредоточении его внимания на объекты и явления экономической среды, обладающие для него положительной экономической значимостью.
7. Основные стратегии управления конфликтами в организации (перечислите стратегии управления конфликтами)
8. При какой форме управления конфликтами причины конфликта обязательно устраняются: подавление; манипулирование; профилактике?
9. Орган, деятельность которого направлена на непосредственное регулирование трудовых конфликтов в организации называется ……. (укажите название органа)
10. Противодействие коррупции – это деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий:

а) ……;
б) ……...;
в) …….

Методические рекомендации:
На выполнение КТ № 1 обучающимся выделяется 20 минут.
Требования к структуре ответа: полнота и корректность.

Методические рекомендации по подготовке:

– повторение лекционного материала;
– разбор практических задач и конкретных ситуаций;
– использования рекомендуемой литературы, приведенной в разделе 9.1. рабочей программы дисциплины;
– посещение консультаций преподавателя.

Процедура осуществления контроля выполнения задания осуществляется и проводится в 8 неделе семестра по критериям.

Вторая контрольная точка (письменная) в форме контрольной работы – тест:

1. При принятии решений для предупреждения конфликтной ситуации руководитель должен ориентироваться на критерии ……... и ……..……..
2. Забастовка – это ……
3. Какие обязательные процедуры необходимо провести для того, чтобы предупредить конфликты в организации?
4. Основные причины конфликтов в организации ……. (перечислите в обобщенном виде)
5. Органами по рассмотрению индивидуальных трудовых споров являются …… (перечислите)
6. Какие правовые акты, прежде всего, призваны предупредить трудовые конфликты в организации?
7. ……. – это единая централизованная система, состоящая из федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на проведение государственного надзора и контроля за соблюдением трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, и его территориальных органов.
8. Она вызывает снижение заинтересованности работника в результатах своей работы (укажите тип демотивации)
9. К качественным показателям, характеризующим конфликтность в организации, относятся (укажите не менее 5)
10. Орган, деятельность которого направлена на непосредственное регулирование трудовых конфликтов в организации называется ……. (укажите название органа)

Методические рекомендации:

На выполнение КТ № 2 обучающимся отводится 20 минут, далее студент получает развернутую оценку в разрезе описанных критериев. Процедура осуществления контроля выполнения задания осуществляется и проводится в 14 неделе семестра.

5.3. Промежуточная аттестация

Перечень вопросов к экзамену

1. Конфликты как особая форма взаимодействия
2. Конфликты в государственной и муниципальной службе
3. Конфликты в сфере экономической деятельности
4. Конфликты в организации
5. Основные стадии развертывания конфликта в организации: предконфликтная ситуация, инцидент, конфликт, послеконфликтная ситуация
6. Субъекты конфликтов в организации
7. Основные причины возникновения конфликтов в организации
8. Формы конфликтов в организации

9. Динамика развития конфликта в организации
10. Организационные особенности конфликтов. Корпоративная культура, групповой эгоизм и мафиозность в организациях
11. Поведенческие особенности конфликтов в организации
12. Модель поведенческих реакций по К. Томасу
13. Социально-психологические свойства личности в конфликте
14. Стратегии управления конфликтами в организации
15. Формы управления конфликтами в организации
16. Способы управления конфликтами в организации
17. Методы диагностики напряженности в организации
18. Управление конфликтами с позиций корпоративной безопасности
19. Показатели измерения конфликтности в организации
20. Прогнозирование конфликтов в организации
21. Институциональные основы профилактики конфликтов в организации
22. Нравственные основы профилактики конфликтов в организации
23. Экономические основы профилактики конфликтов в организации
24. Ментальные основы профилактики конфликтов в организации
25. Самоконтроль и ответственность работника как основа профилактики конфликтов в организации
26. Основные стадии профилактики конфликтов в организации
27. Правовые способы профилактики конфликтов в организации
28. Организационные способы профилактики конфликтов в организации
29. Социально-психологические способы профилактики конфликтов в организации
30. Экономические способы профилактики конфликтов в организации
31. Социокультурные способы профилактики конфликтов в организации
32. Значение информационных технологий в профилактике конфликтов в организации
33. Устранение демотивационных детерминант в профилактике конфликтов в организации
34. Согласование экономических интересов различных структур в организации
35. Противодействие коррупции как условие профилактики конфликтов в организации
36. Психологическая защита работника от мобинга
37. Коучинг как инструмент профилактики конфликтов в организации
38. Делегирование полномочий как эффективный инструмент профилактики конфликтов в организации
39. Роль руководителя в профилактике конфликтов в организации
40. Роль службы управления персоналом в профилактике конфликтов в организации

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине характеризующих этапы формирования компетенции, представлена паспортом фонда оценочных средств по дисциплине (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, ежегодно обновляется. Для промежуточной аттестации в виде экзамена КОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета по ОПОП регламентируются Положением о

текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета (факультета).

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит **аттестацию обучающихся за прошедший период**. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских), в установленные деканатом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

– результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

– результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;

– результаты выполнения контрольных работ;

– результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

– результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

– посещение студентами, семинарских и практических занятий;

– своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

– результаты прохождения контрольных точек по дисциплине (при использовании балльно-рейтинговой системы)

Промежуточная аттестация обучающихся Университета является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием балльно-

рейтинговой системы оценки знаний обучающихся, требования к которым изложены в Положении о балльно-рейтинговой системе.

7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
С нарушениям и зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	*Аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения: *визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениям и слуха	Глухие. Способ восприятия информации:	*визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что

	зрительно-осязательный	аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха: *аудио-визуальные*, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	– *визуально-кинестетические*; – *аудио-визуальные*; – *аудиально-кинестетические*; – *аудио-визуально-кинестетические.*

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		**Образовательные ресурсы**				
		Электронные				**Печатные**
		мультимедиа	**графические**	**аудио**	**текстовые, электронные аналоги печатных изданий**	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гипер-ссылки)	+	+

	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в СПбГЭУ

Категории обучающихся по нозологиям	**Форма контроля и оценки результатов обучения**
С нарушениями зрения	– *устная проверка:* дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО*: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– *письменная проверка:* контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО:* работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– *письменная проверка, с использованием специальных технических средств* (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *устная проверка, с использованием специальных технических средств* (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО* (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определении его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.