

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Попов Анатолий Николаевич  
Должность: директор  
Дата подписания: 17.05.2024 15:00:46  
Уникальный программный ключ:  
1e0c38dca0ae73cee1e5e09c1d5873fc7497ba8

 **МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ**

Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **Организационно-управленческая конфликтология**

---

*(наименование дисциплины(модуля))*

Направление подготовки / специальность

**38.03.02 Менеджмент**

---

*(код и наименование)*

Направленность (профиль)/специализация

**Организация и управление в учреждениях здравоохранения**  
*(наименование)*

## Содержание

1. Пояснительная записка.
2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций.
3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации.

## 1. Пояснительная записка

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции
<b>Компетенция 1 УК-3.2 Обладает навыками разработки мероприятий по мотивированию и стимулированию членов команды проекта; способен определять и документально оформлять роли, ответственность и подотчетность членов команды проекта.</b>
<b>Компетенция 2 ПК-3.2 Обладает навыками разработки мероприятий по мотивированию и стимулированию членов команды проекта; способен определять и документально оформлять роли, ответственность и подотчетность членов команды проекта</b>

Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы
<b>Компетенция 1 УК-3.2 Обладает навыками разработки мероприятий по мотивированию и стимулированию членов команды проекта; способен определять и документально оформлять роли, ответственность и подотчетность членов команды проекта.</b>	Обучающийся знает: психологическую природу управленческих процессов; способы эффективного управления; особенности организационного поведения, структуру малых групп, мотивы и механизмы их поведения.	Тесты в ЭИОС СамГУПС
	Обучающийся умеет: - устно и письменно выражать свои мысли; - использовать информационные технологии и средства коммуникации при управлении персоналом; адекватно оценивать собственную деятельность, самосовершенствоваться в соответствии с современными требованиями и прогнозируемыми изменениями;	Аналитическое задание
	Обучающийся владеет: Риторическими приёмами как в устной, так и в письменной речи; технологиями и средствами коммуникации при управлении персоналом; методами решения управленческих задач	Аналитическое задание
<b>Компетенция 2 ПК-3.2 Обладает навыками разработки мероприятий по мотивированию и стимулированию членов команды проекта; способен определять и документально оформлять роли,</b>	Обучающийся знает: этапы и методы формирования, поддержания и изменения основные теории мотивации, лидерства и власти; типы стиля и лидерства; виды группы команд, их назначение; организационной культуры современные подходы к формированию групп и команд,	Тесты в ЭИОС СамГУПС

<b>ответственность и подотчетность членов команды проекта</b>	распределение ролей; ключевые факторы групповой эффективности; базовые элементы и Типы организационной культуры;	
	Обучающийся умеет: анализировать потребности и интересы персонала организации; формировать группы и команды, организовать их работу, оценивать работу группы в соответствии с критериями групповой эффективности; диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее изменению и развитию анализировать потребности и интересы персонала организации; формировать группы и команды, организовать их работу, оценивать работу группы в соответствии с критериями групповой эффективности; диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее изменению и развитию	Аналитическое задание
	Обучающийся владеет: навыками участия в групповой работе организации; современными методами эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение, способами воздействия на группу для достижения поставленных целей; методами диагностики организационной культуры	Аналитическое задание

Промежуточная аттестация (зачет/экзамен) проводится в одной из следующих форм:

- 1) собеседование;
- 2) выполнение заданий в ЭИОС СамГУПС.

## 2. Типовые<sup>1</sup> контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

### 2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки знаниевого образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
Код и наименование компетенции	Образовательный результат
Компетенция 1 <b>УК-3.2</b>	Обучающийся знает:

<sup>1</sup> Приводятся типовые вопросы и задания. Оценочные средства, предназначенные для проведения аттестационного мероприятия, хранятся на кафедре в достаточном для проведения оценочных процедур количестве вариантов. Оценочные средства подлежат актуализации с учетом развития науки, образования, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы. Ответственность за нераспространение содержания оценочных средств среди обучающихся университета несут заведующий кафедрой и преподаватель – разработчик оценочных средств.

<p><b>Обладает навыками разработки мероприятий по мотивированию и стимулированию членов команды проекта; способен определять и документально оформлять роли, ответственность и подотчетность членов команды проекта.</b></p>	<p>психологическую природу управленческих процессов; способы эффективного управления;. особенности организационного поведения, структуру малых групп, мотивы и механизмы их поведения.</p>
--	--

*Примеры вопросов/заданий*

- 5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:**
- а) начальной фазе;
  - б) фазе подъема;
  - в) пике конфликта;
  - г) фазе спада.
- 6. Конфликт в переводе с латинского означает:**
- а) соглашение;
  - б) столкновение;
  - в) существование.
- 7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:**
- а) психологии;
  - б) социологии;
  - в) педагогике.
- 8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:**
- а) конфликтными отношениями;
  - б) конфликтной ситуацией;
  - в) инцидентом.
- 9. Конфликт равен:**
- а) конфликтная ситуация + инцидент;
  - б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
  - в) конфликтные отношения + инцидент.

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
<p>Компетенция 2 ПК-3.2 <b>Обладает навыками разработки мероприятий по мотивированию и стимулированию членов команды проекта; способен определять и документально оформлять роли, ответственность и подотчетность членов команды проекта</b></p>	<p>Обучающийся знает: этапы и методы формирования, поддержания и изменения основные теории мотивации, лидерства и власти; типы стиля и лидерства; виды группы команд, их назначение; организационной культуры современные подходы к формированию групп и команд, распределение ролей; ключевые факторы групповой эффективности; базовые элементы и Типы организационной культуры;</p>

*Примеры вопросов/заданий*

15. Профессиональный посредник называется:
- а) суггестором;
  - б) медиатором;
  - в) коллегой.
16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):
- а) дизъюнктивный;
  - б) конъюнктивный;
  - в) субъективный;
  - г) смешанный.
17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:
- а) манипуляцией;

- б) суггестией;  
в) гипнозом.

## 2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
Код и наименование компетенции	Образовательный результат
Компетенция 1 <b>УК-3.2</b> <b>Обладает навыками разработки мероприятий по мотивированию и стимулированию членов команды проекта; способен определять и документально оформлять роли, ответственность и подотчетность членов команды проекта.</b>	Обучающийся умеет: - устно и письменно выражать свои мысли; - использовать информационные технологии и средства коммуникации при управлении персоналом; адекватно оценивать собственную деятельность, самосовершенствоваться в соответствии с современными требованиями и прогнозируемыми изменениями;

*Примеры вопросов/заданий*

Задание 1. Продумайте и подготовьте выступление на тему «Я как руководитель». При подготовке используйте следующий план: а) вижу ли я себя руководителем (менеджером), кем и где я мог бы руководить; б) какая из теорий управления мне ближе и почему; в) какая модель управления мне ближе и почему.

Задание 2. Поделитесь на 2 микрогруппы: сторонников теорий Х и Y. Каждая микрогруппа выписывает как можно больше доказательств своей точки зрения. Затем проводится дискуссия по следующей схеме: одна группа предлагает свой довод, другая выбирает из своего списка контрдовод и т.д. Побеждает та группа, которая имеет большее количество доказательств, не опровергнутых оппонентами.

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
Компетенция 2 <b>ПК-3.2</b> <b>Обладает навыками разработки мероприятий по мотивированию и стимулированию членов команды проекта; способен определять и документально оформлять роли, ответственность и подотчетность членов команды проекта</b>	Обучающийся умеет: анализировать потребности и интересы персонала организации; формировать группы и команды, организовать их работу, оценивать работу группы в соответствии с критериями групповой эффективности; диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее изменению и развитию анализировать потребности и интересы персонала организации; формировать группы и команды, организовать их работу, оценивать работу группы в соответствии с критериями групповой эффективности; диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее изменению и развитию

*Примеры вопросов/заданий*

Задание 1. Напишите отчет по теме. Разделите лист пополам. Справа выпишите все ваши качества, которые помогают вам руководить людьми, слева – те, что мешают. Каких качеств больше? Составьте программу самоизменений. Если возникнет желание, обсудите результаты в группе, если не хотите – сдайте листок преподавателю.

Задание 2. Выберите ситуацию, связанную с руководством знакомым вам коллективом (это может

быть вуз или любое знакомое вам предприятие). Если вы работаете, можете проанализировать позицию руководителя на своем предприятии. Выберите позицию руководителя любого уровня, о деятельности которого вы имеете представление, и составьте анализ структуры его деятельности (деятельность – мотив – цель – действия – операции – условия). Подробно проанализируйте, какие действия направлены на осуществление основных функций руководства.

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
Код и наименование компетенции	Образовательный результат
<b>Компетенция 1 УК-3.2</b> <b>Обладает навыками разработки мероприятий по мотивированию и стимулированию членов команды проекта; способен определять и документально оформлять роли, ответственность и подотчетность членов команды проекта.</b>	Обучающийся владеет: Риторическими приёмами как в устной, так и в письменной речи; технологиями и средствами коммуникации при управлении персоналом; методами решения управленческих задач
<p><i>Примеры вопросов/заданий</i></p> <p>Задание 1. Выполняется в парах или по кругу. Надо сделать комплимент партнеру, следуя правилам подачи обратной связи (Эти правила следующие: искренность, специфичность, безоценочность, автодескриптивность).</p> <p>Задание 2. Выполняется в парах или по кругу. Высказать критическое замечание партнеру, соблюдая те же правила. Партнер должен отреагировать на замечание с позиции «взрослого». Преподавателю следует тщательно следить за соблюдением правил и пресекать всякие нарушения.</p>	
Код и наименование компетенции	Образовательный результат
<b>Компетенция 2 ПК-3.2</b> <b>Обладает навыками разработки мероприятий по мотивированию и стимулированию членов команды проекта; способен определять и документально оформлять роли, ответственность и подотчетность членов команды проекта</b>	Обучающийся владеет: навыками участия в групповой работе организации; современными методами эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение, способами воздействия на группу для достижения поставленных целей; методами диагностики организационной культуры
<p><i>Примеры вопросов/заданий</i></p> <p>Задание 3. Выполняется в микрогруппах. Проанализируйте любую ситуацию управленческого воздействия (из вашего личного опыта, из литературы и т.п.). Правильно ли был выбран способ воздействия? Каковы ошибки руководителя? Какой способ воздействия следовало бы, на ваш взгляд, использовать в этой ситуации?</p> <p>Задание 4. Можно выполнять в парах или в группе. Один студент, «манипулятор», обращается к партнеру с любым высказыванием с позиции «сверху», например: «Ты почему сегодня опоздал?»            Задача партнера – защититься от манипуляции путем перевода трансакции на уровень «взрослый –</p>	

взрослый». Правила перехода на уровень «взрослого»:

1) принятие ответственности на себя; 2) понимание и отражение чувств другого человека; готовность к сотрудничеству, к решению проблемы. Например: «Я понимаю, что тебя раздражает (возмущает, огорчает, злит) то, что я часто опаздываю, я постараюсь считаться с этим (я учту ваши замечания)». Главное – не встать на позицию «ребенка», не оправдываться (в этом случае манипуляция удалась), но и не обвинять в ответ с позиции «родителя» - в этом случае неизбежен конфликт. Надо показать, что вы поняли то, что вам сказали, но будете ли вы этому следовать – это ваше дело.

### 2.3. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

1. Основные направления исследований в психологии управления.
2. Модели управления X, Y, Z, и их характеристики.
3. Социально-психологические механизмы и методы управления поведением людей.
4. Составляющие и функции деятельности руководителя.
5. Стили руководства. Области эффективного применения различных стилей руководства.
6. Руководитель и лидер. Теории происхождения лидерства.
7. Личность руководителя. Социально-психологические характеристики личности руководителя и личностные типологии менеджеров.
8. Ограничения личностной эффективности руководителя.
9. Имидж руководителя. Методы управления личным имиджем.
10. Исполнительская деятельность и ее социально-психологические характеристики.
11. Психологические типы исполнителей. Методы управления исполнителями различных психологических типов.
12. Мотивация работников. Теории мотивации персонала.
13. Организация как группа. Типы групп в организации.
14. Управление процессами групповой динамики в организации.
15. Механизм группового давления. Типы реакций на групповое давление.
16. Понятие и виды организационной культуры.
17. Управление организационной культурой.
18. Эффективность группового и индивидуального решения.
19. Этапы выработки индивидуальных решений.
20. Процесс принятия группового решения: этапы и механизмы.
21. Методы повышения эффективности процесса принятия группового решения.
22. Формы и принципы управленческого общения.
23. Психологический контакт в управленческом общении.
24. Невербальные средства общения, их применение в управленческом общении.
25. Психология эффективного переговорного процесса.
26. Технология проведения совещаний.
27. Технология публичного выступления.
28. Деловая беседа как форма управленческого общения.
29. Стили общения и их использование в управленческом общении.
30. Манипуляция в управленческом общении.
31. Понятие коммуникативной компетентности. Уровни коммуникативной компетентности.
32. Межличностный конфликт в управленческом общении.

### 3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

#### Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100 – 90% от общего объема заданных вопросов;
- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89 – 76% от общего объема заданных вопросов;



- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объема заданных вопросов;

- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объема заданных вопросов.

### **Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий**

**«Отлично/зачтено»** – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.

**«Хорошо/зачтено»** – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

**«Удовлетворительно/зачтено»** – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

**«Неудовлетворительно/не зачтено»** – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

*Виды ошибок:*

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, норм; незнание приемов решения задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*

- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.*

- *недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.*

### **Критерии формирования оценок по зачету**

**«Зачтено»** - обучающийся демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности.

**«Не зачтено»** – выставляется в том случае, когда обучающийся демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки.

Экспертный лист  
оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации по  
дисциплине «Организационно-управленческая конфликтология»

по направлению подготовки/специальности

38.03.02 Менеджмент

шифр и наименование направления подготовки/специальности

Организация и управление в учреждениях здравоохранения

профиль / специализация

Бакалавр

квалификация выпускника

1. Формальное оценивание			
Показатели	Присутствуют	Отсутствуют	
Наличие обязательных структурных элементов:	+		
– титульный лист	+		
– пояснительная записка	+		
– типовые оценочные материалы	+		
– методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания	+		
Содержательное оценивание			
Показатели	Соответствует	Соответствует частично	Не соответствует
Соответствие требованиям ФГОС ВО к результатам освоения программы	+		
Соответствие требованиям ОПОП ВО к результатам освоения программы	+		
Ориентация на требования к трудовым функциям ПС (при наличии утвержденного ПС)	+		
Соответствует формируемым компетенциям	+		

Заключение: ФОС рекомендуется/ не рекомендуется к внедрению; обеспечивает/ не обеспечивает объективность и достоверность результатов при проведении оценивания результатов обучения; критерии и показатели оценивания компетенций, шкалы оценивания обеспечивают/ не обеспечивают проведение всесторонней оценки результатов обучения.

Эксперт: доцент кафедры физического воспитания ФГБОУ ВО ОГУ, к.п.н., доцент



/ Валетов М.Р.