

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:18:39
Уникальный идентификатор документа:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a2711b2

оСРВ(м) 24

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Донецкий национальный университет
экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра Маркетингового менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

(подпись)

Балабанова Л.В.

« 19 » _____ 2024г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Психология управления и конфликтология
(наименование учебной дисциплины, практики)

Направление подготовки 43.00.00. «Сервис и туризм»
(код и наименование направления подготовки (специальности))

Направление подготовки 43.04.01. «Сервис»,
магистерская программа «Социально-культурный сервис»
(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской
программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик (разработчики):

доцент _____
(должность) (подпись)

Воробьева Елена Константиновна

ОМ рассмотрены и утверждены на заседании кафедры от «19» февраля 2024
г., протокол № 13

Донецк 2024 г.

**Паспорт оценочных материалов по учебной дисциплине
«Психология управления и конфликтология»**

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины «Психология управления и конфликтология»

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики*	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Тема 1. Предмет, содержание, структура и задачи учебной дисциплины «Психология управления и конфликтология» Тема 2. Психология личности.	3
2	УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Тема 3. Исследование и оценка личности. Тема 4. Психология руководства и лидерства	3
3	ПК-2	Способен управлять деятельностью сервисного предприятия	Тема 5. Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов Тема 6. Конфликтность в системе "Руководитель-коллектив" и пути управления ею.	3
4	ПК-3	Способен управлять реализацией стратегии развития сервисного предприятия	Тема 7. Диапазон возможных выходов из конфликта Тема 8. Психологическая служба организации.	3

Примечание:

* Наименование темы (раздела) или тем (разделов) берется из рабочей программы учебной дисциплины (программы практики) в соответствии с компетенциями, которые формируются у студента при ее изучении.

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 3.1 – Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Показатель (индикатор) оценивания	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики	Наименование оценочного средства
1	УК-3	ИДК-1 _{УК-3} Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2 _{УК-3} Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. ИДК-3 _{УК-3} Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.	Тема 1. Предмет, содержание, структура и задачи учебной дисциплины «Психология управления и конфликтология» Тема 2. Психология личности.	Эссе, Тест Творческое задание Ситуации
2	УК-6	ИДК-1 _{УК-6} Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует. ИДК-2 _{УК-6} Определяет образовательные потребности и способы совершенствования (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки. ИДК-3 _{УК-6} Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.	Тема 3. Исследование и оценка личности. Тема 4. Психология руководства и лидерства	Тест, эссе Тест Ситуации
3	ПК-2	ИДК-1 _{ПК-2} Осуществляет оценку эффективности процесса обслуживания в	Тема 5. Природа конфликтов и объективные причины	Доклад, творческое задание

	<p>сервисном предприятии ИДК-2_{ПК-2} Анализирует проблемы и причины несвоевременного выполнения работ в сервисном предприятии ИДК-3_{ПК-2} Разрабатывает и внедряет стандарты обслуживания сервисного предприятия ИДК-4_{ПК-2} Формирует предложения по совершенствованию сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей</p>	<p>возникновения деловых конфликтов Тема 6. Конфликтность в системе "Руководитель-коллектив" и пути управления ею.</p>	<p>Доклад</p> <p>Ситуации</p> <p>Ситуации</p>
ПК-3	<p>ИДК-1_{ПК-3} Распределяет задачи среди ответственных работников сервисного предприятия в сфере мониторинга и анализа развития отраслевых рынков ИДК-2_{ПК-3} Проводит стратегические сессии по разработке и актуализации стратегии развития сервисного предприятия ИДК-3_{ПК-3} Определяет приоритеты в стратегии развития сервисного предприятия ИДК-4_{ПК-3} Управляет реализацией стратегических приоритетов через программы развития различных сфер деятельности сервисного предприятия ИДК-5_{ПК-3} Осуществляет периодическую оценку результатов реализации утвержденных приоритетов и их актуализация в соответствии с изменением ситуации на отраслевых рынках</p>	<p>Тема 7. Диапазон возможных выходов из конфликта</p> <p>Тема 8. Психологическая служба организации</p>	<p>Ситуации</p> <p>Творческое задание</p> <p>Творческое задание</p> <p>Ситуации</p> <p>Ситуации</p>

Таблица 3.2 – Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
Ситуация

Шкала оценивания (интервал баллов) ²	Критерий оценивания
8-10	Ситуация выполнена на Высоком уровне (правильные ответы даны на 90- 100% вопросов/задач)
5-7	Ситуация выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75- 89% вопросов/задач)
1-4	Ситуация выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 60- 74% вопросов/задач)
0	Ситуация на неудов- летворительном уровне (правильные отве- ты даны менее чем 60%)

Таблица 3.3 – Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
Творческое задание

Шкала оценивания (интервал баллов) ²	Критерий оценивания
8-10	Творческое задание выполнено на Высоком уровне (правильные ответы даны на 90- 100% вопросов/задач)
5-7	Творческое задание выполнено на среднем уровне (правильные ответы даны на 75- 89% вопросов/задач)
1-4	Творческое задание выполнено на низком уровне (правильные ответы даны на 60- 74% вопросов/задач)
0	Творческое задание на неудов- летворительном уровне (правильные отве- ты даны менее чем 60%)

Таблица 3.4 – Критерии и шкала оценивания по оценочному средству Доклад

Шкала оценивания (интервал баллов) ²	Критерии оценивания
5-6	Доклад представлен на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
3-4	Доклад представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности)
1-2	Доклад представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом)
0	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание)

Таблица 3.5 – Критерии и шкала оценивания по оценочному средству Эссе

Шкала оценивания (интервал баллов) ²	Критерии оценивания
5-6	Доклад представлен на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
3-4	Доклад представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности)
1-2	Доклад представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом)
0	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание)

Таблица 3.6 – Критерии и шкала оценивания по оценочному средству Тест

Шкала оценивания (интервал баллов) ²	Критерии оценивания
5	96-100 % верных ответов
4	76-95 % верных ответов
3	51-75% верных ответов
0	менее 49% верных ответов

Примерный перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценоч- ного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Ситуация	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	<p>Ситуация 1 Исследуйте сходство и различия в характере деятельности руководителя в вузе и НИИ, на предприятии и в торговле, в министерстве и страховой компании.</p> <p>Ситуация 2 Определите факторы, влияющие на функционирование группы (проектной группы; отдела маркетинга; академической группы).</p> <p>Ситуация 3 Сравните человеческие качества и профессиональные умения западных и отечественных руководителей. Какие резервы повышения эффективности управления персоналом вы можете назвать?</p> <p>Ситуация 4 Проанализируйте причины повышения работников в должности и переводе на низовую должность. Как эти процессы повышения и понижения связаны с личностными качествами, чертами, профессиональными умениями работников?</p> <p>Ситуация 5 Исследуйте, ориентации, принципы, способы действия присущи современным руководителям в государственных учреждениях и менеджерам смешанной, кооперативной, частной форм собственности. Сравните их.</p>

2	Доклад	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оценка правовых актов, которые устанавливают принципы и нормы социального партнерства, участия работников, профсоюзов в разрешении трудовых конфликтов на предприятии-базе практики. 2. Средства воздействия субъекта на объект управления 3. Организация процесса управления и проблемы информационного обеспечения процесса управления
3	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подбор психологических тестов, проведение личного тестирования и оценка результатов 2. Разработка анкеты опроса работников предприятия с целью оценки уровня психологического климата в коллективе 3. Составление перечня методов, наиболее часто применяемых при профилактике конфликтов в предприятии-базе практики. 4. Определение типа социально-психологической атмосферы в коллективе, анализ состояния ее составляющих и характеристика условий оптимизации в рамках разработанного конфликта.
4	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей учебной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Описание современной литературы по вопросам психологии управления и конфликтологии. Подготовка аннотаций новых книг.

5	Собеседование (устный или письменный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	<p>Вопросы по темам/разделам учебной дисциплины</p> <p>Тема 1 Предмет, содержание и задачи курса «Психология управления»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность понятия «психология управления». 2. Значение научной психологии в формировании личности руководителя. 3. Подходы к определению предмета психологии управления. 4. Функции психологии управления. 5. Структура психологии управления. 6. Категории психологии управления. <p>Тема 2 Психология личности</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сравнительный анализ социально-психологической сущности понятий «управление» и «менеджмент», «руководитель» и «менеджер». 2. Типичные психологические профили руководителей в отечественной деловой культуре. 3. Основные психологические требования к менеджерам. 4. Характер деятельности руководителя и существенные психологические качества, которые должны быть ему присущи (по И. Ружичко). 5. Основные теории и концепции лидерства. 6. Качества успешного предпринимателя. <p>Тема 3 Исследование и оценка личности</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Специфика методов психологии управления. 2. Психологические методы изучения личности в управлении. 3. Социально-психологические методы изучения организации в структуре управления. 4. Методы, направленные на решение управленческих задач
---	---	--	--

и принятия управленческих решений.

5. Методы оценки и самооценки личности.

6. Сущность понятия “локус контроля”.

7. Качества и черты успешного руководителя.

8. Причины неуспешного руководства.

9. Управленческие роли руководителя.

10. Компоненты мотивационной сферы личности руководителя.

11. Мотивы руководителя на различных уровнях управленческой деятельности.

12. Факторы влияющие на динамику и структуру мотивационных процессов руководителя.

Тема 4 Психология стилей руководства

1. Типовые и индивидуальные стили, принципы и приемы руководства.

2. Феномен руководства, его составляющие и их взаимодействие.

3. Типы менеджеров в американской корпоративной культуре.

4. Номенклатурный принцип руководства и какие психологические установки он «привил» членам общества?

5. Основные факторы, которые действуют на человека при формировании его как руководителя определенного типа.

6. Типы руководителей, которые существуют в отечественной деловой культуре.

Тема 5 Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов

1. Организационные конфликты и средства их

		<p>разрешения</p> <p>2. Трудовой коллектив как ячейка возникновения деловых конфликтов</p> <p>3. Традиционный взгляд на конфликт в коллективе</p> <p>4. Современное толкование конфликта в коллективе</p> <p>5. Управление конфликтами в организации</p>
		<p>Тема 6 Конфликтность в системе «Руководитель-коллектив». Пути управления конфликтностью</p> <p>1. Руководитель и его качества. Причины конфликтов руководителя с подчиненными и средства преодоления недоразумений между ними</p> <p>2. Управленческие решения, которые приводят к конфликту</p> <p>3. Управление социально - психологическим климатом в коллективе</p> <p>4. Контроль и ошибки при его проведении. Личная ответственность и самоконтроль</p> <p>5. Конфликтность в период внедрения инноваций и пути преодоления сопротивления коллектива</p> <p>Тема 7 Диапазон возможных выходов из конфликта. Последствия конфликтов</p> <p>1. Психологические характеристики менеджера важны для выбора тактически верного поведения в зоне конфликта</p> <p>2. Последствия конфликтов для лица и коллектива</p> <p>3. Методы управленческого влияния на последствия конфликтов</p> <p>Тема 8. Психологическая служба организации</p> <p>1. Интегральная структура психологической службы.</p> <p>2. Безопасность труда на предприятии</p>

6	Тест	<p>Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.</p>	<p>Фонд тестовых заданий</p> <p>1. Что такое психология управления:</p> <p>1.1 Отрасль психологии, которая продвигает психологические знания об управленческой деятельности;</p> <p>1.2 Психологическая наука, в основу которой входит изучение индивидуальных особенностей человека;</p> <p>1.3 Психологическая закономерность управленческих отношений в организации.</p> <p>2. Предмет психологии управления – это:</p> <p>2.1 Организованная деятельность людей;</p> <p>2.2 Психологические закономерности управленческой деятельности;</p> <p>2.3 Совокупность психических явлений и отношений в организации;</p> <p>2.4 ваш вариант ответа.</p> <p>3. Объект психологии управления – это:</p> <p>3.1 Совокупность психологических явлений;</p> <p>3.2 Отношения психологии в организации;</p> <p>3.3 Организованная деятельность людей объединенных общими целями и интересами, симпатиями и ценностями;</p> <p>3.4 Ваш вариант ответа.</p> <p>4. Какие функции относятся к психологии управления:</p> <p>4.1 Информационная, теоретико-познавательная, социокультурная, этнопсихологическая;</p> <p>4.2 Гуманистическая. социально-психологическая, прогностическая. экономическая, социальная, международная;</p> <p>4.3 Информационная, теоретико-познавательная, социокультурная, научная,</p>
---	------	---	--

философская, историческая, прикладная, этнопсихологическая;

4.4 Ваш вариант ответа.

5. Что такое психология менеджмента:

5.1 Отрасль науки, в основу которой входит психология управления и психология маркетинга;

5.2 Отрасль психологической науки, в основу которой входит психология управления, частично психология маркетинга и другие психологические науки;

5.3 Отрасль науки в основу которой входит психика человека и психологических явлений, экономика организации.

6. К какой задаче психологии управления относится принятие управленческих решений:

6.1 Психологические особенности деятельности руководителя;

6.2 Психология решения управленческих задач;

6.3 Психология кадровой политики;

6.4 Психологические основы управления персоналом.

7. Что не относится к задачам психологии управления:

7. Психологические особенности управленческой деятельности;

7.2 Психологические основы управления;

7.3 Психология кадровой политики;

7.4 Психология социальных аспектов.

8. Какая психология изучает поведение личности как субъекта социума, изучает отношение личности:

8.1 Психология творчества;

8.2 Социальная психология;

		<p>8.3 Психология карьеры 8.4 Психология труда</p> <p>9. Что изучает этнопсихология:</p> <p>9.1 Психологические особенности ментальности народа и особенности национального характера;</p> <p>9.2 Особенности функционирования личности в управленческой сфере;</p> <p>9.3 Особенности трудовой деятельности.</p> <p>10. Какая психология разрабатывает конкретные методики и методические приемы направленные на развитие навыков делового общения:</p> <p>10.1 Общая психология;</p> <p>10.2 Практическая психология;</p> <p>10.3 Психология личных исследований;</p> <p>10.4 Экономическая психология.</p>
--	--	---

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Основные сведения об оценочных средствах, используемых в ходе изучения учебной дисциплины «Психология управления и конфликтология» для контроля результатов обучения.

Ситуация. Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Доклад. Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

Творческое задание. Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Эссе. Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей учебной дисциплины, делать выводы, обобщающие

авторскую позицию по поставленной проблеме.

Собеседование (устный или письменный опрос) Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Тест Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Процедура проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Психология управления» (зачет): форма проведения (устная).

Зачетная карточка содержит: 2 теоретических вопроса; ситуацию; 10 тестовых задач с выбором варианта верного ответа (закрытая форма теста).

Верный ответ на каждый теоретический вопрос максимально оценивается 5 баллами. Если на теоретический вопрос в письменном виде ответ записан (или устно дан) логически-последовательный, полный, обоснованный, грамотный ответ со ссылками на первоисточники, с изложением собственной точки зрения, то он оценивается 5 баллами. Общее количество баллов за два теоретических вопроса составляет 10.

При наличии недостатков в ответах на теоретический вопрос оценка снижается в сравнении с максимальным количеством баллов по шкале критериев (таблица 1).

Таблица 1 - Шкала критериев оценки ответов на теоретические вопросы

Баллы	Критерии оценки
"5"	Логически-последовательный, полный, обоснованный, правильный ответ с изложением собственной точки зрения.
"4"	В основном правильный, но неглубокий ответ на вопрос. Допускаются неточности, которые исправлены студентом самостоятельно.
"3"	В основном правильный, но неглубокий ответ на вопрос. Допускаются 2-3 несущественные ошибки, которые исправлены студентом самостоятельно.
"2"	Дан неполный ответ или допущены важные ошибки, которые исправлены студентом по требованию преподавателя.
"1"	Дан неверный ответ или допущены важные ошибки в ответе, которые не были исправлены студентом по требованию преподавателя.
"0"	Дан неверный ответ или студент совсем не ответил на вопрос.

При правильном решении ситуационной задачи студент получает 10 баллов.

При наличии недостатков в решении ситуации оценка снижается в сравнении с максимальным количеством баллов по шкале критериев (таблица

2).

Таблица 2 - Шкала критериев оценки ответов на ситуацию

Баллы	Критерии оценки
"10"	Логически-последовательный, полный, обоснованный, правильный ответ с изложением собственной точки зрения.
"8"	В основном правильный, но неглубокий ответ на вопрос. Допускаются неточности, которые исправлены студентом самостоятельно.
"5"	В основном правильный, но неглубокий ответ на вопрос. Допускаются 2-3 несущественные ошибки, которые исправлены студентом самостоятельно.
"3"	Дан неполный ответ или допущенные важные ошибки, которые исправлены студентом по требованию преподавателя.
"0"	Дан неверный ответ или студент совсем не ответил на вопрос.

Верный ответ на каждую тестовую задачу с выбором варианта верного ответа оценивается 0,5 условным баллом, а общее количество условных баллов составляет 5. Если избранный ответ на определенный вопрос является верным, то задача с выбором варианта верного ответа считается выполненной верно и оценивается 0,5 условным баллом. При верном выполнении всех 10 тестовых задач этого типа студент получает 5 баллов.

Таким образом, при правильном выполнении всех задач зачетной карточки студент получает 25 баллов.

Форма листа изменений и дополнений, внесенных в ОМ

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр ¹), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения.	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами*)