

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 30.12.2025 14:58:43  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfce59277214a87ba27f02

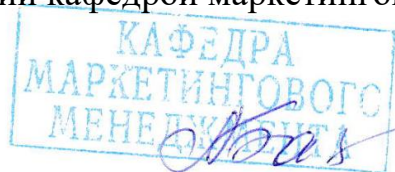
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Кафедра маркетингового менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой маркетингового менеджмента



Л.В. Балабанова  
(подпись)

«\_04\_» \_\_\_\_ 02 \_\_\_\_ 2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Б.1.В.03 «Психология управления и конфликтология»  
(наименование учебной дисциплины, практики)

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
(код и наименование направления подготовки (специальности))

Программа высшего образования -  
программа магистратуры

Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

доцент  
(должность)

Е.К. Воробьева

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры  
от 04.02.2025 г., протокол № 13  
Донецк 2025 г.

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

Таблица 1

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в  
результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код контроли- руемой компетен- ции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы учебной дисциплины (модуля), практики	Этапы формировани я (семестр изучения)
1	2	3	4	5
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. Тема 3. Исследование и оценка личности. Тема 4. Психология руководства и лидерства Тема 5. Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов Тема 6. Конфликтность в системе "Руководитель-коллектив" и пути управления ею. Тема 7. Диапазон возможных выходов из конфликта Тема 8. Психологическая служба организации.	3

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ,  
ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 2

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Показатель (индикатор) оценивания	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики	Наименование оценочного средства
1	УК-3. Способен организовать работу и руководить командой, вырабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1 <sub>УК-3</sub> Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2 <sub>УК-3</sub> 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. Тема 3. Исследование и оценка личности. Тема 4. Психология руководства и лидерства Тема 5. Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов Тема 6. Конфликтность в системе "Руководитель-коллектив" и пути управления ею. Тема 7. Диапазон возможных выходов из конфликта Тема 8. Психологическая служба организации.	Вопросы для собеседования (устного опроса), разноуровневые задачи и ситуационные задания, тестовые задания, задания для внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 3

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу  
«Собеседование (устный опрос)»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
3	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов > 90%)
2	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов >70%)
1	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов >50%)
0	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов <50%)

Таблица 4

Критерии и шкала оценивания по следующим оценочным материалам:

«Разноуровневые задачи и ситуационные задания»  
«Задания для внеаудиторной самостоятельной работы»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
3	Задание выполнено на высоком уровне (даны правильные ответы на 90-100% вопросов/задач)
2	Задание выполнено на среднем уровне (даны правильные ответы на 75-89% вопросов/задач)
1	Задание выполнено на низком уровне (даны правильные ответы на 60-74% вопросов/задач)
0	Задание выполнено на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-59% вопросов/задач)

Таблица 5

## Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тестовые задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
2	Тестовые задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 75-100% вопросов)
1	Тестовые задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов)
0	Тестовые задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 50% вопросов)

Таблица 6

Перечень оценочных материалов по учебной дисциплине  
«Психология управления и конфликтология»

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Собеседование (устный 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.	Вопросы по темам / разделам учебной дисциплины
2.	Ситуации и ситуационные задания	а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей	Задания для решения практических ситуаций
3.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
4.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Методические материалы отражают основные сведения о каждом оценочном средстве, используемом в ходе изучения учебной дисциплины «Психология управления и конфликтология» для контроля результатов обучения.

Оценивание компетенций по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств

по темам учебной дисциплины:

- собеседование (устный опрос);
- решение разноуровневых задач и ситуационных заданий;
- тестовые задания;
- задания для внеаудиторной самостоятельной работы;

в целом по учебной дисциплине:

- подготовка научных публикаций;
- участие в конкурсах научных студенческих работ по направлению подготовки, научных конференциях и т.д. с занятием призовых мест
- реферат.

Таблица 7

### РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа								Сумма
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль № 2			Смысловой модуль № 3		
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	
12	12	12	12	12	12	14	14	

T1, T2, T3 – темы смыслового модуля №1;

T4, T5, T6 – темы смыслового модуля №2.

T7, T8 – темы смыслового модуля №3.

Таблица 8

### Система начисления баллов

№	Виды работ (по темам учебной дисциплины)	Баллы
1	Собеседование (устный опрос)	3
2	Решение разноуровневых задач и ситуационных заданий	3
3	Тестовые задания	2
4	Задания для внеаудиторной самостоятельной работы	3
Дополнительно (в целом по учебной дисциплине)		
2	Подготовка научных публикаций	5
3	Участие в конкурсах научных студенческих работ по направлению подготовки, научных конференциях и т.д. с занятием призовых мест	5
7	Реферат	5

Таблица 9

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
A	90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации
F	0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

**Смысловой модуль 1. Психология личности**

**Тема 1. Предмет, содержание, структура и задачи учебной дисциплины «Психология управления и конфликтология»**

**Вопросы для собеседования (устного опроса)**

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.

**Разноуровневые задачи и ситуационные задания**

***Ситуационное задание 1***

Исследуйте сходство и различия в характере деятельности руководителя в вузе и НИИ, на предприятии и в торговле, в министерстве и страховой компании.

***Ситуационное задание 2***

Какими психологическими характеристиками должен быть, согласно вашим исследованиям, наделен успешный менеджер? Обоснуйте свою концепцию на фактическом материале.

### *Тестовые задания*

1. Область психологии, продвигает психологические знания об управленческой деятельности - это:
  - 1.1 Психология личности;
  - 1.2 Психология управления;
  - 1.3 этнопсихологическим психология;
  - 1.4 Психология творчества
2. Какая психология разрабатывает психологические основы личностной динамики специалиста
  - 2.1 Педагогическая психология;
  - 2.2 Инженерная психология;
  - 2.3 Психология труда;
  - 2.4 Психология карьеры.
3. В какой стране мира есть школа бизнеса по подготовке руководителей стратегического типа:
  - 3.1 Россия
  - 3.2 Франция
  - 3.3 США
  - 3.4 Италия
4. Организованная деятельность объединенных общими целями и интересами, симпатиями и ценностями людей, подчиненные правилам и нормам организации:
  - 4.1 Объект управления
  - 4.2 Предмет управления
  - 4.3 Задачи управления
  - 4.4 Функции управления
5. Задачами психологии управления являются:
  - 5.1 Психологические особенности управленческой деятельности
  - 5.2 Психологические основы управления персоналом;
  - 5.3 Психологические особенности деятельности руководителя;
  - 5.4 Верные все ответы
6. К какой задачи психологии управления относится принятие управленческих решений:
  - 6.1 Психологические особенности управленческой деятельности;
  - 6.2 Психология разрешения управленческих задач;
  - 6.3 Психология кадровой политики;
  - 6.4 Психология социальных аспектов.
7. В функции психологии управления относятся:
  - 7.1 Теоретико-познавательная
  - 7.2 Прогностическая
  - 7.3 организационная
  - 7.4 Ваш вариант (1 и 2)
8. Поиск и активизация резервов управленческого персонала - это:
  - 8.1 Функции управления
  - 8.2 Задачи управления
  - 8.3 Психологический фактор



## 8.4 Направление психологии управления

9. К какой задачи психологии управления относится стиль управления, психологические качества руководителя, личное развитие руководителя относятся:

- 9.1 Психологические особенности управленческой деятельности;
- 9.2 Психологические основы управления персоналом;
- 9.3 Психологические основы деятельности руководителя;
- 9.4 9.1 9.2

10. Какая психология исследует психологические установки, стереотипы экономического мышления человека, групп, обеспечивает психологию управления конкретными выводами относительно их отношения к экономической действительности, что является важным фактором в выборе управленческих средств воздействия на их экономическое поведение:

- 10.1 Экономическая
- 10.2 Педагогическая
- 10.3 Инженерная
- 10.4 этнопсихологическим

### *Задания для внеаудиторной самостоятельной работы*

- 1. Разработать глоссарий основных категорий психологии управления.
- 2. Подготовить доклады: «Принципы психологии управления»; «Методы психологии управления».
- 3. Разработать кроссворд на тему «Принципы и методы психологии управления».

## **Тема 2 Психология личности**

### **Вопросы для собеседования (устного опроса)**

- 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.

### **Разноуровневые задачи и ситуационные задания**

#### ***Ситуационное задание 1***

Сравните человеческие качества и профессиональные умения западных и отечественных руководителей. Какие резервы повышения эффективности управления персоналом вы можете назвать?

### ***Тестовые задания***

- 1. Индивидуальные особенности человека, проявляющиеся в силе, скорости, напряженности, уравновешенности, протекания его психической деятельности, в сравнительно большей или меньшей устойчивости ее настроений – это определение:

- 1.1 Личности
- 1.2 Человека
- 1.3 Темперамент
- 1.4 Индивида

2. Сангвиник, флегматик, холерик, меланхолик - это виды:

- 2.1 Характера
- 2.2 Темперамент
- 2.3 Индивида
- 2.4 Личности

3. Сильный, уравновешенный, инертный тип нервной системы, спокойный ровный – это:

- 3.1 Сангвиник
- 3.2 Флегматик
- 3.3 Холерик
- 3.4 Меланхолик

4. Невысокая работоспособность, неуравновешенное поведение, слабая нервная система – это характеристики:

- 4.1 Сангвиника
- 4.2 Флегматика
- 4.3 Холерика
- 4.4 Меланхолика

5. Характеристика деятельности при неопределенности для субъекта ее последствий и наличии предположений о возможных негативных последствиях в случае неуспеха (наказание, боль, травма, потеря престижа) – это :

- 5.1 Риск;
- 5.2 Угроза;
- 5.3 Влечение;
- 5.4 Воля.

6. Риск бывает:

- 6.1 Ситуативным;
- 6.2 Надситуативным;
- 6.3 Оправданным;
- 6.4 Ваш вариант (6.1, 6.2 и 6.3)

7. Сколько по концепции Кремера существует типов организации тела:

- 7.1 Один
- 7.2 Пять
- 7.3 Три
- 7.4 Семь

8. Назначается официально, даются законом определены права, несет ответственность перед законом. Это отличительные черты:

- 8.1 Лидера
- 8.2 Руководителя
- 8.3 Подчиненного
- 8.4 8.2 + 8.1

9. Ориентирован на познание внутреннего и внешнего мира, на постоянные размышления о науке, искусстве, жизни, обуславливает низкую общительность, неумение решать организационные задачи – это тип характера:

- 9.1 Мыслитель;
- 9.2 Собеседник;
- 9.3 Практика;
- 9.4 Индивида.

10. Индивидуально-психологические особенности личности, являющиеся условием успешного выполнения ею определенной деятельности – это:

- 10.1 Характер;
- 10.2 Социально специфические черты;
- 10.3 Индивидуальные неповторимые черты;
- 10.4 Способности.

### ***Задания для внеаудиторной самостоятельной работы***

- 1. Подготовить аннотации новых книг по дисциплине «Психология управления».
- 2. Подготовить доклады: «Разработка проблем психологии в пределах социологии» «Накопления знаний из психологии управления в теории управления».

## **Тема 3 Исследование и оценка личности**

### **Вопросы для собеседования (устного опроса)**

- 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.

### **Разноуровневые задачи и ситуационные задания**

#### ***Ситуационное задание 1***

Какие типы менеджеров присущи японской, западноевропейской и latinoамериканской деловой культуре? Сделайте сравнительный анализ

#### ***Ситуационное задание 2***

Исследуйте, ориентации, принципы, способы действия присущи современным руководителям в государственных учреждениях и менеджерам смешанной, кооперативной, частной форм собственности. Сравните их.

## *Тестовые задания*

1. Метод на основе которого получают информацию об объективных и субъективных фактах из слов респондентов:
  - 1.1 Опросы
  - 1.2 Беседа
  - 1.3 Тестирование
  - 1.4 Наблюдение
2. Какой метод позволяет получать информацию, дающую возможность прогнозировать поведение личности в определенной ситуации:
  - 2.1 Опросы
  - 2.2 Беседа
  - 2.3 Тестирование
  - 2.4 Наблюдение
3. Какой вид тестирования позволяет исследовать развитие творческих способностей:
  - 3.1 Креативный
  - 3.2 Проектный
  - 3.3 Личностный
  - 3.4 Интеллекта
4. Какой из методов имеет деление на количественные и качественные методы:
  - 4.1 Эксперимент
  - 4.2 Опросы
  - 4.3 Метод изучения документов
  - 4.4 Тестирование
5. Какой вид тестирования используется для обнаружения логического отношения, сообразительности, обобщения:
  - 5.1 Интеллекта
  - 5.2 Достижений
  - 5.3 Возможностей
  - 5.4 Личностные
6. Какой метод психологии управления имеет вид природных и лабораторных исследований:
  - 6.1 Эксперимент
  - 6.2 Опросы
  - 6.3 Метод изучения документов
  - 6.4 Тестирование
7. Разновидностью какого метода психологии управления являются методы контент - анализа и биографический метод:
  - 7.1 Эксперимент
  - 7.2 Тестирование
  - 7.3 Опросы
  - 7.4 Изучение документов
8. Разновидностями метода наблюдения являются:
  - 8.1 Метод описания значимых ситуаций
  - 8.2 Метод обобщения независимых характеристик
  - 8.3 Психологический анализ продуктивности деятельности

#### 8.4 Все выше перечисленные

9. Какой метод является основным методом исследований в психологии, самым надежным средством получения достоверной информации:

- 9.1 Эксперимент
- 9.2 Опросы
- 9.3 Наблюдение
- 9.4 Тестирование

10. К каким качествам руководителя относится стремление руководителя к постоянному совершенствованию:

- 10.1 Психологическим
- 10.2 Интеллектуальным
- 10.3 Профессиональным
- 10.4 Социальным

#### ***Задания для внеаудиторной самостоятельной работы***

- 1. Подготовить тесты относительно оценки: темперамента личности, характера личности, способностей личности.
- 2. Провести личное тестирование и оценить результаты.

#### **Смысловой модуль 2 Психология руководства и конфликтология в трудовом коллективе**

##### **Тема 4. Психология руководства и лидерства**

##### **Вопросы для собеседования (устного опроса)**

- 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.
- 7. Успех руководства. Зависимость успеха от стиля руководства

#### **Разноуровневые задачи и ситуационные задания**

##### ***Ситуационное задание 1***

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?

##### ***Ситуационное задание 2***

Проведите параллельный анализ требований к претендентам на должность менеджера в западноевропейской, американской и японской деловых культурах.

## *Тестовые задания*

1. Система принципов, норм, методов и приемов воздействия на подчиненных с целью эффективного осуществления управленческой деятельности и достижения поставленных целей:
  - 1.1 Метод управления
  - 1.2 Подход к управлению
  - 1.3 Стил ь управления
  - 1.4 Управленческое воздействие
2. Метод воздействия руководителя на подчиненных при авторитарном стил е управления:
  - 2.1 Приказ
  - 2.2 Поощрение
  - 2.3 Побуждение к действию
  - 2.4 Просьба
3. Формами авторитарного управления является
  - 3.1 Патриархальное
  - 3.2 Бюрократическое
  - 3.3 Авторитарное
  - 3.4 Все выше перечисленное
4. Какой стил ь руководства основывается на коллегиальном принятии решений руководителями, широкой информированности управленческого аппарата о решаемой проблеме, цели организации, а также информированностью всех сотрудников о выполнении намеченных задач и целей:
  - 4.1 Авторитарный
  - 4.2 Демократический
  - 4.3 Либеральный
  - 4.4 Современные (новаторские) концепции стил я руководства
5. Принцип управления, часто используют руководители, которые не чувствуют себя уверенно на своем месте или же наделены манерой подозрительности:
  - 5.1 Эффект клетки
  - 5.2 «Каждой сестре по серьгам»
  - 5.3 «Тихое теля двух маток сосет»
  - 5.4 Разделяй и властвуй
6. Принцип руководства предусматривающий симуляции, как одного из рычагов управления:
  - 6.1 «Каждой сестре по серьге»
  - 6.2 Эффект клетки
  - 6.3 «Тихое теля двух маток сосет»
  - 6.4 Разделяй и властвуй
7. Тип менеджеров в американской деловой культуре, предполагает соблюдение традиционной системы ценностей, включая рабочую этику и уважение к другим людям:
  - 7.1 Борцы с джунглями
  - 7.2 Мастера
  - 7.3 Игроки
  - 7.4 Люди компании
8. Подтипы «львы» и «лисы» относятся к:

- 8.1 Мастера
- 8.2 Борцы с джунглями
- 8.3 Игроки
- 8.4 Люди компании

9. Какие типы менеджеров выделяют в практике отечественных деловых отношений:

- 9.1 Штабисты, флюгеры, «конспираторы»
- 9.2 «Борцы за справедливость»
- 9.3 «пахари» и «имитаторы»
- 9.4 Все вышеперечисленные

10. К какому типу менеджера относятся руководители, прежде всего, исполнительные, с четкой же организованностью, способны воспринимать и направлять потоки как стратегической, так и текущей информации и в соответствии с этим управлять производственным или организационным процессом?

- 10.1 «Штабисты»
- 10.2 «Конспираторы»
- 10.3 «Флюгеры»
- 10.4 «Борцы за справедливость»

### ***Задания для внеаудиторной самостоятельной работы***

1. Подготовить доклады: «Руководитель, как лидер в организации»; «Психологические особенности стилей руководства»; «Трудности, требования и ограничения в работе руководителя»; «Качества и черты руководителя, который добивается успеха»; «Проблемы пола в управлении»;
2. Подготовить примеры ситуаций связанных с необходимостью выбора эффективных средств влияния субъекта на объект управления

## **Тема 5. Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов**

### **Вопросы для собеседования (устного опроса)**

1. Организационные конфликты и средства их разрешения
2. Трудовой коллектив как ячейка возникновения деловых конфликтов
3. Традиционный взгляд на конфликт в коллективе
4. Современное толкование конфликта в коллективе
5. Управление конфликтами в организации

### **Разноуровневые задачи и ситуационные задания**

#### ***Ситуационное задание 1***

На предприятии было введено правило, запрещающее курение внутри помещений. Некоторые курильщики начали устраивать частые и затяжные перекуры, иногда за пределами помещения. Это вызвало возмущение среди некурящих из-за того, что сотрудники не всегда вовремя отвечали на телефонные звонки. Причем некоторые сотрудники курили дешевые сигареты с неприятным запахом. Штат разбился на лагерь курильщиков и тех, что не курят. Курильщики должны были как-то удовлетворять свою привычку, некурящие переживают из-за чрезмерно частых перекуров коллег. В одном из отделов было проведено совещание с целью устранения возникших споров. После бурного

обсуждения вопросов о вреде курения и преимуществах не курения участники совещания перешли к обсуждению практических аспектов проблемы.

***Задание:***

1. Назовите функции, которые выполняет данный конфликт. Обоснуйте ответ.
2. К какому типу организационных конфликтов относится описана спор?
3. Определите причины, приведшие к конфликту в трудовом коллективе. К какой группе они принадлежат.
4. Предложите алгоритм управления описанным конфликтом.
5. Постройте карту данного конфликта.
6. Предложите стратегии разрешения конфликта сторонами.

***Тестовые задания***

1. Организационно-технологическая система в процессе производственной жизнедеятельности человека включает:
  - 1.1. процессы разработки и реализации кадровой политики на предприятии;
  - 1.2. движение всех видов ресурсов и экономические результаты хозяйственной деятельности предприятия;
  - 1.3. процессы организации деятельности и совокупность всех основных (вспомогательных) технологических процессов предприятия, последовательное и качественное выполнение которых обеспечит нормальный процесс производства и реализации продукции;
  - 1.4. ваш вариант ответа.
2. Социально-психологическая система в процессе производственной жизнедеятельности человека включает:
  - 2.1. процессы разработки и реализации кадровой политики на предприятии;
  - 2.2. движение всех видов ресурсов и экономические результаты хозяйственной деятельности предприятия;
  - 2.3. процессы организации деятельности и совокупность всех основных (вспомогательных) технологических процессов предприятия, последовательное и качественное выполнение которых обеспечит нормальный процесс производства и реализации продукции;
  - 2.4. ваш вариант ответа.
3. Организационный конфликт - это:
  - 3.1. столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное расхождением интересов, норм поведения и ценностных ориентаций, которые возникают вследствие несовпадения формальных начинаний и реального поведения членов коллектива;
  - 3.2. столкновение интересов и мнений, оценок между представителями различных групп по поводу трудовых отношений;
  - 3.3. столкновение между людьми в процессе их общения и совместной деятельности;
  - 3.4. столкновение противоположно-направленных целей, интересов, позиций, мнений субъектов взаимодействия.
4. Организационные конфликты могут возникнуть из-за:
  - 4.1. неконкретность требований, предъявляемых к работнику;
  - 4.2. существующие функциональные обязанности;
  - 4.3. проявления эгоизма;
  - 4.4. игнорирование требований, предъявляемых работнику со стороны организации.
5. Информативная функция организационного конфликта выполняется через:
  - 5.1. сигнализирующий и зондирующий аспекты;



- 5.2. сигнализирующий и коммуникативный аспекты;
- 5.3. сигнализирующий и регулирующий аспекты;
- 5.4. коммуникативный и регулирующий аспекты.
  
- 6. Какая функция организационного конфликта предполагает создание группы, установление и поддержание нормативных и физических границ группы?
  - 6.1. Информационная;
  - 6.2. интеграционная;
  - 6.3. инновационная;
  - 6.4. ролевая.
  
- 7. Какая функция организационного конфликта позволяет преодолеть препятствия на пути экономического, социального или духовного развития коллектива?
  - 7.1. Информационная;
  - 7.2. интеграционная;
  - 7.3. инновационная;
  - 7.4. ролевая.
  
- 8. Конфликт между авторитарным стилем управления руководителя и стремлением некоторых подчиненных к инициативе - это пример:
  - 8.1. конфликта с внешней средой;
  - 8.2. внутреннего межличностного конфликта;
  - 8.3. внутреннего межгруппового конфликта;
  - 8.4. внутри-группового конфликта.
  
- 9. Соперничество сторон за карьерные цели - это пример:
  - 9.1. конфликта с внешней средой;
  - 9.2. внутреннего межличностного конфликта;
  - 9.3. внутреннего межгруппового конфликта;
  - 9.4. внутреннего группового конфликта.
  
- 10. Конфликт между совладельцами предприятия - это пример:
  - 10.1. конфликта с внешней средой;
  - 10.2. внутреннего межличностного конфликта;
  - 10.3. внутреннего межгруппового конфликта;
  - 10.4. внутри-группового конфликта.

### ***Задания для внеаудиторной самостоятельной работы***

- 1. Изучить правовые акты, которые устанавливают принципы и нормы социального партнерства, участия работников, профсоюзов в разрешении трудовых конфликтов.

**Тема 6. Конфликтность в системе "Руководитель-коллектив" и пути управления ею.**

#### **Вопросы для собеседования (устного опроса)**

- 1. Руководитель и его качества. Причины конфликтов руководителя с подчиненными и средства преодоления недоразумений между ними
- 2. Управленческие решения, которые приводят к конфликту
- 3. Управление социальнопсихологическим климатом в коллективе
- 4. Контроль и ошибки, которые возникают при его проведении. Личная

ответственность и самоконтроль

5. Конфликтность в период внедрения инноваций и пути преодоления сопротивления коллектива

### **Разноуровневые задачи и ситуационные задания**

#### ***Ситуационное задание 1***

В ГО ВПО «ДонНУЭТ» было принято решение провести эксперимент и перевести студентов на обучение по кредитно-модульной системе. После объявления такого управленческого решения руководство университета столкнулось с рядом сопротивлений как со стороны студентов, так и со стороны преподавательского состава, что приводило к возникновению конфликтных ситуаций.

#### ***Задание:***

1. Назовите качества руководителя ВУЗА, которые будут способствовать и мешать внедрению эксперимента.
2. Предложите меры для стабилизации социально-психологического климата в коллективе.
3. Определите группы причин инновационного конфликта.
4. Составьте систему мероприятий по подготовке коллектива преподавателей и студентов к внедрению нововведения, какую бы Вы выбрали на месте руководителя.
5. Посоветуйте меры для снижения сопротивления коллектива нововведению.

#### ***Тестовые задания***

1. Какие качества менеджера способствуют выбору тактически-верного поведения в зоне конфликта?
  - 1.1. способность к организации трудового процесса, компетентность в решении задач подразделения;
  - 1.2. высокая культура поведения, знания и навыки в области этики деловых отношений;
  - 1.3. порядочность, высокомерие, замкнутость;
  - 1.4. ваш вариант ответа.
2. Какой тип "тяжелых руководителей" желает любой ценой контролировать людей?
  - 2.1. Задавака;
  - 2.2. Медленный босс;
  - 2.3. Боец;
  - 2.4. Лстец.
3. Какой тип "трудных руководителей" откладывает решение конфликтных вопросов из-за боязни предположить ошибки?
  - 3.1. Задавака;
  - 3.2. Медленный босс;
  - 3.3. Боец;
  - 3.4. Лстец.
4. Для которого типа «трудного руководителя» месть является орудием достижения справедливости?
  - 4.1. Задавака;
  - 4.2. Медленный босс;
  - 4.3. Боец;
  - 4.4. Лстец.

5. Какой тип "тяжелого руководителя" говорит людям то, что они хотят слышать?

- 5.1. Задавака;
- 5.2. Медленный босс;
- 5.3. Боец;
- 5.4. Лысец.

6. Какой тип "трудного руководителя" стремится скрыть собственные просчеты?

- 6.1. «Ленивец»;
- 6.2. «интроверт»;
- 6.3. «всезнайка»;
- 6.4. «пессимист».

7. Какой тип "тяжелых руководителей" обвиняет других, не любит работать в группах?

- 7.1. «Ленивец»;
- 7.2. «интроверт»;
- 7.3. «всезнайка»;
- 7.4. «пессимист».

8. Если при конфликте руководитель вспоминает другие спорные события, которые не имеют с данной темой ничего общего, то какая ошибка имеет место?

- 8.1. Неконкретность;
- 8.2. непродуктивное общение;
- 8.3. обобщенность;
- 8.4. отгораживание.

9. Если руководитель не желает посмотреть на спорный вопрос глазами другой стороны, то происходит ошибка:

- 9.1. конкретности;
- 9.2. непродуктивного общения;
- 9.3. обобщенности;
- 9.4. отгороженности.

10. Если руководитель не замечает своих подчиненных, не учитывает их мнение, то существуют:

- 10.1. недостатки в индивидуальном стиле руководства;
- 10.2. нарушение единства общественных и личных интересов;
- 10.3. неритмичность и нестабильность режима труда;
- 10.4. нарушение норм законодательства.

### ***Задания для внеаудиторной самостоятельной работы***

1. Разработать систему методов, наиболее часто применяемых при профилактике конфликтов в предприятии-базе практики.

2. Определить тип социально-психологической атмосферы в коллективе, провести анализ состояния ее составляющих и дать характеристику условиям оптимизации в рамках разработанного конфликта.

## **Смысловой модуль 3 Психологические основы процесса управления**

### **Тема 7. Диапазон возможных выходов из конфликта**

#### **Вопросы для собеседования (устного опроса)**

1. Психологические характеристики менеджера важны для выбора тактически верного поведения в зоне конфликта
2. Последствия конфликтов для лица и коллектива
3. Методы управленческого влияния на последствия конфликтов

#### **Разноуровневые задачи и ситуационные задания**

##### ***Ситуационное задание 1***

Проведите исследование «эффекта чужого мундира». Способствует или мешает успеху в деятельности и жизни?

##### ***Ситуационное задание 2***

Определите какое влияние на продвижение по службе производит умение налаживать отношения с начальством, подчиненными и коллегами по работе.

##### ***Ситуационное задание 3***

Определите как взаимосвязаны статус сотрудников и спонтанное занятие мест в процессе производственных совещаний или деловых «летучек».

#### ***Тестовые задания***

1. Какие психологические требования предъявляются к кандидатуре менеджера?
  - 1.1. Скорость реакции; деловые качества; стиль управления; мотивация труда; привлекательная внешность;
  - 1.2. быстрота реакции; деловые качества; стиль управления; мотивация труда; ориентировочные ценности;
  - 1.3. сильная воля; организаторские способности;
  - 1.4. ваш вариант ответа.
2. Какую стратегию в конфликте выбирает человек с заниженной самооценкой?
  - 2.1. Наступательную;
  - 2.2. оборонительную;
  - 2.3. комбинированную;
  - 2.4. конфронтации.
3. Какой результат конфликтов чаще всего достигают люди с заниженной самооценкой?
  - 3.1. «Безрассудные» компромиссы;
  - 3.2. «разумные компромиссы»;
  - 3.3. выигрыш;
  - 3.4. отстаивание своих позиций.
4. Какое отношение к поражению в конфликте характерно для человека с завышенной самооценкой?
  - 4.1. Остро эмоциональная реакция, склонность перекладывать вину за поражение в конфликте на обстоятельства или на других участников;
  - 4.2. паника, чувство вины за поражение;

4.3. неспособность конструктивного анализа собственного поведения;

4.4. ваш вариант ответа.

5. Стресс - это:

5.1. сильное проявление эмоций, которые вызывают комплексную физиологическую реакцию, состояние душевного и поведенческого расстройства, связанного с неспособностью лица оптимально действовать в соответствующих ситуациях;

5.2. психическое состояние агрессивности, неудовлетворенности лица и переживания неудач, вызванных непредвиденными трудностями на пути к достижению цели;

5.3. неспецифическая реакция организма на ситуацию, которая требует большей или меньшей функциональной перестройки организма, соответствующей адаптации;

5.4. ваш вариант ответа.

6. Которые выделяют признаки стрессов?

6.1. Психологические и информационные;

6.2. физиологические, социальные и психологические;

6.3. физиологические и психологические;

6.4. психологические и коммуникационные.

7. Чувство беспокойства работника относительно своей ценности и положения в социальной системе организации вызвано:

7.1. "перегрузка" или "недогрузка" работника;

7.2. конфликтом ролей;

7.3. плохими условиями труда;

7.4. неопределенностью ролей.

8. Фактор группы организационных причин стрессов характеризуется нарушением принципа единоначалия?

8.1. «Перегрузка или недогрузка работников»;

8.2. «конфликт ролей»;

8.3. «плохие условия работы»;

8.4. «неопределенность ролей».

9. Руководитель предприятия отдает уклончивые и неопределенные указания подчиненному, что способствует возникновению стресса. К какой организационной причине относится стресс, появившийся у работника?

9.1. «Перегрузка или недогрузка работников»;

9.2. «конфликт ролей»;

9.3. «плохие условия работы»;

9.4. «неопределенность ролей».

10. Начальник отдела маркетинга торгового предприятия г. Донецк принял предложение возглавить маркетинговую службу Киевской торговой сети. Какова причина стресса у данного руководителя?

10.1. " неопределенность ролей»;

10.2. положительная личная причина;

10.3. «перегрузка»;

10.4. отрицательная личная причина.

### ***Задания для внеаудиторной самостоятельной работы***

1. Провести анализ регламентированности трудовых споров (конфликтов) в ДНР определить законодательные акты и документы, регламентирующие конфликты в отечественных предприятиях.
2. Разработать комплекс мер по нейтрализации стрессов.

### **Тема 8. Психологическая служба организации.**

#### **Вопросы для собеседования (устного опроса)**

1. Интегральная структура психологической службы.
2. Безопасность труда на предприятии.

#### **Разноуровневые задачи и ситуационные задания**

##### ***Ситуационное задание 1***

Как правильно организовать работу по охране труда персонала на предприятии?

##### ***Ситуационное задание 2***

Как правильно организовать мозговой штурм на предприятии? Каким рекомендациям необходимо следовать, чтобы достичь успеха?

#### ***Тестовые задания***

1. Структура психологической службы разрабатывается в зависимости от:
  - 1.1 функций организации, ее построения;
  - 1.2 конечных продуктов деятельности;
  - 1.3 компетентности работников;
  - 1.4 Ваш вариант (1.1 и 1.2).
2. Психолог, который будет изучать причины нарушения техники безопасности производственного персонала должен иметь дополнительное:
  - 2.1 техническое образование;
  - 2.2 экономическое образование;
  - 2.3 медицинское образование;
  - 2.4 образования технолога.
3. Психологическая служба через ее руководителя подчиняется:
  - 3.1 начальнику технологической службы;
  - 3.2 только первому руководителю;
  - 3.3 всем начальникам структурных подразделений;
  - 3.4 главному врачу медицинского учреждения.
4. К основным функциям инженера-психолога НЕ относится:
  - 4.1 изучать санитарно-гигиенические условия работы;
  - 4.2 участвовать в составлении психограм;
  - 4.3 составлять программы сбыта предприятия;
  - 4.4 проводить исследования психических качеств персонала.
5. Какая работа не представляет собой выполнение тяжелой работы и тяжелых условий труда:

- 5.1 работа шахтера;
  - 5.2 оператора ЭВМ;
  - 5.3 водитель;
  - 5.4 дизайнер одежды.
6. Звено эстетико - эргономической экспертизы предусматривает в штате:
- 6.1 эргономист инженер-психолог;
  - 6.2 медицинский работник;
  - 6.3 дизайнер или конструктор;
  - 6.4 ваш вариант (6.1 и 6.3).
7. Для работников какого труда предусмотрены, в основном, релаксационные кабинеты:
- 7.1 умственного труда;
  - 7.2 с тяжелыми условиями труда;
  - 7.3 инженерного труда;
  - 7.4 физического труда.
8. В поле зрения 1-2 психологов или социологов, тесно взаимодействуют с отделом кадров, профсоюзом и администрацией должны быть:
- 8.1 текучесть кадров;
  - 8.2 социально-бытовые условия;
  - 8.3 условия отдыха;
  - 8.4 все вышеперечисленное.
9. Инспекционные задачи должны выполняться по:
- 9.1 10 минут
  - 9.2 30 минут
  - 9.3 40 минут
  - 9.4 20 минут.
10. Для каждого типа организации необходима своя психологическая служба, которая:
- 10.1 «сопровождала» весь цикл деятельности предприятия;
  - 10.2 человеческий фактор, присущий данному предприятию;
  - 10.3 обустривал и создавала условия труда;
  - 10.4 ваш вариант (10.1 и 10.2).

### ***Задания для внеаудиторной самостоятельной работы***

1. Подготовить доклад на тему «Оценка безопасности труда на предприятии»

**ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

1. Особенности становления и развития психологии управления в России и зарубежных странах
2. Теория управления: школы, подходы, современное состояние
3. Управленческая деятельность: содержание и основные подходы к ее изучению
4. Психологические особенности реализации функций управления
5. Профессионализм государственного служащего: сущность, особенности развития и оценки
6. Стороны и критерии профессионализма государственного и муниципального служащего
7. Особенности профессионального развития личности: барьеры, противоречия, кризисы
8. Профессионально обусловленные деструкции личности руководителя
9. Особенности управленческой деятельности в обычных и экстремальных трудовых условиях
10. Управленческая адаптация: модели, личностные механизмы и методы
11. Профессиографический подход к оценке и развитию профессионализма государственных служащих
12. Стратегии профессионального самосохранения личности государственных и муниципальных служащих
13. Особенности проявления и функционирования познавательных процессов в управленческой деятельности.
14. Интеллект и эффективность управленческой деятельности.
15. Теоретические основы мотивации персонала
16. Психологические особенности мотивации персонала
17. Психологические аспекты разработки и оптимизации системы вознаграждения персонала
18. Работоспособность человека в труде
19. Функциональные состояния: виды, особенности проявления и профилактики
20. Стилль управления как качественная характеристика деятельности руководителя.
21. Инновационные подходы к формированию эффективного стиля управления.
22. Профессиональное здоровье менеджера как психологическая проблема
23. Стресс в профессиональной деятельности: стрессоры, динамика развития, преодоление
24. Психическое выгорание у менеджеров
25. Трудоголизм и синдром хронической усталости в управленческой деятельности.
26. Исследование профессиональных деформаций руководителей.
27. Влияние здоровья руководителя на эффективность деятельности организации.
28. Коммуникативная компетентность менеджера
29. Конфликты в деятельности менеджера: особенности развития и стратегии управления.
30. Учет половозрастных особенностей человека в организации профессиональной деятельности.
31. Психологическая совместимость и оптимизация взаимодействия персонала.
32. Группа как социально-психологическая общность
33. Психологические аспекты влияния группы на личность
34. Психологические аспекты влияния личности на группу
35. Психологические аспекты продуктивности группы
36. Психологические аспекты формирования управленческой команды



## ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

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