Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 14:56:30
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

о СРВ(м) 26

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

«_11___» ____02_____ 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

Б.1.В.04 «Психология управления и конфликтология»
(наименование дисциплины, практики)

Направление подготовки 43.04.01. Сервис
(код и наименование направления подготовки (специальности))
Программа высшего образования -
программа магистратуры
Магистерская программа: Социально-культурный сервис
(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы)

Разработчик:
_____доцент_____ _____ Е.К. Воробьева
(должность) (подпись)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры от 11.02.2026 г., протокол № 12

Донецк 2026 г.

Паспорт
оценочных материалов по дисциплине
«Психология управления и конфликтология»

Таблица 1

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

№ п/п	Код контроли-руемой компетен-ции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы 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 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 контро-лируемой компетен-ции	Показатель (индикатор) оценивания	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля), практики	Наименова-ние оценочного средства
1	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1$_{УК-3}$ Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели.	Тема 1. Предмет, содержание, структура и задачи дисциплины «Психология управления и конфликтология» Тема 2. Психология личности. Тема 3. Исследование и оценка личности. Тема 4. Психология руководства и лидерства	Вопросы для собеседования (устного опроса), разноуровневые задачи и ситуационные задания, тестовые задания, задания для внеаудиторной самостоятельной работы
		ИДК-2$_{УК-3}$ Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.	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

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
	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 дисциплине
«Психология управления и конфликтология»

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представ-ление оценочного средства в фонде
1.	Собеседование (устный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам / разделам 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 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 практи-ческих 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 дисциплины «Психология управления и конфликтология» для контроля результатов обучения.

Оценивание компетенций по дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств по темам дисциплины:

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

в целом по 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**		
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	
12	12	12	12	12	12	14	14	100

Т1, Т2, Т3 – темы смыслового модуля №1;
Т4, Т5, Т6 – темы смыслового модуля №2.
Т7, Т8 – темы смыслового модуля №3.

Таблица 8

Система начисления баллов

№	Виды работ (по темам 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 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

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»

Смысловой модуль 1. Психология личности

Тема 1. Предмет, содержание, структура и задачи 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 латиноамериканской 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 Стиль управления
   1.4 Управленческое воздействие

2. Метод воздействия руководителя на подчиненных при авторитарном стиле 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 Автократическое
   3.4 Все выше перечисленное

4. Какой стиль 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 стиля руководства

5. Принцип управления, часто используют руководители, которые не чувствуют себя уверенно на своем месте или же наделены манией 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 отношения:
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 лагеря 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 межиндивидуального 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 межиндивидуального 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 межиндивидуального 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 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. Порекомендуйте 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. Льстец.

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. Льстец.

4. Для которого типа «трудного руководителя» месть является орудием достижения справедливости?
4.1. Задавака;
4.2. Медленный босс;
4.3. Боец;
4.4. Льстец.

5. Какой тип "тяжелого руководителя" говорит людям то, что они хотят слышать?
5.1. Задавака;
5.2. Медленный босс;
5.3. Боец;
5.4. Льстец.

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 практике.
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 обустраивал 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. Стиль 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