

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный химико-фармацевтический университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра экономики и управления

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ФТД.В.02 РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В КОЛЛЕКТИВЕ»**

Уровень высшего образования: магистратура

Направление подготовки: 06.04.01 Биология

Направленность (профиль) подготовки: Организация и проведение доклинических исследований лекарственных средств

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Форма обучения: очная

Год набора (приема на обучение): 2024

Срок получения образования: 2 года

Объем: в зачетных единицах: 2 з.е.
в академических часах: 72 ак.ч.

Разработчики:

Доцент, кафедра экономики и управления, кандидат педагогических наук Сафронова Ж. С.

Фонд оценочных материалов по дисциплине составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Направление подготовки: 06.04.01 Биология, утвержденного приказом Минобрнауки России от 11.08.2020 №934, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по промышленной фармации в области исследований лекарственных средств", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 432н; "Специалист по научно-исследовательским и опытно-конструкторским разработкам", утвержден приказом Минтруда России от 04.03.2014 № 121н; "Специалист по организации и управлению научно-исследовательскими и опытно-конструкторскими работами", утвержден приказом Минтруда России от 11.02.2014 № 86н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Методическая комиссия УГСН 06.00.00	Председатель методической комиссии/совета	Гончаров М. Ю.	Согласовано	21.05.2024, № 3
2		Ответственный за образовательную программу	Ивкин Д. Ю.	Согласовано	15.05.2024

Согласование и утверждение образовательной программы

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	фармацевтический факультет	Декан, Руководитель подразделения	Ладутько Ю. М.	Согласовано	28.05.2024, № 5

1. Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

УК-3.1 Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели в области снабжения и закупок медицинской организации

Знать:

УК-3.1/Зн5 Знать понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии

УК-3.1/Зн6 Знать структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы

Уметь:

УК-3.1/Ум5 Уметь разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями

УК-3.1/Ум6 Уметь оценивать уровень конфликтности работников и управлять межличностными конфликтами

Владеть:

УК-3.1/Нв3 Владеть современными методами диагностики и анализа конфликтных ситуаций

УК-3.2 Планирует и организовывает работу команды в области снабжения и закупок медицинской организации с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов

Знать:

УК-3.2/Зн4 Знать специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов

УК-3.2/Зн5 Знать причины возникновения конфликтов в организациях, занимающихся доклиническими исследованиями

Уметь:

УК-3.2/Ум5 Уметь предупреждать и разрешать конфликтные ситуации с учетом интересов, поведения и мнений команды

УК-3.2/Ум6 Уметь проводить переговоры в конфликтных ситуациях

Владеть:

УК-3.2/Нв3 Владеть конструктивными методами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций

2. Шкала оценивания

2.1. Уровни овладения

Компетенция: *УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.*

Индикатор достижения компетенции: *УК-3.1 Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели в области снабжения и закупок медицинской организации.*

Уровень	Характеристика
Повышенный	Знает понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии, структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы, умеет разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями, оценивать уровень конфликтности работников и управлять межличностными конфликтами, владеет современными методами диагностики и анализа конфликтных ситуаций

Базовый	Знает понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии, структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы, умеет разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями, оценивать уровень конфликтности работников и управлять межличностными конфликтами, владеет современными методами диагностики и анализа конфликтных ситуаций, может допускать незначительные ошибки, однако может их самостоятельно исправить при указании на них преподавателем
Пороговый	Знает понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии, структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы, умеет разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями, оценивать уровень конфликтности работников и управлять межличностными конфликтами, владеет современными методами диагностики и анализа конфликтных ситуаций, может допускать ошибки, однако способен их исправить под руководством преподавателя
Ниже порогового	Не знает понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии, структуру и типологию конфликта, не знает причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы, не умеет разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями, оценивать уровень конфликтности работников и управлять межличностными конфликтами, не владеет современными методами диагностики и анализа конфликтных ситуаций

Индикатор достижения компетенции: УК-3.2 Планирует и организывает работу команды в области снабжения и закупок медицинской организации с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.

Уровень	Характеристика
Повышенный	Знает специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов, причины возникновения конфликтов в организациях, занимающихся доклиническими исследованиями., умеет предупреждать и разрешать конфликтные ситуации с учетом интересов, поведения и мнений команды, проводить переговоры в конфликтных ситуациях, владеет конструктивными методами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций
Базовый	Знает специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов, причины возникновения конфликтов в организациях, занимающихся доклиническими исследованиями, умеет предупреждать и разрешать конфликтные ситуации с учетом интересов, поведения и мнений команды, проводить переговоры в конфликтных ситуациях, владеет конструктивными методами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций, может допускать незначительные ошибки, однако может их самостоятельно исправить при указании на них преподавателем

Пороговый	Знает специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов, причины возникновения конфликтов в организациях, занимающихся доклиническими исследованиями, умеет предупреждать и разрешать конфликтные ситуации с учетом интересов, поведения и мнений команды, проводить переговоры в конфликтных ситуациях, владеет конструктивными методами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций, может допускать ошибки, однако способен их исправить под руководством преподавателя
Ниже порогового	Не знает специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов, причины возникновения конфликтов в организациях, занимающихся доклиническими исследованиями, не умеет предупреждать и разрешать конфликтные ситуации с учетом интересов, поведения и мнений команды, не умеет проводить переговоры в конфликтных ситуациях, не владеет конструктивными методами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций

3. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Доклад, сообщение Реферат Контроль самостоятельной работы Тест
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Контролируемые ИДК	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
			Текущий	Промежут. аттестация
1	Общая теория конфликта	УК-3.1 УК-3.2	Доклад, сообщение Реферат	Зачет
2	Виды конфликтных ситуаций	УК-3.1 УК-3.2	Доклад, сообщение Контроль самостоятельной работы	Зачет
3	Технология разрешения конфликтов	УК-3.1 УК-3.2	Доклад, сообщение Тест	Зачет

4. Оценочные материалы текущего контроля

Раздел 1. Общая теория конфликта

Контролируемые ИДК: УК-3.1 УК-3.2

Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена

Форма контроля/оценочное средство: Доклад, сообщение

Вопросы/Задания:

1. Представить доклад.

Темы докладов:

1. Понятие конфликта в философии, социологии, психологии и конфликтологии.
2. Современные конфликтологические концепции.
3. Становление и развитие отечественной конфликтологии.
4. Конфликт как форма социального взаимодействия.
5. Процесс развития конфликта в организации.
6. Типология конфликтных личностей.
7. Способы определения внутриличностного конфликта.

Срок представления доклада – в соответствии с темой занятия, но не позднее зачетного занятия. По результатам выступления с докладом выставляются оценки “зачтено” “не зачтено”. Оценка “зачтено” выставляется, если тема доклада раскрыта, использованы современные информационные источники, даны правильно или частично ответы на вопросы преподавателя и других студентов.

Студенту достаточно подготовить один доклад. Требования к докладу по теме реферата: доклад должен отражать основное содержание реферата и быть проиллюстрирован презентацией из 10-15 слайдов. Время доклада 10-15 минут.

Форма контроля/оценочное средство: Реферат

Вопросы/Задания:

1. Выполнить реферат.

Требования к оформлению реферата:

Реферат должен быть выполнен на одной стороне стандартного листа белой бумаги формата А4 (210×297 мм) с соблюдением следующих размеров полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Абзацный отступ должен составлять 1,25 мм. Текст реферата должен быть набран на компьютере. При компьютерном наборе текста рекомендуется использовать редактор Microsoft Word версии 6.0 и выше, в котором необходимо установить следующие параметры печати: междустрочный интервал – одинарный, тип шрифта для основного текста – Times New Roman, стиль Normal, размер шрифта – 12, цвет шрифта – черный. Для выделения фрагментов текста, имеющих особую смысловую нагрузку, разрешается использование других типов шрифтов.

Общий объем реферата должен составлять 15-20 страниц печатного текста.

Основными критериями качества выполнения реферативной работы являются полнота и глубина раскрытия выбранной темы исследования как с точки зрения общетеоретических положений, так и с позиции существующей фармацевтической практики, а также соблюдение требований к оформлению.

Требования к докладу по теме реферата. Доклад должен отражать основное содержание реферата и быть проиллюстрирован презентацией из 10-15 слайдов. Время доклада 10-15 минут.

Темы рефератов:

1. Понятие конфликта в философии, социологии, психологии и конфликтологии.
2. Современные конфликтологические концепции.
3. Становление и развитие отечественной конфликтологии.
4. Конфликт как форма социального взаимодействия.
5. Процесс развития конфликта в организации.
6. Типология конфликтных личностей.
7. Способы определения внутриличностного конфликта.
8. Управление межличностными и групповыми конфликтами.
9. Мотивации межличностных конфликтов.
10. Основные типы конфликтов в организациях, стихийность их развития.
11. Социология и психология конфликта в организациях.
12. Власть и конфликт.
13. Техника слушания, стиль ведения беседы в переговорах.
14. Динамика конфликта.
15. Основные стили ведения переговоров.
16. Психология принятия решения.
17. Внутриличностный конфликт: моральная и психологическая сторона.
18. Типы конфликтов и их оценка.
19. Переговоры как одна из форм сотрудничества при разрешении конфликтов.
20. Роль руководителя в управлении конфликтами.

Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций

Контролируемые ИДК: УК-3.1 УК-3.2

Тема 2.1. Межличностные конфликты.

Форма контроля/оценочное средство: Доклад, сообщение

Вопросы/Задания:

1. Представить доклад.

Темы докладов.

1. Управление межличностными и групповыми конфликтами.
2. Мотивации межличностных конфликтов.

По результатам выступления с докладом выставляются оценки “зачтено” “не зачтено”.

Оценка “зачтено” выставляется, если тема доклада раскрыта, использованы современные информационные источники, даны правильно или частично ответы на вопросы преподавателя и других студентов. Студенту достаточно подготовить один доклад. Требования к докладу по теме реферата: доклад должен отражать основное содержание реферата и быть проиллюстрирован презентацией из 10-15 слайдов. Время доклада 10-15 минут.

Тема 2.2. Групповые конфликты.

Форма контроля/оценочное средство: Контроль самостоятельной работы

Вопросы/Задания:

Для оценки знаний по теме используется комплект заданий и вопросов, полнотекстовые версии которых размещены в ЭИОС: <https://edu-spcpu.ru/course/view.php?id=3810>

1. Самостоятельная работа по теме занятия. Проработка нормативной документации и материалов к занятию

Оценка знаний, которые студент приобрел после самостоятельного изучения материала.

Тема 2.3. Конфликты в организации. Управление конфликтными ситуациями в организации.

Форма контроля/оценочное средство: Доклад, сообщение

Вопросы/Задания:

1. Представить доклад.

Темы докладов:

1. Основные типы конфликтов в организациях, стихийность их развития.
2. Социология и психология конфликта в организациях.
3. Власть и конфликт.
4. Психология принятия решения.

Срок представления доклада – в соответствии с темой занятия, но не позднее зачетного занятия. По результатам выступления выставляются оценки “зачтено” “не зачтено”. Оценка “зачтено” выставляется, если тема доклада раскрыта, использованы современные информационные источники, даны правильно или частично ответы на вопросы преподавателя и других студентов. Студенту достаточно подготовить один доклад. Требования к докладу по теме реферата: доклад должен отражать основное содержание реферата и быть проиллюстрирован презентацией из 10-15 слайдов. Время доклада 10-15 минут.

Раздел 3. Технология разрешения конфликтов

Контролируемые ИДК: УК-3.1 УК-3.2

Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями.

Форма контроля/оценочное средство: Доклад, сообщение

Вопросы/Задания:

1. Представить доклад.

Темы докладов:

1. Техника слушания, стиль ведения беседы в переговорах.
2. Динамика конфликта.
3. Типы конфликтов и их оценка.

Срок представления доклада – в соответствии с темой занятия, но не позднее зачетного занятия. По результатам выступления с докладом выставляются оценки “зачтено” “не зачтено”. Оценка “зачтено” выставляется, если тема реферата раскрыта и представлена в докладе, использованы современные информационные источники, даны правильно или частично ответы на вопросы преподавателя и других студентов. Студенту достаточно подготовить один доклад. Требования к докладу по теме реферата: доклад должен отражать основное содержание реферата и быть проиллюстрирован презентацией из 10-15 слайдов. Время доклада 10-15 минут.

Тема 3.2. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Форма контроля/оценочное средство: Доклад, сообщение

Вопросы/Задания:

1. Представить доклад.

Темы докладов:

1. Переговоры как универсальный механизм разрешения конфликтов.
2. Основное содержание процесса переговоров.
4. Требования к участнику переговоров. Сущность переговорного процесса.
5. Организация и стратегия переговоров.

Срок представления доклада – в соответствии с темой занятия, но не позднее зачетного занятия. По результатам выступления с докладом выставляются оценки “зачтено” “не зачтено”. Оценка “зачтено” выставляется, если тема доклада раскрыта, использованы современные информационные источники, даны правильно или частично ответы на вопросы преподавателя и других студентов. Студенту достаточно подготовить один доклад. Требования к докладу по теме реферата: доклад должен отражать основное содержание реферата и быть проиллюстрирован презентацией из 10-15 слайдов. Время доклада 10-15 минут.

Форма контроля/оценочное средство: Тест

Тестирование проводится в электронной информационно-образовательной среде СПХФУ: <https://edu-spcru.ru/course/view.php?id=3810>

Тестирование проводится с ограничением по времени не более 1 минуты на одно тестовое задание закрытого типа и не более 3 минут на тестовое задание открытого типа. Студенту для получения положительного результата предоставляется 1 попытка для прохождения тестирования.

Оценивание осуществляется следующим образом:

60% и более правильных ответов - "зачтено"

менее 60% правильных ответов - "не зачтено"

Вопросы/Задания:

Вопросы теста формируют 1-9 УК-3.1; вопросы теста 10-18 формируют УК-3.2

1. Какой стиль управления является наиболее конфликтным?

Ответ: Авторитарный стиль является наиболее конфликтным стилем управления

2. При каких условиях критика руководителем деятельности подчиненного воспринимается эффективнее?

Ответ: Критика руководителем деятельности подчиненного воспринимается эффективнее если начинается с похвалы

3. Какой стиль управления является наиболее приемлемым в управлении женским коллективом?

Ответ: Наиболее приемлемым стилем управления женским коллективом является демократический стиль

4. В социально-психологическом плане, к чему может привести использование разных критериев оценки результатов одной и той же деятельности?

Ответ: В социально-психологическом плане, использование разных критериев оценки результатов одной и той же деятельности может привести к конфликтам

5. Как называют психологические притеснения сотрудника, преимущественно коллективные, включающие в себя постоянные негативные высказывания, необоснованную критику, социальную изоляцию?

Ответ: Психологическими притеснениями сотрудника, преимущественно коллективными, включающими в себя постоянные негативные высказывания, необоснованную критику, социальную изоляцию, называют моббингом

6. Кому можно делегировать полномочия?

Ответ: Делегировать полномочия можно только работникам, находящимся в прямом подчинении

7. Как называется способность руководителя вести за собой людей и коллектив, быть уважаемым и авторитетным, обеспечивающая достижение цели?

Ответ: Способность руководителя вести за собой людей и коллектив, быть уважаемым и авторитетным, обеспечивающая достижение цели, называется лидерством

8. Как называется компетентность руководителя, заключающаяся в понимании природы конфликтов между людьми, конструктивном отношении к конфликтам в организации, обладании навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях?

Ответ: Компетентность руководителя, заключающаяся в понимании природы конфликтов между людьми, конструктивном отношении к конфликтам в организации, обладании навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях, называется конфликтологической компетентностью

9. Принятие каких решений является наиболее сложным и ключевым видом деятельности руководителя?

Ответ: Принятие управленческих решений является наиболее сложным и ключевым видом деятельности руководителя

10. Каким по счету этапом в управлении конфликтами является этап изучения причин возникновения конфликта, наблюдение, анализ результатов деятельности, изучение документов и использование биографического метода?

Ответ: В управлении конфликтами этап изучения причин возникновения конфликта, наблюдение, анализ результатов деятельности, изучение документов и использование биографического метода является первым этапом

11. Как называют форму завершения конфликта, заключающуюся в навязывании более слабому оппоненту своего решения в конфликтной ситуации?

Ответ: Форму завершения конфликта, заключающуюся в навязывании более слабому оппоненту своего решения в конфликтной ситуации, называют «насилие» [«подавление»]

12. Какой технологией решения конфликта является обеспечение эффективного общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками?

Ответ: Обеспечение эффективного общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками является коммуникативной технологией решения конфликта

13. Какой технологией решения конфликта является снижение социальной напряженности и укрепление социально-психологического климата в коллективе?

Ответ: Снижение социальной напряженности и укрепление социально-психологического климата в коллективе является социально-психологической технологией решения конфликта

14. При чьей дополнительной, объективной и качественной оценке результатов деятельности возможна профилактика конфликтов?

Ответ: Профилактика конфликтов возможна при дополнительной объективной и качественной оценке результатов деятельности экспертами

15. Использование разных критериев оценки результатов одной и той же деятельности может привести к:

1. Производительности
2. Толерантности
3. Конфликтам (верный ответ)
4. Информированности

16. Грамотное предупреждение конфликтов на предприятии подразумевает:

1. Согласование интересов (верный ответ)
2. Публичное разоблачение
3. Критику личности
4. Угрозу наказаний

17. Оценка руководителем деятельности подчиненного по промежуточным и второстепенным, а не по конечным и главным результатам приводит к повышению:

1. Ответственности
2. Удовлетворенности
3. Мотивации
4. Конфликтности (верный ответ)

18. Для смягчения конфликтного взаимодействия с подчиненным, предъявление настойчивых требований рекомендуется подкрепить:

1. Наказаниями и санкциями
2. Мнением оппонентов
3. Правовыми нормами (верный ответ)
4. Личным авторитетом

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Третий семестр, Зачет

Контролируемые ИДК: УК-3.1 УК-3.2

Вопросы/Задания:

1. Представьте портфолио в электронном виде

Для проведения промежуточной аттестации студент предоставляет преподавателю для проверки портфолио, оформленное в электронном виде и загруженное на соответствующую страницу ЭИОС: <https://edu-spcpu.ru/course/view.php?id=3810>.

В рамках промежуточной аттестации оценка «зачтено» выставляется, если все элементы портфолио соответствуют требованиям к структуре, содержанию и оформлению.

Портфолио формируется в ходе изучения дисциплины. Портфолио, представляемое на промежуточную аттестацию, должно включать:

1. Доклад, сообщение

Студенту необходимо выступить с докладом и представить в ЭИОС, оформленную в соответствии с требованиями презентацию по следующим темам:

Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена

Тема 2.1. Межличностные конфликты.

Тема 2.3. Конфликты в организации. Управление конфликтными ситуациями в организации.

Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями

Тема 3.2. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте

2. Реферат

Студенту необходимо представить оформленный в соответствии с требованиями и оцененный реферат

Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена

3. Результаты тестирования не менее 60% правильных ответов

4. Итоговая рефлексивная работа

Студенту необходимо выразить свое мнение в форме эссе (до 200 слов) относительно эффективности и качества реализации своей работы при освоении дисциплины

Портфолио оценивается в категориях "зачтено-не зачтено". По результатам оценки собеседования выставляется оценка "не зачтено", "зачтено". Уровень качества ответа студента определяется по следующим критериям. Оценка "зачтено" выставляется, если для всех элементов компетенций превышен (достигнут) пороговый уровень освоения компетенции на данном этапе (см. раздел 2.1) Оценка "не зачтено", если уровень освоения компетенций ниже порогового (см. раздел 2.1).