

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Управление конфликтами

Код модуля
1157671

Модуль
Технологии работы с клиентами

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Дихорь Виктория Александровна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	сервиса и оздоровительных технологий
2	Кондратович Светлана Викторовна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	сервиса и оздоровительных технологий

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Дихорь Виктория Александровна, Старший преподаватель, сервиса и оздоровительных технологий
- Кондратович Светлана Викторовна, Старший преподаватель, сервиса и оздоровительных технологий

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Управление конфликтами

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Управление конфликтами

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-3 -Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом	Д-1 - Проявлять аналитические умения Д-2 - Проявлять способность эффективно работать в команде, умения аргументировать и убеждать З-1 - Изложить возможные способы решения проблем в профессиональной области деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом З-2 - Объяснить особенности и возможности применения основных научных теорий,	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	<p>концепций и подходов для обоснования решения проблем в профессиональной деятельности</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде предлагать и обосновывать способы решения проблем в профессиональной деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять способы решения проблем, значимых для профессиональной области, и обосновывать их, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе инновационных</p> <p>У-2 - Анализировать профессиональную область деятельности и выявлять присущие ей проблемы, их причины и суть, используя методологию научных теорий и концепций</p>	
--	---	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.80		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	8,12	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.60		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.40		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.20		

Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	8,8	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1.00		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям– нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам,	Неудовлетворительно	Не зачтено	Недостаточный (Н)

	имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	(менее 40 баллов)		
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Причины и последствия внутриличностного конфликта.
2. Виды и особенности межличностных конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения межличностных конфликтов.
3. Специфика управления конфликтами в организации.
4. Механизмы управления межгрупповыми конфликтами.
5. Современный менеджмент и проблема конфликта.
6. Организационно-управленческие и социально-психологические условия профилактики конфликтов.
7. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Понятие и природа конфликта. Сущность и основные признаки конфликта.
2. Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
3. Методы предупреждения, профилактики и регулирования конфликтов.
4. Взаимосвязь объектов, предметов и методов конфликтологии.
5. Применение «четырёхшагового метода» в регулировании конфликта.
6. Цена конфликта. Выигрыш и проигрыш.

Примерные задания

Контрольная работа - традиционный способ оценки знаний, предполагающий несколько общих характеристик,: Чаще всего используется в виде тестовых заданий.

Существуют виды контрольных работ:

1. С открытыми вопросами
2. С закрытыми вопросами
3. С возможностью выбора ответов
4. Устные контрольные работы

Контрольная работа должна отвечать следующим требованиям:

1. Индивидуальное выполнение;
2. Ограниченное время;
3. Невозможность использовать справочные материалы;
4. Запрет на списывание;

Тестовые задания:

1. Что такое социальный конфликт?
 - а) неудовлетворенность социальных групп какими-либо аспектами жизнедеятельности;
 - б) представления социальных групп о том, что их интересы являются ущемленными;
 - в) процесс силового взаимодействия социальных групп по поводу противоположных интересов и ценностей.

2. Назовите основные функции конфликта:

- а) скрывает основные проблемы;
- б) выявляет работоспособность работников;
- в) активизирует социальную жизнь.

3. Конфликт может иметь следующие функции:

- а) деструктивные;
- б) конструктивные;
- в) оба ответа верны.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Создание «образа врага» и его роль в развитии конфликта.
2. Конфликты в сфере спортивно-оздоровительных услуг: понятие, специфика, типология.
3. Механизмы психологической защиты личности и их роль в конфликте.
4. Участники конфликта и их характеристика.
5. Предмет и основные понятия политической конфликтологии.
6. Предмет и основные понятия экономической конфликтологии.
7. Границы мировосприятия и профилактика стресса.

8. Возрастные различия и конфликт. Кризис возраста.

Примерные задания

Результаты самостоятельной работы представить на практическом занятии в виде доклада с презентацией.

По окончании доклада - обсуждение на котором автор отвечает на вопросы группы и преподавателя.

Задание по теме «Конфликты и конфликтные ситуации в сфере спортивно-оздоровительных услуг» (решение ситуационных задач)

Цель: закрепление знаний о сущности конфликта, развития навыка анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирования умения принимать решения в сложных ситуациях социального взаимодействия студентам необходимо письменно выполнить задания.

Пример задания:

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Понятие конфликта. Психологическая основа конфликта.
2. Характеристика основных составляющих конфликта.
3. Основные периоды и этапы динамики конфликта.
4. Различные подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Характеристика основных видов.
5. Механизмы и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
6. Особенности межгрупповых конфликтов. Психологические причины, лежащие в основе меж-групповых конфликтов.
7. Внутригрупповой конфликт. Основные составляющие конфликтоустойчивости группы.
8. Межличностный конфликт. Причины возникновения межличностных конфликтов.
9. Объективные и субъективные причины конфликтов между руководителем и подчиненным.
10. Формы разрешения трудовых конфликтов.
11. Способы и приемы поведения в предконфликтной ситуации.
12. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.
13. Критерии и условия конструктивного разрешения конфликта.
14. Стратегии выхода из конфликта.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ОПК-3	3-1 3-2	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен