

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
Управление конфликтами

**Код модуля**  
1161957(1)

**Модуль**  
Гостиничный менеджмент

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

**Авторы:**

- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

**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	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Домашняя работа	2

**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, концепций и подходов для обоснования решения проблем в профессиональной деятельности	Домашняя работа № 1 Зачет Лекции Практические/семинарские занятия

	<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>	
<p>ПК-1 -Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекс</p>	<p>П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации</p> <p>У-3 - Решать задачи, касающиеся построения командных связей в организации</p>	<p>Домашняя работа № 2</p> <p>Зачет</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p>
<p>ПК-2 -Способен взаимодействовать с потребителями</p>	<p>З-1 - Идентифицировать значимые коммуникационные сигналы, поступающие от потребителей</p> <p>З-2 - Выбрать необходимые методики взаимодействия с заинтересованными сторонами</p> <p>П-1 - Разрабатывать модели взаимодействия с целевыми аудиториями</p> <p>У-1 - Решать конфликты внутри и вне организации</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Зачет</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</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

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6</b>		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	3,8	100
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4</b>		
Промежуточная аттестация по лекциям – <b>зачет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6</b>		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4</b>		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	3,12	100
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1</b>		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – <b>нет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено</b>		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – <b>нет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено</b>		
<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – <b>нет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено</b>		

### 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– <b>не предусмотрено</b>		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – <b>не предусмотрено</b>		

#### 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).

Таблица 4

##### 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).

Таблица 5

##### Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)		
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов	Шкала оценивания

	<b>обучения (выполненное оценочное задание)</b>	<b>Традиционная характеристика уровня</b>		<b>Качественная характеристика уровня</b>
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, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно но (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
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. Конфликты в жизни человека и общества
2. Конфликтологическая компетентность руководителя
3. Сущность конфликта и его структура
4. Причины конфликтов
5. Общая классификация конфликтов в организации
6. Формы и средства разрешения конфликта
7. Модели и стратегии поведения личности в конфликте
8. Стратегии подхода руководителя к конфликту
9. Технологии переговорного процесса конфликтологической практике
10. Медиация как коммуникативный процесс в конфликтологической практике

Примерные задания

Анализ конфликта и способы преодоления конфликтных ситуаций.

Case № 1: Покупательница в магазине одежды посмотрела блузку и нерешительно ее отложила. Продавец забрала блузку и подала другой покупательнице, которая, долго не

раздумывая, попросила выписать чек. Тут первая покупательница возмутилась и в грубой форме стала требовать у продавца, чтобы блузку отдали ей. — Но вы же отказались! — возразила продавец. — Кто это вам сказал?! — резко ответила покупательница. — Позовите директора!

Case №2: В магазине во время сезонной распродажи со стенда с надписью «скидка 50 %» женщина берет кофту, на которой поверх старого ценника наклеен новый. После того, как продавец пробил покупку на кассе, оказалось, что данная кофта продается по полной стоимости. Покупательница требует продать ей вещь со скидкой. Продавец отказывается, объясняя это тем, что, видимо, при расклейке ценников произошла ошибка, и цена изделия не может быть изменена. Женщина требует позвать администратора.

LMS-платформа – не предусмотрена

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

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

### **Базовый**

#### **5.2.1. Домашняя работа № 1**

Примерный перечень тем

1. Технологии рационального поведения в конфликте
2. Основные формы критики
3. Технологии переговорного процесса в конфликтологической практике.

Примерные задания

Подготовить эссе: объем 5-7 страниц.

Домашние работы представляют собой эссе по представленным темам на выбор студента.

Тема 1: описание идеальной модели поведения в конфликтных ситуациях, технологии аутотренинга и воспроизведение конструктивного диалога.

Тема 2: перечислите основные виды критики: критика-упрек, критика-надежда, критика удивления и т.д.

Тема 3: составить сценарий переговоров для благоприятного разрешения конфликтных ситуаций

LMS-платформа – не предусмотрена

#### **5.2.2. Домашняя работа № 2**

Примерный перечень тем

1. Метод фокус-группы в конфликтологической практике
2. Особенности протекания политического конфликта в России
3. Искусство управления организационными конфликтами в Японии

Примерные задания

Собеседование по следующим темам:

1. Что представляет собой метод фокус-группы в психологии?
2. Перечислите характерные особенности восприятия и поведения в конфликтных ситуациях, присущие россиянам?
3. На каких принципах основывается японская система законодательства?
4. Приведите примеры стилей управления в организации

LMS-платформа – не предусмотрена

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

#### 5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. 1. Конфликты в жизни человека и общества. 2. Конфликтологическая компетентность руководителя. 3. Сущность конфликта и его структура. 4. Причины конфликтов. 5. Дайте характеристику динамики конфликта. 6. Общая классификация конфликтов в организации. 7. Раскройте понятие “Управление конфликтом”. 8. Раскройте основное содержание процесса регулирования конфликта. 9. Формы и средства разрешения конфликта. 10. Модели и стратегии поведения личности в конфликте. 11. Типы конфликтных личностей. 12. Дайте общую характеристику методов изучения и оценки личности. 13. Дайте общую характеристику методов диагностики конфликтов. 14. Дайте характеристику метода фокус-группы в конфликтологической практике. 15. Раскройте содержание социологического метода в конфликтологической пратике. 16. Раскройте основное содержание метода картографии в конфликтологической пратике. 17. Стратегии подхода руководителя к конфликту. 18. Нормативная стратегия. 19. Реалистическая стратегия. 20. Идеалистическая (интегративная) стратегия. 21. Основные методы управления конфликтами в организации. 22. Раскройте основные технологии эффективного общения в конфликте. 23. Раскройте основное содержание технологий рационального поведения в конфликте. 24. Приведите примеры основных форм критики. 25. Дайте характеристику технологий переговорного процесса в конфликтологической практике. 26. Охарактеризуйте медиацию как коммуникативный процесс в конфликтологической практике.

LMS-платформа – 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
Формирование социально-значимых ценностей	профориентационная деятельность целенаправленная работа с информацией для	Технология создания коллектива Технология «Портфолио работ» Технология	ПК-1	П-1	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Зачет Лекции Практические/сем

	использования в практических целях общение в социальных сетях и электронной почте в системах «студент- преподаватель», «группа студентов- преподаватель», «студент- студент», «студент-группа студентов»	формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональн ой деятельности			инарские занятия
--	--	---	--	--	------------------