

Кафедра

Управления

ФТД.В.02

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА)

Учебная дисциплина	Управление конфликтами
По направлению подготовки	42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»
Профиль (программа бакалавриата)	«Реклама и связи с общественностью в коммерческих и некоммерческих организациях»
Форма обучения	Очная

Оценочные материалы (средства) дисциплины рассмотрены (актуализированы) и утверждены на заседании кафедры управления и связей с общественностью

Протокол заседания № 10 от « 15 » мая 2026 г.

Заведующий кафедрой Никитина Наталья Викторовна

Оглавление

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13
3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	15
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ	17
5. ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ УРОВЕНЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ	20
6. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ.....	20

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы (средства) сформированы в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.2017 № 512, и учебного плана направления подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью», профиль «Реклама и связи с общественностью в коммерческих и некоммерческих организациях» (программа бакалавриата). В соответствии с матрицей компетенций основной профессиональной образовательной программы «Реклама и связи с общественностью в коммерческих и некоммерческих организациях» в процессе обучения по дисциплине «Управление конфликтами» происходит формирование закрепленных за дисциплиной компетенций обучающихся. Оценка сформированности компетенций на каждом этапе обучения происходит через оценку планируемых результатов обучения по дисциплине (знаний, умений, навыков).

Результаты освоения образовательной программы (компетенции)	Индикаторы компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Этапы формирования компетенции (семестры и темы)	Оценочные средства
ПК-5 Способен анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения, разрабатывать перспективные планы развития организации («дорожные карты»), участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами	ПК-5.1 Способен анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения, разрабатывать стратегии управления человеческими ресурсами	знать: - этические нормы взаимоотношений в организации; - способы мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций. уметь: - использовать теорию мотивации, лидерства и власти при анализе конфликтного взаимодействия; - применять способы организации групповой работы на основе групповой динамики; - реализовывать программы организационных изменений в части управления персоналом и урегулирования	Тема 1. Теоретические и практические основания курса. Тема 2. Управление внутрличностными конфликтами. Тема 3. Управление межличностным и конфликтами. Тема 4. Управление организационными конфликтами.	Практические работы по темам 1,2,3,4

		конфликтов. владеть: - способами мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций; - техниками формирования организационной культуры организации.		
--	--	---	--	--

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Практическая работа по теме 1

«Теоретические и практические основания курса»

Описание практической работы:

1 шаг. Просмотреть художественный фильм, предложенный преподавателем.

2 шаг. Привести пример с описанием ситуации внутриличностного конфликта, межличностного конфликта, организационного конфликта. Для каждого из примеров перечислить триггеры.

Практическая работа по теме 2

«Управление внутриличностными конфликтами»

Задание 1: Оцените осознаваемые Вами моменты внутри личностной напряженности. (Не замечаю - 0; Иногда бывает - V ; Часто тревожит – VV; «Это моя беда» - VVV)

- «несчастное сознание» - моменты, все видится чуждым, негативным, опасным, положение – безвыходным;
- утрата или потеря значимости цели и смысла жизни;
- чувство вины, «угрызение совести»;
- ощущение вынужденной, подневольной зависимости от других людей и обстоятельств;
- чувство неполноценности существования;
- сознание «закольцованное» на предчувствии, тревожной мысли, тяжелом воспоминании, угрозе;
- импульсивное поведение, неожиданные необдуманные действия и поступки;
- «бегство в болезнь»;
- бытовые промахи, неловкость в действиях.
- периодически возникающая полоса ошибок и неудач;
- необъяснимая смена интересов, отказ от прежних намерений, отказ от обязательств;
- времена необъяснимой общей депрессии;
- несоответствие собственной самооценки и оценки со стороны окружающих людей;

- огорчения недостаточно развитыми личностными качествами (внешний вид, неловкость поведения, слабость воли, нехватка интеллектуальных способностей);
- угнетение обстановкой в семье (непонимание, несправедливость отношений, подневольные обязанности, необходимость переносить капризы, упреки);
- неоправдавшиеся надежды на поддержку сотрудников и понимание руководства;

Задание 2: Выделите одну из наиболее актуальных личных напряженностей. Сформулируйте цель и стратегию управления конфликтом. Какие «инструменты» понадобятся для преодоления ВЛК?

Практическая работа по теме 3

«Управление межличностными конфликтами»

По материалам дисциплины, выделите методы, которые, по Вашему мнению, полезны в профессиональной деятельности. На чем основана надежность советов Д.Карнеги и Д.Скотта, в чем их сомнительность или ограниченность?

Практическая работа по теме 4

«Управление организационными конфликтами»

Предлагается кейс конфликта №1:

«Кросс-функциональная» команда, созданная для решения внутренних проблем организации представляет собой согласованно действующие группы (из трех и более человек), работающих в разных подразделениях организации. Команда предложила руководству стратегию инновационного развития организации. Руководители традиционно действующих подразделений заявляют о профессиональной некомпетентности участников команды, создавая конфликтные ситуации на местах их повседневной работы.

Вам предстоит выступить в роли управляющего конфликтом. Оцените в баллах сложность действий на каждом (из 12 перечисленных) действий управления конфликтом.

Второй вариант: Если Вы имели дело с напряжением и разрешением конфликта в организации, назовите шаги (действия) которые при этом использовались.

Предлагается кейс конфликта №2:

Вы входите в состав группы, анализирующей ситуацию и разрабатывающую управленческое решение. Женский состав группы предлагает видение ситуации и решение, подсказанное интуицией и собственными переживаниями. Мужчины настаивают на ситуационном анализе, программировании действий и учете рисков и возможных последствий. Ситуация становится конфликтной. Какое решение можете предложить вы?

Критерии оценивания практических работ

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если в работе зафиксированы логичные и понятные ответы на все вопросы; там, где необходимо, присутствуют поясняющие схемы;

у схем есть объясняющий текст, название; соблюдены правила оформления работы.

оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если ответы на вопросы зафиксированы недостаточно полно и понятно; в изображённых схемах есть недочёты; пропущен один вопрос; правила оформления работы соблюдены.

оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если работа сделана «на отвяжись»; ответы зафиксированы не на все вопросы; схем не хватает или в их изображении есть нелогичность, ошибки; работа оформлена не совсем верно и корректно.

оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если работа не сдана; работа списана у других студентов; в ответах на вопросы нет логики; схем мало, они с ошибками или схем нет совсем.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОЦЕНКА ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ЗАЧЕТЕ

Список вопросов для подготовки к зачету

ПК-5- Способен анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения, разрабатывать перспективные планы развития организации («дорожные карты»), участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами

ПК-5.1 Способен анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения, разрабатывать стратегии управления человеческими ресурсами

Обучающийся знает: этические нормы взаимоотношений в организации; способы мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций.

1. Сущность конфликта, его объект и предмет.
2. Основные цели и задачи конфликтологии.
3. Общие причины социальных конфликтов.
4. Социальная напряженность: общая характеристика и значение в конфликте.
5. Типология конфликтов.
6. Организационно-управленческие причины конфликтов.
7. Социально-психологические причины конфликтов.
8. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
9. Основные виды внутриличностного конфликта.
10. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
11. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.
12. Причины конфликтов в звене «руководитель - подчиненный».
13. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
14. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
15. Основные стадии развития классического конфликта.
16. Латентная стадия конфликта.
17. Открытая стадия конфликта.
18. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
19. Динамика различных видов конфликтов.
20. Объективные составляющие конфликта.
21. Психологические составляющие конфликта.
22. Общая характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности.
23. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
24. Выбор модели поведения в конфликте и его основные закономерности.
25. Тактические методы разрешения конфликтов.
26. Уход от конфликта: сущность и типичное поведение.
27. Базовые тактики управления конфликтов: соперничество и приспособление.
28. Условия применения метода компромисса.
29. Условия применения метода сглаживания.
30. Формы, критерии завершения конфликтов.
31. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
32. Логика, стратегии и способы разрешения конфликтов.
33. Понятие юридического конфликта и его признаки.
34. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
35. Динамика переговорного процесса.

ОЦЕНКА УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ЗАЧЕТЕ

ПК-5- Способен анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения, разрабатывать перспективные планы развития организации («дорожные карты»), участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами

ПК-5.1 Способен анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения, разрабатывать стратегии управления человеческими ресурсами

Обучающийся умеет: использовать теорию мотивации, лидерства и власти при анализе конфликтного взаимодействия; применять способы организации групповой работы на основе групповой динамики; реализовывать программы организационных изменений в части управления персоналом и урегулирования конфликтов.

Обучающийся владеет: способами мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций; техниками формирования организационной культуры организации.

Оценка достижения обучающимся запланированного результата обучения осуществляется по результатам практических работ, в которых необходимо продемонстрировать навыки формирования организационной культуры организации.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ЗАЧЕТ

Для контроля усвоения обучающимися данной дисциплины и достижения запланированных результатов обучения учебным планом предусмотрен зачет, проводимый в форме устного ответа на теоретический вопрос. При выставлении итоговой оценки по дисциплине учитываются результаты текущего контроля, отражающего сформированность практических умений и навыков обучающегося. Во время обучения обучающиеся участвуют в выполнении практических работ. Для допуска к зачету обучающемуся необходимо, как минимум, выполнить все практические работы.

Зачет проходит в форме устного ответа на теоретический вопрос.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
	1	2	3	4	5
ПК-5- Способен анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения, разрабатывать перспективные планы развития организации («дорожные карты»), участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами ПК-5.1 Способен анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения, разрабатывать стратегии управления человеческими ресурсами					
Знать: - этические нормы взаимоотношений в организации; - способы мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций.	Не знает	Фрагментарные знания этических норм взаимоотношений в организации; способов мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций.	Общие, но не структурированные знания этических норм взаимоотношений в организации; способов мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций.	Сформированное, но содержащее отдельные пробелы знание этических норм взаимоотношений в организации; способов мотивации персонала для бесконфликтных	Сформированное систематизированное прочное знание этических норм взаимоотношений в организации; способов мотивации персонала для бесконфликтных

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
	1	2	3	4	5
				х ситуаций.	х ситуаций.
Уметь: - использовать теорию мотивации, лидерства и власти при анализе конфликтного взаимодействия; - применять способы организации групповой работы на основе групповой динамики; - реализовывать программы организационных изменений в части управления персоналом и урегулирования конфликтов	Не умеет	Частично освоенное умение использовать теорию мотивации, лидерства и власти при анализе конфликтного взаимодействия; применять способы организации групповой работы на основе групповой динамики; реализовывать программы организационных изменений в части управления персоналом и урегулирования конфликтов.	В целом освоенное, но не подкрепляемое знаниями и самостоятельно реализация умение использовать теорию мотивации, лидерства и власти при анализе конфликтного взаимодействия ; применять способы организации групповой работы на основе групповой динамики; реализовывать программы организационных изменений в части управления персоналом и урегулирования конфликтов.	В целом сформированное и самостоятельно реализуемое, но не всегда интеллектуальное умение использовать теорию мотивации, лидерства и власти при анализе конфликтного взаимодействия ; применять способы организации групповой работы на основе групповой динамики; реализовывать программы организационных изменений в части управления персоналом и урегулирования конфликтов.	Успешно сформированное, самостоятельно и осознанно реализуемое умение использовать теорию мотивации, лидерства и власти при анализе конфликтного взаимодействия; применять способы организации групповой работы на основе групповой динамики; реализовывать программы организационных изменений в части управления персоналом и урегулирования конфликтов.
Владеть: - способами мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций; - техниками формирования организационной культуры организации.	Не владеет	Фрагментарно сформированные навыки мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций; формирования организационной культуры организации.	В целом сформированные, но выполняемые на элементарном уровне навыки мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций; формирования организационной культуры организации.	Сформированные, но не устойчивые в сложных ситуациях навыки мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций; формирования организационной культуры организации.	Успешно сформированные, устойчивые, технологически грамотно реализуемые навыки мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций; формирования организационной культуры организации.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При выставлении итоговой оценки за дисциплину необходимо учитывать результаты текущего контроля и критерии оценивания сформированности компетенций.

Оценка **«зачтено»** выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся участвовал во всех видах текущего контроля и получал по ним баллы не менее чем «удовлетворительно»
- при ответе на теоретический вопрос были продемонстрированы систематизированные и прочные знания (в соответствии с критериями сформированности компетенций), знание терминологии, умения логично и обоснованно излагать материал, давать ответа на дополнительные вопросы. Практические работы выполнены на оценку «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно» (с незначительными замечаниями и/или ошибками), обучающийся продемонстрировал хорошие навыки работы и осознанно исполняемые действия по разрешению конфликтных ситуаций при проектировании меж-личностных, групповых и организационных коммуникаций

Оценка **«не зачтено»** выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся участвовал не во всех мероприятиях текущего контроля и получал по ним в основном удовлетворительные отметки;
- при ответе на теоретические вопросы было продемонстрировано незнание значительного объема материала, «фрагментарность» имеющихся знаний, отсутствие стройного и логично выстроенного ответа, затруднение в употреблении терминов и приведении примеров, неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения, неспособность отвечать на дополнительные вопросы. Практические работы выполнены на оценку «неудовлетворительно» со значительными отклонениями от требований, с грубыми ошибками и множеством замечаний, обучающийся продемонстрировал частично сформированные навыки работы, затрудняется в объяснении применяемых средств и конструктивов для разрешения конфликтных ситуаций при проектировании меж-личностных, групповых и организационных коммуникаций.

5. ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ УРОВЕНЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

ПК-5 Способен анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения, разрабатывать перспективные планы развития организации («дорожные карты»), участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами

Обучающийся знает:

- этические нормы взаимоотношений в организации;
- способы мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций.

Обучающийся умеет:

- использовать теорию мотивации, лидерства и власти при анализе конфликтного взаимодействия;
- применять способы организации групповой работы на основе групповой динамики;
- реализовывать программы организационных изменений в части управления персоналом и урегулирования конфликтов.

Обучающийся владеет:

- способами мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций;
- техниками формирования организационной культуры организации.

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание 1. Что из нижеперечисленного является основополагающим принципом этических норм в организации?

- A) Личная финансовая выгода
- B) Честность и интегритет
- C) Конфликт интересов
- D) Конкуренция на рабочем месте

Ответ: B) Честность и интегритет

Задание 2. Какие из перечисленных действий соответствуют этическим нормам в организации?

- A) Использование лжи и обмана для достижения целей
- B) Соблюдение конфиденциальности информации
- C) Игнорирование потребностей клиентов
- D) Использование недостоверной рекламы

Ответ: B) Соблюдение конфиденциальности информации

Задание 3. Вопрос: Какое из приведенных ниже определений лучше всего соответствует этическим нормам в организации?

- A) Воровство и мошенничество для личной выгоды
- B) Ответственное использование ресурсов и предотвращение конфликта интересов
- C) Несоблюдение рабочих стандартов и правил
- D) Пренебрежение здоровьем и безопасностью сотрудников

Ответ: B) Ответственное использование ресурсов и предотвращение конфликта интересов

Задание 4. Какие из нижеприведенных действий соответствуют этическим нормам в организации?

- A) Принятие подарков от поставщиков в обмен на преимущества

- В) Соблюдение законов и правил только тогда, когда это выгодно
- С) Содействие в развитии профессиональных навыков сотрудников
- Д) Использование влияния для личной выгоды

Ответ: С) Содействие в развитии профессиональных навыков сотрудников

Задание 5. Что представляет собой профессиональная этика в контексте организации?

- А) Соблюдение законов и правил
- В) Соблюдение общепринятых норм и ценностей в профессиональной деятельности
- С) Использование власти для личной выгоды
- Д) Отсутствие ответственности перед клиентами

Ответ: В) Соблюдение общепринятых норм и ценностей в профессиональной деятельности

Задание 6. Какой подход к мотивации персонала способствует укреплению позитивной атмосферы и улучшению взаимоотношений?

- А) Искусственное создание конфликтных ситуаций
- В) Поощрение сотрудничества и коллективной работы
- С) Применение давления и угроз
- Д) Использование дискриминации и предвзятости

Ответ: В) Поощрение сотрудничества и коллективной работы

Задание 7. Какой из перечисленных методов мотивации способствует установлению партнерских отношений между руководством и сотрудниками?

- А) Использование шантажа и угроз
- В) Стимулирование конкуренции и индивидуальных достижений
- С) Развитие открытости и прозрачности в коммуникациях
- Д) Применение дискриминации и предвзятости

Ответ: С) Развитие открытости и прозрачности в коммуникациях

Задание 8. Какой способ мотивации персонала способствует укреплению чувства принадлежности к организации и снижению конфликтов?

- А) Применение наказаний и угроз
- В) Развитие чувства уважения и признания
- С) Поддержание секретности в принятии управленческих решений
- Д) Использование дискриминации и предвзятости

Ответ: В) Развитие чувства уважения и признания

Задание 9. Какой из нижеперечисленных методов мотивации способствует укреплению сотрудничества и снижению конфликтов?

- А) Использование угроз и шантажа
- В) Стимулирование индивидуальных достижений
- С) Развитие доверия и открытости в коммуникациях
- Д) Применение дискриминации и предвзятости

Ответ: С) Развитие доверия и открытости в коммуникациях

Задание 10. Какой способ мотивации персонала способствует уменьшению конфликтов и повышению эффективности работы?

- А) Использование критики и унижения
- В) Стимулирование соревнования между сотрудниками
- С) Развитие командного духа и сотрудничества
- Д) Применение дискриминации и предвзятости

Ответ: С) Развитие командного духа и сотрудничества

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА(15 заданий, из них 5 – с развернутым ответом)

УМЕТЬ:

Задание 1. В компании возник конфликт между двумя отделами из-за разногласий по поводу распределения ресурсов.

Ответ: Для анализа конфликтной ситуации можно использовать теорию мотивации, лидерства и власти для выявления корневых причин конфликта, определения ключевых лидеров в обоих отделах и разработки стратегии урегулирования конфликта с учетом потребностей и мотивации сотрудников.

Задание 2. На производстве возникла ситуация конфликта между руководством и рабочими из-за неудовлетворительных условий труда.

Ответ: Для анализа конфликтной ситуации можно использовать теорию мотивации, лидерства и власти для выявления причин неудовлетворенности рабочих, определения лидеров среди рабочих и руководства и разработки стратегии улучшения условий труда с учетом потребностей и мотивации обеих сторон.

Задание 3. В команде возникли конфликты из-за разногласий по поводу выполнения проекта.

Ответ: Для анализа конфликтной ситуации можно использовать теорию мотивации, лидерства и власти для выявления причин разногласий, определения лидеров в команде и разработки стратегии урегулирования конфликта с учетом мотивации каждого члена команды.

Задание 4. В компании возникла ситуация конфликта между руководством и профсоюзом из-за недостаточного удовлетворения требований работников.

Ответ: Для анализа конфликтной ситуации можно использовать теорию мотивации, лидерства и власти для выявления причин недовольства работников, определения ключевых лидеров в профсоюзе и руководстве и разработки стратегии урегулирования конфликта с учетом потребностей и мотивации работников.

Задание 5. В отделе возникла ситуация конфликта между менеджером и подчиненными из-за неэффективного распределения задач.

Ответ: Для анализа конфликтной ситуации можно использовать теорию мотивации, лидерства и власти для выявления причин неэффективности распределения задач, определения лидеров в отделе и разработки стратегии улучшения коммуникации и распределения задач с учетом потребностей и мотивации каждого сотрудника.

Задание 6. Команда проекта столкнулась с сложной задачей, требующей тесного взаимодействия и совместного решения проблем. Как руководитель, вы должны применить методы организации групповой работы на основе групповой динамики, чтобы обеспечить эффективное сотрудничество и достижение целей проекта.

Ответ: Возможные способы организации групповой работы могут включать проведение совещаний для общего понимания задачи, установление ролей и ответственностей, разделение работы на подзадачи и регулярное обсуждение прогресса.

Задание 7. В компании проводится реорганизация, в результате которой несколько отделов должны объединиться в одну команду. Вам необходимо использовать методы организации групповой работы на основе групповой динамики для создания сильной и согласованной рабочей группы.

Ответ: Методы организации групповой работы могут включать проведение совместных тренингов и семинаров, установление ясных целей и задач группы, развитие

коммуникационных навыков и укрепление взаимодействия с помощью team-building мероприятий.

Задание 8. Руководитель сталкивается с конфликтом между членами команды, что мешает эффективной работе. Применение способов организации групповой работы на основе групповой динамики может помочь справиться с конфликтом и восстановить гармоничное сотрудничество.

Ответ: Различные методы организации групповой работы, такие как проведение медиации, фасилитация обсуждений и конфликтологические тренинги, помогут участникам команды взаимодействовать конструктивно, разрешать разногласия и находить общие решения.

Задание 9. В компании возникла необходимость реализовать программу организационных изменений в управлении персоналом для улучшения производительности и урегулирования конфликтов между сотрудниками.

Ответ: Для реализации программы организационных изменений в управлении персоналом необходимо провести анализ текущей ситуации, определить ключевые проблемные моменты и потребности сотрудников, разработать стратегию изменений с учетом мотивации и потребностей персонала, и провести обучение руководителей по управлению конфликтами.

Задание 10. В компании требуется реализовать программу урегулирования конфликтов между различными отделами, чтобы повысить эффективность работы и снизить напряженность в коллективе.

Ответ: Для реализации программы урегулирования конфликтов между отделами необходимо провести анализ причин конфликтов, провести тренинги по коммуникации и управлению конфликтами для руководителей и сотрудников, разработать систему мотивации и поощрения сотрудников за сотрудничество и конструктивное разрешение конфликтов.

ВЛАДЕТЬ:

Задание 1. В отделе необходимо повысить уровень удовлетворенности сотрудников и создать бесконфликтную среду для эффективной работы.

Ответ: Для повышения уровня удовлетворенности сотрудников и создания бесконфликтной среды необходимо провести опрос сотрудников, выявить причины возникновения конфликтов, разработать программу поощрения и мотивации, провести тренинги по коммуникации и управлению конфликтами.

Задание 2. В компании требуется улучшить командный дух и снизить уровень конфликтов между сотрудниками.

Ответ: Для улучшения командного духа и снижения конфликтов необходимо организовать командные мероприятия, провести тренинги по построению командной работы, разработать систему поощрения за успешное разрешение конфликтов и обучение по управлению конфликтами.

Задание 3. В организации необходимо улучшить организационную культуру и создать более открытую и инновационную среду для работы.

Ответ: Для улучшения организационной культуры необходимо провести анализ текущей ситуации, определить ценности и принципы, которые хотели бы видеть сотрудники в организации, разработать программу обучения и тренингов по формированию новой культуры, а также внедрить систему поощрения и признания за соответствие ценностям компании.

Задание 4. В организации необходимо укрепить коллективный дух и создать единую команду для достижения общих целей.

Ответ: Для укрепления коллективного духа и формирования единой команды необходимо провести командные мероприятия, организовать обучающие сессии по командной работе, разработать систему взаимодействия и сотрудничества между отделами, а также провести мероприятия по построению доверия и уважения в коллективе.

Задание 5. В организации необходимо изменить отношение сотрудников к работе и создать более позитивную и продуктивную рабочую среду.

Ответ: Для изменения отношения сотрудников к работе необходимо провести опрос сотрудников, выявить причины недовольства и стресса, разработать программу поощрения и мотивации, провести тренинги по управлению стрессом и повышению позитивного мышления, а также создать систему поддержки и помощи сотрудникам в решении проблем.

6. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработчик:

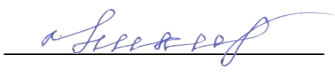
Ишкильдина С.А., к.т.н., доцент



(подпись)

Заведующий кафедрой:

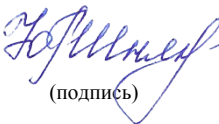
Никитина Н.В., д.э.н., доцент



(подпись)

Заведующий выпускающей кафедрой:

Шнякина Ю.Р.к.э.н., доцент



(подпись)