

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 20.08.2018 11:44:44

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный социально-педагогический университет»**

**Кафедра педагогики и психологии**

Утвержден на заседании кафедры  
от 28.08.2018 г., протокол № 1

Архипова И.В.  
Григорьева Н.В.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Психология в управлении»

Направление подготовки  
38.03.02 «Менеджмент»

Профиль подготовки  
«Менеджмент организации»

Квалификация (степень) выпускника  
бакалавр

Самара, 2018

## Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Психология в управленческой деятельности» разработан в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. N 7, основной профессиональной образовательной программой «Менеджмент организации».

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности компетенций (их частей): ОК-5, ОК-6, ПК-1, ПК-2

Задачи ФОС для промежуточной аттестации – контроль качества и уровня достижения образовательных результатов по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5).
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-6).
- владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1)
- владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

Требования к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет

Оборудование: особых требований нет

Инструменты: нет

Расходные материалы: нет

Доступ к дополнительным справочным материалам: нет

Нормы времени: 15 минут на выполнение каждого задания.

### Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Проверяемые компетенции:

способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5)

Знает: понятийный аппарат, описывающий различные проблемы личности и социально-психологические феномены

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-6)

Знает: психические основы жизнедеятельности индивида

владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1)

Знает: основы психологии межличностных отношений, социального восприятия и коммуникации.

владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2)

Знает: социально-психологические особенности больших и малых групп, кросс-культурные аспекты социальной психологии.

Тип (форма) задания: тест

Типовые задания:

Студенту предлагается внимательно прочитать вопросы и отметить все правильные ответы.

Вариант 1.

1. Динамика протекания психических процессов соотносится с понятием
  - А) темперамент
  - Б) нервная система
  - В) характер
2. Смысл ориентировочного рефлекса И.П. Павлов метафорически выражал в вопросе:
  - А) «Что такое?»
  - Б) «Где я?»
  - В) «Почему?»
3. Системное качество, приобретаемое индивидом в предметной деятельности, характеризующее его со стороны включенности его в общественные отношения – это...
  - А) индивидуальность
  - Б) личность
  - В) характер
4. Действие, сформированные путем повторения и доведенное до автоматизма:
  - А) навык
  - Б) умение
  - В) привычка
5. Свойство высоко организованной материи, являющееся особой формой отражения объективной реальности человеком в идеальных образах – это...
  - А) сознание
  - Б) психика
  - В) мышление
6. Способность к преодолению как внешних, так и внутренних трудностей носит название:
  - А) воля
  - Б) характер
  - В) направленность
7. Автор «кривой забывания»:
  - А) Г. Эббингауз
  - Б) Б.В. Зегарник
  - В) П.И. Зинченко
8. «Оля М. так увлеченно читала книгу, что не слышала, как мама вернулась домой и позвала ее обедать». О каком свойстве внимания идет речь?
  - А) концентрация
  - Б) распределение
  - В) переключаемость
9. «Александр Ф. энергичный, жизнерадостный, общительный, работоспособный человек». По типу темперамента он:
  - А) флегматик
  - Б) сангвиник
  - В) холерик
10. Ученик, многократно повторяя каждую строчку, пытается заучить наизусть отрывок из текста. На какой вид памяти он опирается?
  - А) логическая
  - Б) механическая
  - В) произвольная
11. Астенические эмоции:
  - А) приводят к оптимизации деятельности
  - Б) приводят к дезорганизации деятельности

- В) не влияют на деятельность
12. Инсайт – это...
- А) эмоциональное состояние высшего наслаждения
- Б) психологическое самоуничижение
- В) мгновенное осознание решения некой проблемы
13. Малообщительный, обращенный к своим проблемам и переживаниям, склонный к глубокому самоанализу человек:
- А) невротик
- Б) аутичная личность
- В) интроверт
14. Апперцепция – свойство восприятия, связанное с:
- А) влиянием опыта человека, его установок и интересов
- Б) объединением частей в целое
- В) независимостью образа от условий восприятия
15. Источник активности в теории З. Фрейда:
- А) потребности
- Б) социальные условия
- В) инстинкты
16. Реактивность является свойством:
- А) личности
- Б) нервной системы
- В) темперамента
17. Основной формой мышления является:
- А) умозаключение
- Б) абстракция
- В) конкретизация
18. Что не является психическим процессом:
- А) внимание
- Б) анализ
- В) восприятие

### *Вариант 2*

1. Динамическую характеристику психической жизни человека определяет:
- А) направленность личности
- Б) эмоциональность
- В) темперамент
- Г) способности
2. З.Фрейд считал, что поведение человека мотивировано:
- А) социальными факторами
- Б) эндокринными факторами
- В) инстинктами
- Г) сознанием
3. Какое из перечисленных свойств не относится к восприятию:
- А) константность
- Б) предметность
- В) разумность
- Г) обобщенность
4. Родоначальником учения о темпераменте считается:
- А) Кречмер Э.
- Б) Гиппократ
- В) Галлен К.
- Г) Айзенк Г.

5. Что не относится к психическим свойствам личности:

- А) характер
- Б) темперамент
- В) способности
- Г) память

6. Автоматизированный способ выполнения действий называется:

- А) деятельность
- Б) навык
- В) установка
- Г) обучаемость

7. Психика – это:

- А) свойство мозга воссоздавать внутренний образ действительности
- Б) субъективный образ объективного мира
- В) форма отражения, присущая живой материи
- Г) все ответы верны

8. Сильный, подвижный, уравновешенный тип высшей нервной деятельности является физиологической основой:

- А) холерика
- Б) флегматика
- В) сангвника
- Г) меланхолика

9. Степень сосредоточения психики на объекте это:

- А) концентрация внимания
- Б) объем внимания
- В) внимательность
- Г) устойчивость

10. Воображение – познавательный психический процесс, связанный с:

- А) мышлением
- Б) эмоциями
- В) потребностями личности
- Г) все ответы верны

11. Что не является свойством внимания:

- А) распределение
- Б) сосредоточенность
- В) забывание
- Г) переключение

12. Яркие выраженные черты характера, представляющие собой крайние варианты нормы, называются:

- А) акцентуацией
- Б) психопатией
- В) дезадаптацией
- Г) отклонением

13. Испытываемая человеком необходимостью в определенных условиях жизни и развития называется:

- А) потребностью
- Б) эмоцией
- В) влечением
- Г) настроением

14. Физиологическую основу способностей составляют:

- А) интересы
- Б) потребности
- В) задатки

Г) чувства

15. Основной формой проявления чувств является:

А) настроение

Б) аффект

В) страсть

Г) все ответы верны

16. Что не входит в структуру направленности личности:

А) идеалы

Б) интересы

В) навыки

Г) потребности

17. Предполагаемый результат, на который направлено действие человека, называется:

А) направленность

Б) мотив

В) цель

Г) потребность

18. Фактором формирования характера является:

А) наследственность (тип ВНД)

Б) социальная среда

В) самовоспитание

Г) все ответы верны

Критерии оценки результатов тестирования:

5 баллов – допущено от 0 до 1 ошибки

2 балла – допущено от 2 до 4 ошибок

1 балл – допущено от 5 до 7 ошибок

0 баллов – допущено более 7 ошибок

Проверяемые компетенции:

способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5)

Умеет: дифференцировать механизмы восприятия партнера по общению в межличностном и межгрупповом общении;

Владеет: разными стратегиями выхода из конфликта в зависимости от ситуации.

способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-6)

Умеет: самостоятельно работать с научно-психологической литературой.

владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1)

Умеет: применять современные методы и приемы организационно-управленческой работы в определенной ситуации группы при решении профессиональных задач;

Владеет: постановкой и распределением задач применительно к малой группе.

владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

Умеет: учитывать в деятельности социально-психологические и кросс-культурные факторы, влияющие на межличностное и групповое общение и взаимодействие.

Тип (форма) задания: кейс

Типовые задания:

### Кейс № 1.

Цель	Формирование умения анализировать личностные особенности человека, его поведение, в том числе собственное
Источник	Кейс: «Собираясь на мероприятие (встречу), человек сильно волнуется, несколько раз проверяет содержимое сумки, из дома выходит заранее, боясь опоздать».
Задачная формулировка	Ответьте на вопрос: 1. Какая личностная особенность проявляется в данном примере? 2. Как может повести себя такой человек в сложной жизненной ситуации?
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение анализировать индивидуально-психологические особенности человека, его эмоциональное состояние.

### Кейс № 2.

Цель	Формирование умений распознавать мотивы поведения человека, особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной
Источник	Кейс: «Встретившись с ним, она испытывала к нему одновременно два противоположных чувства: любовь и ненависть».
Задачная формулировка	Ответьте на следующие вопросы: 1. Какое психологическое явление здесь описано? 2. Какими могут быть причины появления одновременно двух противоположных чувств? 3. Предложите способы борьбы с противоположными чувствами. Обоснуйте свой выбор.
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение анализировать мотивы поведения и особенности эмоциональной сферы человека

### Кейс № 3.

Цель	Формирование умения определять тип темперамента, в том числе собственный
Источник	Кейс: Ольга – малоподвижная, спокойная, серьезная девочка. При выполнении какого-нибудь задания обстоятельно его обдумывает. Работу обычно выполняет медленно, но всегда хорошо. Ольга почти последней сдает выполненное задание, но зато у нее всегда все сделано верно. Отвечая, говорит внятно, но монотонно.
Задачная формулировка	Ответьте на следующие вопросы: 1. Проанализируйте ситуацию 2. Определите тип темперамента 3. Подберите целесообразный способ преодоления недостатков темперамента, объясните свой выбор.
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение анализировать психологические особенности проявления типа темперамента при самоорганизации деятельности

### Кейс № 4.

Цель	Самодиагностика уровня готовности к самоорганизации в профессиональной торговой деятельности
Источник	Для определения уровня своей стрессоустойчивости, проранжируйте от 1 до 8 факторы, способные вызвать у вас стресс:

	содержание работы, темп выполнения работы, нагрузка, негативное отношение коллектива к вам, недооценка вашей работы со стороны руководства, конфликтная ситуация с внешними партнерами (клиенты, поставщики), конфликтная ситуация в семье, необходимость быстро перестроиться для выполнения новых задач или работы.
Задачная формулировка	<p>Ответьте на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перечислите факторы влияющие на принятие решения в профессиональной деятельности.</li> <li>2. Как влияет на принятие решения психологическое состояние уравновешенности (отсутствие стресса)?</li> <li>3. Укажите три основные стратегии выхода из стресса.</li> </ol>
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение определять уровень своей стрессоустойчивости для принятия решений в профессиональной торговой деятельности.

#### Кейс №5.

Цель	Формирование умений распознавать мотивы поведения партнеров по взаимодействию и особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной.
Источник	<p>Мария (возраст — 22 года) работает в организации год. Ее принимала на работу Людмила (возраст — 25 лет). Людмила опытнее, старше, выше по должности, но работает в другом отделе и не является начальником Марии. Мария с уважением и благодарностью относится к Людмиле. В один из напряженных рабочих дней Людмила обращается к Марии с просьбой помочь выполнить срочную работу, но Мария очень загружена своей не менее срочной работой и вынуждена отказать Людмиле.</p> <p>Людмила: «Сделай, пожалуйста, эту срочную работу! В моем отделе сегодня нет сотрудников, а сдавать надо срочно!»</p> <p>Мария: «Извини, у меня нет времени, я должна свою срочную работу сделать. В другое время я обязательно сделала бы, но не сейчас. Сделай сама!»</p> <p>Людмила очень рассердилась.</p>
Задачная формулировка	<p>Ответьте на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализируйте ситуацию с позиции транзактного анализа.</li> <li>2. Как могла бы Мария ответить на предложение Людмилы, при этом отстоять свои интересы и предотвратить конфликт?</li> <li>3. Определите психологический уровень транзакции и эго-состояния партнеров по взаимодействию.</li> </ol>
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение определять мотивы поведения партнеров по взаимодействию и особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной.

#### Кейс №6

Цель	Формирование умения анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.
Источник	Старший по должности сотрудник дает Ольге срочное задание, которое та немедленно принимается выполнять. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, принес Ольге задание, тоже срочное. Женщина

	<p>объясняет, что уже выполняет срочную работу и не может сию минуту взяться за новое задание. Он настаивает, Ольга отказывает. Он идет жаловаться на сотрудницу начальнику, но того нет. Он возвращается и принимается кричать, настаивая на своем. Ольга расстраивается и делает много ошибок в работе, за что получает взыскание.</p> <p>Такая ситуация время от времени повторяется. Руководитель, когда он на месте, решает, какое задание делать раньше. Но когда его нет, случаются подобные конфликты, и Ольга всегда оказывается крайней.</p>
Задачная формулировка	<p>Ответьте на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализируйте ситуацию с точки зрения сотрудницы.</li> <li>2. Как бы вы поступили на ее месте?</li> <li>3. Предложите эффективные пути решения конфликта.</li> </ol>
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию

#### Кейс №7

Цель	Формирование умения дифференцировать механизмы восприятия партнера по общению и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.
Источник	<p>Компания по продажам состоит из 10 человек в возрасте от 20 до 50 лет. В компании приняты свой дресс-код и правила делового общения. Одна из новых сотрудниц, девушка 25 лет, на работе часто допускала несоблюдение дресс-кода, а также не использовала способы убеждения, в связи с чем получала отказы от клиентов. Личному общению с клиентами предпочитала общение по телефону.</p> <p>Начальство стало замечать ее промахи, поручило ей работу, которую не успевали делать стажеры, и снизило заработную плату в связи с невыполнением плана.</p> <p>Отдельное внимание уделялось внешнему виду девушки. Даже на общих собраниях директор компании отмечал, что такая одежда не внушает доверия клиентам. Однако девушка «не слышала» начальства и не принимала критику коллег, будучи уверенной, что правильно общается с клиентами, а все претензии основаны на личных антипатиях. Сменить работу она не стремится, так как боится нового коллектива и начальства.</p>
Задачная формулировка	<p>Ответьте на вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализируйте ситуацию с позиции транзактного анализа.</li> <li>2. Определите психологический уровень транзакции и эго-состояния партнеров по взаимодействию.</li> <li>3. Предложите наиболее эффективные пути выхода из сложившейся ситуации.</li> </ol>
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение дифференцировать механизмы восприятия партнера по общению и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.

#### Кейс №8

Цель	Формирование умения анализировать психологические особенности социального взаимодействия и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.
------	---

Источник	<p>В крупную фирму, производящую пищевые упаковки, устроился молодой специалист Иван. Проработав чуть меньше месяца, он получил свое первое серьезное задание — маркетинговый план нового продукта — и вынужден был выполнять его самостоятельно, так как более опытный сотрудник находился в отпуске.</p> <p>Иван с энтузиазмом взялся за работу, но времени на выполнение было крайне мало. Получив результаты, Иван понял, что допустил серьезную ошибку в расчетах, времени на исправление не осталось. Также у Ивана не было возможности поговорить с руководителем перед общим собранием.</p> <p>На совещании Иван очень волновался, но держал себя в руках и, когда ему предоставили слово, коротко сообщил, что из-за допущенной ошибки повторит исследование к следующему совещанию.</p> <p>Директор вышел из себя, при всех отругал и унизил молодого сотрудника, сказав, что для всех остальных это будет наука. Иван держался спокойно и пообещал в кратчайшие сроки исправить допущенные ошибки.</p>
Задачная формулировка	<p>Ответьте на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализируйте ситуацию</li> <li>2. Определите возможные стратегии поведения в ситуации</li> <li>3. Предложите наиболее эффективные пути выхода из сложившейся ситуации.</li> </ol>
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение анализировать психологические особенности социального взаимодействия и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.

#### Кейс №9

Цель	Формирование умения анализировать психологические особенности социального взаимодействия и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.
Источник	<p>Рабочие места начальника и некоторых его подчиненных находятся на значительном удалении друг от друга. Начальник не видит, чем заняты подчиненные в течение рабочего дня. Он сомневается в том, что они загружены работой, поскольку однажды был свидетелем свободного времяпрепровождения, и собирается сократить некоторых из них. Аргументы подчиненных о занятости, недостатке времени, невозможности справиться с работой меньшим числом сотрудников слушать не хочет.</p>
Задачная формулировка	<p>Ответьте на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализируйте ситуацию.</li> <li>2. Определите возможные стратегии поведения в данной ситуации подчиненных, а также начальника.</li> <li>3. Предложите наиболее эффективные пути выхода из сложившейся ситуации.</li> </ol>
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение анализировать психологические особенности социального взаимодействия и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.

#### Кейс №10

Цель	Формирование умения дифференцировать механизмы восприятия партнера по общению и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.
------	--

Источник	В организации имеется ряд отделов и служб, тесно взаимосвязанных между собой. В одном из отделов работает специалист, от результатов которого зависит производственная деятельность смежного отдела. Он высококлассный специалист, стаж работы по этой специальности — более 20 лет, но характер — «не сахар». Нередко задания выполняет после уговоров, «выторговывая» всякие дополнительные привилегии. Можно сказать, «выкручивает руки» своему непосредственному руководителю. Столкнувшись в очередной раз с трудностями, возмущенный руководитель обратился к директору с письменной просьбой об увольнении строптивного работника по «соответствующей» статье Трудового кодекса. На что получил ответ: «Вы же знаете, что замены ему нет. Он уникальный специалист. Не трогайте его»
Задачная формулировка	Ответьте на следующие вопросы: 1. Проанализируйте ситуацию. 2. Как бы вы поступили на месте директора? 3. Предложите наиболее эффективные пути выхода из сложившейся ситуации.
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение дифференцировать механизмы восприятия партнера по общению и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.

#### Кейс №11

Цель	Формирование умения дифференцировать механизмы восприятия партнера по общению и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.
Источник	Владелица сети магазинов Алла в Петербурге приглашает свою подругу Ольгу переехать в Петербург из Тюмени, где та с семьей прожила 15 лет. Устроив переезд, Алла принимает Ольгу на работу в один из магазинов продавцом и бухгалтером. Выйдя на работу, Ольга начинает муштровать продавцов, придирается, уличать в чем-нибудь. Остальные продавцы были недовольны, так как Ольга считалась таким же продавцом, как и они. Алла металась между двух огней. Через некоторое время она обнаружила, что Ольга не навела никакого порядка в бухгалтерии, кроме того, позволяла себе отчитывать продавцов даже при покупателях. Алла долго мучилась, так как считала себя ответственной за переезд подруги в другой город, но в конце концов решила отправить Ольгу в отпуск с последующим увольнением. Социально-психологический климат в коллективе пришлось восстанавливать несколько месяцев.
Задачная формулировка	Ответьте на следующие вопросы: 1. Проанализируйте ситуацию. 2. Как бы вы поступили на месте директора? 3. Предложите наиболее эффективные пути выхода из сложившейся ситуации.
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение дифференцировать механизмы восприятия партнера по общению и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.

#### Кейс №12

Цель	Формирование умения анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.
Источник	<p>Светлана (41 год) — директор фирмы. Это ее детище, руководит фирмой 10 лет. Работа для нее — смысл жизни. Замужем, ребенок уже вырос, учится в другом городе. Муж Светланы часто помогает ей в делах фирмы. Светлана постоянно задерживается на работе, работает в выходные, даже если ничего «не горит». Считает, что остальные работники компании должны так же самоотверженно отдавать себя работе.</p> <p>Татьяна (30 лет) — заместитель директора. Замужем, имеет ребенка дошкольного возраста. Работает в фирме два года, грамотный и перспективный специалист. Достаточно честолюбива и знает себе цену. Карьера и семья для нее одинаково приоритетны.</p> <p>Светлана узнает о курсах повышения квалификации и решает направить на них Татьяну как молодого и перспективного специалиста.</p> <p>Светлана сообщает о своем решении Татьяне в безапелляционном тоне, по которому ясно, что возражения не принимаются. Татьяна буквально сбита с толку этой новостью, так как курсы долгосрочные. У нее в этот момент болел ребенок, его некому было забирать из садика, так как муж работал допоздна, в семье были материальные затруднения. С одной стороны, Татьяна понимала, что нельзя упускать такой шанс, который может способствовать ее карьерному росту. С другой стороны, было огромное чувство долга перед своей семьей. В итоге Татьяна принимает решение отказаться от поездки на курсы повышения квалификации.</p> <p>Она сообщает об этом Светлане, пытаясь объяснить мотивы своего отказа. У Светланы такое решение вызывает негодование и агрессию. Директор не принимает оправданий Татьяны и считает их неблагодарностью.</p>
Задачная формулировка	<p>Ответьте на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализируйте ситуацию.</li> <li>2. Как бы вы поступили на месте директора?</li> <li>3. Предложите наиболее эффективные пути выхода из сложившейся ситуации.</li> </ol>
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию

### Кейс №13

Цель	Формирование умения анализировать психологические особенности социального взаимодействия и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.
Источник	<p>В одной из крупных торговых компаний все сотрудники получали заработную плату 10 числа каждого месяца. Заработная плата начислялась по результатам проделанной работы менеджером по персоналу. Один из менеджеров компании никогда не получал зарплату в указанный срок, хотя вовремя выполнял все поручения и успешно справлялся со всем объемом работы. Причину задержек зарплаты можно было узнать только у менеджера по персоналу.</p> <p>Марина — менеджер по персоналу, 34 года, замужем, имеет высшее образование.</p> <p>Сергей — менеджер по продажам, 36 лет, женат, имеет высшее образование.</p>

	<p>Каждый месяц Сергею приходилось решать вопрос с задержкой своей заработной платы. Для этого он приезжал в офис, чтобы встретиться с Мариной, но обоснованного ответа никогда не получал. В декабре он снова не получил зарплату вовремя. Накануне новогодних праздников эта проблема воспринималась особенно остро. Сергей в очередной раз после работы приехал в главный офис и попытался разъяснить ситуацию в кабинете директора. К директору вызвали менеджера по персоналу для объяснения факта очередной задержки заработной платы Сергею. Марина вновь не назвала ни одной объективной причины, по которой Сергею не выплачивали заработную плату вовремя. Вопрос остался открытым. Всегда ответственный, аккуратный и пунктуальный Сергей не вышел на следующий день на работу. Это тут же нарушило работу его отдела. Люди, работавшие у Сергея в подчинении, не смогли без него решить ряд важных рабочих вопросов. Менеджер по персоналу Марина была очень недовольна поступком Сергея, но попыталась решить сложившуюся ситуацию: работать на складе назначили человека, временно ответственного за принятие решений в отсутствие Сергея. После таких действий менеджера по персоналу Сергей написал заявление об увольнении по собственному желанию, хотя он проработал в компании семь лет, ему нравилась его работа и он зарекомендовал себя как эффективный сотрудник.</p>
Задачная формулировка	<p>Ответьте на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализируйте ситуацию.</li> <li>2. Как бы вы поступили на месте менеджера по персоналу (на месте менеджера по продажам)?</li> <li>3. Предложите наиболее эффективные пути выхода из сложившейся ситуации.</li> </ol>
Бланк	
Ожидаемый результат	<p>Умение анализировать психологические особенности социального взаимодействия и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.</p>

#### Кейс №14

Цель	<p>Формирование умения анализировать психологические особенности социального взаимодействия и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.</p>
Источник	<p>Наталья устроилась на работу в новый отдел офиса. Работает здесь два месяца. Начинать работу приходилось с нуля. Через два месяца руководство компании решило расширить этот отдел и приняло на работу нового сотрудника без опыта работы. Этот сотрудник занял должность начальника отдела. Возник конфликт между Натальей и ее новым начальником. Наталья рассчитывала, что руководство компании оценит ее работу за два месяца и предложит ей возглавить этот отдел.</p>
Задачная формулировка	<p>Ответьте на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализируйте ситуацию.</li> <li>2. Как бы вы поступили в подобной ситуации</li> <li>3. Предложите наиболее эффективные пути решения конфликта.</li> </ol>
Бланк	
Ожидаемый результат	<p>Умение анализировать психологические особенности социального взаимодействия и находить наиболее эффективные пути решения конфликтных ситуаций.</p>

### Кейс №15

Цель	Формирование умения анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.
Источник	Давая задание на рабочий день, заведующая отделом в магазине сказала продавцу, что поступившие сегодня консервы проверять по срокам годности не нужно, так как эти поставщики надежные, никогда не подводили, а времени не хватает. Нужно проверить партию завезенных конфет и привести в порядок документацию. После обеда вернувшись с совещания заведующая обрушилась на продавца с критикой, почему та не проверяет консервы, а «перекладывает бумажки». Продавец напомнила распоряжение, данное самой же заведующей. В ответ заведующая пригрозила наказанием, если продавец будет «возникать».
Задачная формулировка	Ответьте на следующие вопросы: 1. Проанализируйте ситуацию. 2. Как бы вы поступили в подобной ситуации 3. Предложите наиболее эффективные пути решения конфликта.
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.

### Кейс №16

Цель	Формирование умения анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.
Источник	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!
Задачная формулировка	Ответьте на следующие вопросы: 1. Проанализируйте ситуацию. 2. Как бы вы поступили в подобной ситуации 3. Предложите наиболее эффективные пути решения конфликта.
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.

### Кейс №17

Цель	Формирование умения анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.
Источник	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.
Задачная формулировка	Ответьте на следующие вопросы: 1. Проанализируйте ситуацию. 2. Как бы вы поступили в подобной ситуации? 3. Предложите наиболее эффективные пути решения конфликта.
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.

### Кейс №18

Цель	Формирование умения анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.
Источник	Коля, накопив определенную сумму из карманных денег, что давали ему родители, решил потратить ее на покупку новой компьютерной игры. Однако родители хотели, чтобы вместо игры он купил себе «что-нибудь полезное», так как «он и так слишком много времени проводит за компьютером». Мальчик настаивал на своем, родители — на своем. Все закончилось взаимными упреками, обидами, ссорой.
Задачная формулировка	Ответьте на следующие вопросы: 1. Проанализируйте ситуацию. 2. Как бы вы поступили в подобной ситуации на месте родителей, (на месте сына)? 3. Предложите наиболее эффективные пути решения конфликта.
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.

### Кейс №19

Цель	Формирование умения анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.
Источник	Сотрудники отдела проектирования получили от начальства очень важное задание с жесткими сроками исполнения. Оно состояло в разработке продукта для одного из постоянных клиентов. Через некоторое время выяснилось, что существует риск не успеть закончить задание к назначенной дате из-за скрупулезного подхода к созданию проекта. Руководитель отдела заявил, что важнее уложиться в срок, так как в противном случае вышестоящее начальство может объявить работникам выговор и лишить их премий. Но главный проектировщик возразил, что нельзя жертвовать качеством продукта, так как из-за подобного подхода можно потерять клиентов, от чего репутация фирмы может пострадать. В итоге между ними разгорелся скандал.
Задачная формулировка	Ответьте на следующие вопросы: 1. Проанализируйте ситуацию.

	2. Как бы вы поступили в подобной ситуации на месте руководителя отдела? 3. Предложите наиболее эффективные пути решения конфликта.
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.

#### Кейс №20

Цель	Формирование умения анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.
Источник	<p>Ольга работает в рекламной фирме в должности секретаря начальника отдела по работе с клиентами. Ее начальник — человек вспыльчивый, резкий и властный, не терпящий возражений со стороны подчиненных. Однажды он пришел на работу не в духе, обругал секретаря, обвинив ее в том, что на его столе нет ни одной пишущей ручки.</p> <p>Секретарь тут же извинилась и принесла ручки. Это, однако, не спасло положения. Начальник продолжил обвинять Ольгу. Он в грубой форме заявил, что она ничего не делает, просиживает целый день на одном месте. Следует отметить, что Ольга квалифицированно исполняла свои обязанности. Благодаря ее коммуникативным и профессиональным навыкам работать с клиентами всем сотрудникам отдела было легко. Ольгу возмутили такие упреки, она сказала начальнику о том, что он несправедлив по отношению к ней и другим сотрудникам отдела. Начальник от такого замечания своего секретаря еще больше разозлился и указал Ольге на дверь, сказав, что никому не позволит себя критиковать. Также он потребовал от секретаря написать заявление об увольнении. Ольга со стремлением добиться справедливого к себе отношения решила обратиться к директору фирмы. Директору уже неоднократно приходилось выслушивать жалобы на вспыльчивого и резкого начальника отдела работы с клиентами. Но до сих пор не принимались никакие меры, поскольку начальник отдела по работе с клиентами был грамотным специалистом. Директор заверил секретаря в том, что больше не допустит агрессивного обращения начальника отдела со своими сотрудниками, а также в том, что она спокойно может возвращаться на свое рабочее место, увольнения не будет. Затем он вызвал начальника отдела Ольги и сделал ему строгий выговор, сказав, что он в последний раз выслушивает жалобы подчиненных на него и что в следующий раз он примет более серьезные меры.</p> <p>Секретарь Ольга, таким образом, сохранила свое рабочее место, но с тех пор у нее с начальником очень напряженные отношения. Последний считает, что его неприятности с руководством фирмы возникли именно из-за Ольги.</p>
Задачная формулировка	<p>Ответьте на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализируйте ситуацию.</li> <li>2. Как бы вы поступили в подобной ситуации на месте директора?</li> <li>3. Предложите наиболее эффективные пути решения конфликта.</li> </ol>
Бланк	
Ожидаемый результат	Умение анализировать особенности эмоциональной сферы, в том числе собственной, и определять мотивы поведения партнеров по социальному взаимодействию.

#### Критерии оценки результатов выполнения кейса

Критерии	Шкала оценивания
----------	------------------

причины возникновения проблемы, описанной в кейсе, определены верно и комплексно	2
проблема изложена четко, логично, последовательно, описаны ее последствия;	2
предложено от 2 и более стратегических альтернатив решения проблемы;	2
решение проблемы аргументировано;	2
предложенный план решения проблемы может быть реализован в реальных условиях.	2

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

При проведении процедуры оценивания сформированности компетенции каждый студент сначала отвечает на вопросы теста, чтобы продемонстрировать теоретическую готовность к определению особенностей поведения разных типов личности в условиях социального взаимодействия, а затем выполняет задание кейса, направленное на проверку его способности анализировать механизмы восприятия партнера по общению в межличностном и межгрупповом общении и применять приемы организационно-управленческой работы в определенной ситуации группы при решении профессиональных задач.

Результаты выполнения заданий заносятся в таблицу:

Задание	Максимальное количество баллов	Высокий уровень сформированности компетенции	Продвинутый уровень сформированности компетенции	Пороговый уровень сформированности компетенции
Тестирование	5	4-5	2-3	1-0
Кейс	10	7-10	5-6	1-4
	Итого:	11-15	6-10	1-5

Экспертный лист  
 фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
 «Психология в управленческой деятельности»  
 Направление подготовки  
 38.03.02 Менеджмент  
 Профили: «Менеджмент организации»  
 Квалификация выпускника  
 бакалавр

1. Формальное оценивание			
Показатели	Присутствуют	Отсутствуют	
Наличие обязательных структурных элементов:			
– титульный лист	+		
– пояснительная записка	+		
– комплект оценочных средств	+		
– методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания	+		
Наличие дополнительных структурных элементов:			
– наличие оценочных листов к заданиям	+		
2. Содержательное оценивание			
Показатели	Соответствует	Соответствует частично	Не соответствует
Соответствие требованиям ФГОС ВО к результатам освоения программы	+		
Соответствие требованиям ОПОП ВО к результатам освоения программы	+		
Ориентация на требования к трудовым функциям ПС (при наличии утвержденного ПС)	+		
Соответствует формируемым компетенциям	ОК-5, ОК-6, ПК-1, ПК-2		

Заключение: ФОС рекомендуется к внедрению.

Эксперт:  
 Директор ГБОУ ДПО  
 Центр повышения квалификации  
 специалистов «Региональный  
 социопсихологический центр», к.псх.н.



Клюева Т.Н.