

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 07.11.2024 12:03:27  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 1

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

---

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДЕН  
решением методической комиссии  
по направлениям подготовки  
37.03.01 «Психология»  
37.04.01 «Психология»  
37.06.01 «Психологические науки»  
38.04.03 «Управление персоналом»  
СЗИУ РАНХиГС  
Протокол №1 от «28» августа 2023г.

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Б1.В. ДВ.03.02 «Управление конфликтами в организации»**

37.04.01 «Психология»

«Социальная психология и организационное консультирование»

Магистр

Очная

2023 год

Санкт-Петербург, 2023 год

Автор(ы)–составитель(и): доцент, к.п.н профессор кафедры социальных технологий  
Сапожников А.С.  
Заведующий кафедрой социальных технологий д.п.н., профессор Ветренко И. А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
2. Оценочные средства по дисциплине
  - 2.1 Текущий контроль
  - 2.2 Промежуточная аттестация
3. Описание системы оценивания, шкала оценивания
  - 3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля
  - 3.2. Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля

## 1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Управление конфликтами в организации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом индикаторов достижения результатов освоения образовательной программы:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК -4	Способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	УК-4.2	Способен использовать коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи
УК-5	Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	УК-5.2	Способен выбирать стратегию при взаимодействии с коллективом и командой, в том числе при руководстве ими, учитывая разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Таблица 2

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ Профессио-нальные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК-4.2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные особенности деловой и научной коммуникации на изучаемом иностранном языке в предусмотренном данной программой круге профессиональных ситуаций;</li> <li>• основы психодидактики высшей школы, структуру педагогической деятельности преподавателя, ее содержание и технологии обучения</li> <li>• Закономерности публичного выступления.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• воспринимать на слух нормативную речь на иностранном языке общего и профессионального содержания, а также адекватно реагировать в форме вопросов и аргументированных ответов;</li> <li>• Реализовывать цели и учебные задачи по психологическим дисциплинам с опорой на знания механизмов и закономерностей усвоения</li> <li>• Уметь владеть вниманием</li> </ul>

		<p>аудитории</p> <p>Иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Осуществлять коммуникацию (как устную, так и письменную) на иностранном языке, вести деловую переписку на этом языке.</li> <li>• Вести лекционные и семинарские занятия в высших учебных заведениях, задействуя при необходимости интерактивные технологии интенсификации и проблемизации обучения</li> <li>• Осуществлять монологический контакт с аудиторией и вступать с ней в диалог, предлагая ей определенную точку зрения.</li> </ul>
	УК-5.2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Принципы функционирования профессионального коллектива, роли корпоративных норм и стандартов.</li> <li>• Этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей.</li> <li>• О возможных нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности.</li> <li>• Учитывать социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи.</li> <li>• Навыками работы в коллективах, характеризующихся различным социальным, этническим, конфессиональным и культурным статусами.</li> </ul>

1.

## 2. Оценочные средства по дисциплине

### 2.1. Текущий контроль

В ходе реализации дисциплины Б1.В. ДВ.03.02 «Управление конфликтами в организации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Таблица 3

Тема занятия	Методы текущего контроля успеваемости
--------------	---------------------------------------

Тема 1.	Природа и сущность конфликта.	УО, Т
Тема 2.	Конфликты в организации.	УО, Д
Тема 3.	Типы организационных конфликтов.	УО, Д
Тема 4.	Социально-психологические особенности управления организационными конфликтами.	УО, Д
Тема 5.	Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации.	УО, ДИ

### **Тема 1. Лекция. Природа и сущность конфликта.**

#### **Вопросы для опроса (опрос в ходе лекции)**

1. Понятие конфликта.
2. Основные причины конфликтов.
3. Функции конфликтов.
4. Понятие конфликтной ситуации.
5. Динамические характеристики конфликтов.
6. Стадии конфликта.
7. Классификация конфликтов.
8. Конфликтная ситуация и конфликт
9. Отечественные ученые конфликтологи
10. Зарубежные ученые конфликтологи

### **Контрольный тест по теме 1.**

- 1. Наука о конфликтах возникла**
  - a) В начале XX в.
  - b) В конце XIX в.
- 2. Первый центр разрешения конфликтов был создан:**
  - a) В США
  - b) В России
  - c) В Германии
  - d) Ваш ответ
- 3. Дать определения:**
  - a) Конструктивные конфликты – это....
  - b) Деструктивные конфликты – это....
- 4. Психолог в работе с конфликтами**
  - a) Выполняет роль медиатора
  - b) Вырабатывает предложения по сопровождению управленческих решений.
  - c) Обучает персонал эффективным способам преодоления конфликтных ситуаций
- 5. Конфликт - это**
  - a) столкновение мнений
  - b) дискуссия по какому-либо вопросу
  - c) соперничество за власть
  - d) столкновение потребностей
- 6. Инцидент - это**
  - a) условие возникновения конфликт
  - b) истинная причина конфликта
  - c) стечение обстоятельств, которые привели к конфликту
  - d) нет правильного ответа

**7. Эскалация конфликта - это**

- a) расширение числа участников конфликта;
- b) смена фаз конфликта в результате принятия тех или иных внешнеполитических решений в направлении усиления конфронтации между противоборствующими сторонами;**
- c) переход к использованию насильственных форм принуждающего поведения;
- d) выдвижение новых требований к противоположной стороне конфликта.

**8. Конфликтогены – это**

- a) эмоции
- b) слова
- c) ситуации
- d) причины конфликта
- e) индивидуальные особенности личности

**9. Стороны конфликта - это**

- a) личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- b) субъекты социального взаимодействия, столкнувшиеся на почве общих интересов;**
- c) стадии переговорного процесса представляют собой;
- d) субъекты социального взаимодействия включая медиатора.

**10. Управление конфликтами – это**

- a) направленное воздействие на конфликтующих;
- b) направленное воздействие на мотивы конфликтующих;**
- c) направленное воздействие на динамику конфликта.

**11. Конфликты с нулевой суммой это:**

- a) конфликт, окончившийся безрезультатно для его участников;
- b) конфликты, урегулирование которых предполагает сочетание абсолютного выигрыша одной стороны конфликта и абсолютное игнорирование интересов противоположной стороны;**
- c) подписание одной из конфликтующих сторон полной и безоговорочной капитуляции.

**12. Конфликт с ненулевой суммой это**

- a) конфликт, исход которого привел одну из сторон конфликта к тому или иному дипломатическому успеху, выраженному в материальных либо финансовых приобретениях;**
- b) метафора, смысл которой означает разрешение конфликта на основе той или иной версии взаимных уступок и взаимного удовлетворения части претензий сторон конфликта;
- c) конфликт, закончившийся достижением компромисса;
- d) конфликт, непосредственные участники которого получили право на возмещение ущерба.

**13. Конфликты низкой интенсивности это**

- a) конфликты, порожденные неблагоприятным стечением обстоятельств в границах той или иной случайно возникшей ситуации;
- b) конфликты, в ходе которых стороны ограничивают объём ресурсов протекания конфликта минимально возможными размерами;
- c) все ответы не верны**

**14. Профессиональный посредник называется:**

- a) суггестором;
- b) медиатором;**
- c) коллегой.

**15. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):**

- a) дизъюнктивный;
- b) конъюнктивный;

- c) субъективный;
- d) смешанный.

**16. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:**

- a) манипуляцией;
- b) суггестией;
- c) гипнозом.

**17. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:**

- a) ультимативной тактике;
- b) тактике выжимания уступок;
- c) тактике лавирования.

**18. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:**

- a) конфликтом;
- b) конкуренцией;
- c) соревнованием.

**19. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:**

- a) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- b) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- c) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- d) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- e) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

**20. Конфликтная ситуация — это:**

- a) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- b) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- c) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- d) причина конфликта;
- e) этап развития конфликта.

**20. Причина конфликта – это:**

- a) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- b) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- c) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- d) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- e) то, из-за чего возникает конфликт.

## **Тема 2. Конфликты в организации**

**Вопросы для устного опроса (в ходе проведения лекции):**

1. Назовите объект и предмет конфликтологии.
2. Какие задачи стоят перед организационной конфликтологией?
3. Назовите основные причины конфликтов в организации.

4. Каковы динамические показатели конфликта.
5. Методы управления конфликтами
6. Роль руководителя в управлении конфликтами
7. Особенности управления конфликтами в многонациональном коллективе
8. Методы профилактики конфликтов
9. Учет личностных особенностей в управлении конфликтами
10. Методы диагностики конфликтов

**Темы для докладов на практическом занятии:**

1. Классификации конфликтов.
2. Субъекты конфликтного взаимодействия.
3. Предмет конфликта.
4. Источники и причины возникновения конфликтов. Последствия для организации.
5. Последствия конфликтов.
6. Структурные методы разрешения конфликтов.
7. Межличностные стили разрешения конфликтов.
8. Типы конфликтующих личностей в организации
9. Динамика конфликта
10. Диагностика конфликта и его методы
11. Действия руководителя при разрешении конфликтов
12. Стратегии разрешения конфликтов в организации
13. Учет психологических особенностей в организационных конфликтах
14. Этапы и стадии конфликта
15. Юридические методы управления конфликтами

**Тема 3. Лекция. Типы организационных конфликтов**

**Вопросы для опроса (опрос в ходе лекции)**

1. Назовите основные типы конфликтов в организации.
2. Назовите основные проблемы, приводящие к конструктивным конфликтам.
3. Назовите основные причины, приводящие к субъективным конфликтам.
4. Назовите формы и степени столкновения в конфликтной ситуации
5. Чем отличаются открытые конфликты от скрытых
6. Перечислите возможности урегулирования конфликтных ситуаций

**Темы для докладов на практическом занятии:**

1. Субъекты конфликтного взаимодействия.
2. Предмет конфликта.
3. Источники и причины возникновения.
4. Последствия для организации.
5. Формы и степени столкновения.
6. Возможности урегулирования.
7. Проблемы классификации конфликтов
8. Роль руководителя в СПК
9. Межличностные конфликты в организации
10. Стресс как причина организационных конфликтов
11. Переговоры как способ урегулирования конфликтов

**Тема 4. Социально-психологические особенности управления организационными конфликтами**

**Вопросы для опроса (опрос в ходе лекции):**

1. К каким подсистемам системы управления персоналом относятся функции управления конфликтами и стрессами
2. Укажите основные функции управления конфликтами.
3. Охарактеризуйте основные методы управления конфликтами?
4. В чем проявляются отрицательные последствия конфликтов?
5. Что необходимо предпринять для нейтрализации конфликтов?
6. Оценка последствий конфликта и подведение итогов.
7. Как социально-психологический климат влияет на поведение в конфликте ?
8. Стресс и его влияние на СПК ?
9. Роль групповой динамики в конфликте ?
10. Особенности управления вертикальными конфликтами?

**Темы для докладов на практическом занятии:**

1. Понятие управления конфликтами в организации
2. Прогнозирование конфликтных ситуаций
3. Предупреждение конфликта в организации
4. Урегулирование конфликтных ситуаций.
5. Алгоритм деятельности руководителя организации в конфликтной ситуации
6. Применение власти при разрешении конфликтной ситуации Х. Корнелиус , Ш. Фейр
7. Методика принципиальных переговоров Р. Фишера и У. Юри.
8. Факторы принятия управленческих решений в конфликте.
9. Применение сетки Томаса в конфликте
10. Структурные методы управления конфликтами в организации

**Тема 5. Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации**

**Примерные вопросы для опроса (опрос в ходе лекции):**

1. Дайте определение – переговорному процессу.
2. Какие виды переговорных стилей наиболее эффективны?
3. Какие тактики помогают противодействовать жесткому стилю переговоров?
4. В чем сильные и слабые места торгового стиля?
5. Что представляет собой методика принципиальных переговоров?
6. Какие действия необходимо провести перед началом переговорного процесса
7. Какие коммуникативные технологии используются в переговорном процессе
8. В чем заключается специфика медиации?
9. Каковы основные принципы медиации?
10. В каких случаях медиация наиболее эффективна?
11. Каковы ограничения для проведения медиации?

**Темы для деловой игры:**

1. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная

ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

2. Принимая на работу сотрудника, руководитель организации пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.
3. На основании конкретной ситуации показать структурную модель конфликта.
4. На основании конкретной ситуации показать игровую модель конфликта: стратегии и исходы; предпочтения между исходами; стабильные исходы, т.е. возможные способы разрешения конфликта.
5. На основании конкретной ситуации показать драматическую модель конфликта: сформулируйте позиции всех участвующих игроков и запасную позицию всех игроков («угрожающее будущее»); определите предпочтения игроков относительно угрожающего будущего, относительно своих позиций и позиций других игроков; сформулируйте дилеммы; составьте список возможных решений конфликта.

## **2.2. Промежуточная аттестация.**

**Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):** в форме устного собеседования по вопросам (ответы на вопросы экзаменационного билета) и выполнения практического задания

### **Перечень вопросов для подготовки к экзамену**

1. Понятие управления конфликтами в организации
2. Прогнозирование конфликтных ситуаций
3. Предупреждение конфликта в организации
4. Урегулирование конфликтных ситуаций. Технологии.
5. Разрешение конфликта
6. Алгоритм деятельности руководителя организации в конфликтной ситуации
7. Применение власти при разрешении конфликтной ситуации Х. Корнелиус , Ш. Фейр
8. Классификации конфликтов.
9. Длительность, напряженность конфликтов.
10. Субъекты конфликтного взаимодействия.
11. Предмет конфликта.
12. Источники и причины возникновения конфликтов. Последствия для организации.
13. Формы и степени столкновения.
14. Возможности урегулирования.
15. Последствия конфликтов.
16. Стадии развития конфликта.
17. Особенности производственных конфликтов.
18. Структурные методы разрешения конфликтов.
19. Межличностные стили разрешения конфликтов.
20. Типы конфликтующих личностей в организации
21. Классификация общих причин конфликта по М.Мескону, М. Альберту, Ф Хедоури.
22. Классификация причин конфликтов по Р. Дарендорфу
23. Факторы макро и микросреды
24. Типы конфликтных ситуаций
25. Динамика конфликта
26. Фазы конфликта

27. Факторы принятия управленческих решений в конфликте.
28. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения медиации.
29. Возникновение и становление медиации как прикладной науки.
30. Особенности применения медиации в России.
31. Посредничество (медиация) как альтернативный способ разрешения правовых конфликтов.
32. Природа и причины конфликтов.
33. Сущность медиации.
34. Преимущества и возможности медиации.
35. Роль посредника в урегулировании конфликта.
36. Функции и задачи медиатора.
37. Факторы, влияющие на эффективность процесса медиации.
38. Принципы медиации.
39. Процедура медиации.
40. Правила составления соглашения о медиации.
41. Стадии процесса медиации.
42. Функции посредника.
43. Примерная процедурная схема процесса медиации.
44. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
45. Модели разрешения конфликта.
46. Функции и содержание переговорного процесса.

#### **Примеры практических заданий к экзамену:**

##### **Кейс 1.**

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

##### **Кейс 1.**

Принимая на работу сотрудника, руководитель организации пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

##### **Кейс 3.**

На основании конкретной ситуации показать структурную модель конфликта.

##### **Кейс 4.**

На основании конкретной ситуации показать игровую модель конфликта: стратегии и исходы; предпочтения между исходами; стабильные исходы, т.е. возможные способы разрешения конфликта.

##### **Кейс 5.**

На основании конкретной ситуации показать драматическую модель конфликта: сформулируйте позиции всех участвующих игроков и запасную позицию всех игроков («угрожающее будущее»); определите предпочтения игроков относительно угрожающего будущего,

относительно своих позиций и позиций других игроков; сформулируйте дилеммы; составьте список возможных решений конфликта.

### Кейс 6.

Разработайте сценарий развития конкретной конфликтной ситуации.

## 3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

### 3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля

Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)	Показатели оценки
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.
Доклад	<ul style="list-style-type: none"> <li>• соблюдение регламента (15 мин.);</li> <li>• характер источников (более трех источников);</li> <li>• подача материала, логика изложения;</li> <li>• ответы на вопросы (владение материалом).</li> </ul>
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> <li>• корректность и полнота ответов</li> </ul>
Деловые игры	<p>Критерии оценивания деловой игры:  <i>Критерии оценки эффективности участников в игре:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предъявление каждым студентом своего понимания проблемы</li> <li>- появление у студента нового смысла обсуждаемой проблемы</li> <li>- степень согласованности, возникшая при обсуждении проблемы</li> <li>- умение работы в команде</li> <li>- достижение игровых целей</li> <li>- соответствие роли – при ролевой игре</li> </ul> <p><i>Критерии эффективности сформулированного участниками решения</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>использование при выработке решений рекомендуемых (обязательных, если игра на освоение определенного учебного материал) приемов, методов</li> <li>владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры</li> <li>не превышение лимита времени</li> <li>наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности</li> <li>навыки анализа и критического мышления</li> <li>учет ограничений</li> <li>рациональность принятого решения</li> <li>отсутствие ошибок или противоречий в решении</li> <li>техническая грамотность оформления решений (если требуется)</li> </ul> <p><i>Критерии межгруппового взаимодействия</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>быстрота принятия решений</li> <li>экспертиза решений других групп</li> <li>владение методами аргументации при защите своих решений</li> <li>согласованность решения внутри группы</li> <li>итоги соревновательности при проведении действий, входящих в канву игры</li> </ul> <p><i>Личностные качества участников</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>эрудированность</li> <li>принципиальность, честность, добросовестность</li> </ul>

	<p>умение аргументировать и отстаивать свое решение</p> <p>склонность к риску</p> <p>умение использовать различные информацион-ные источники (научную литературу, справочные материал, нормативные документы)</p> <p>инициативность, исполнительность</p> <p>самоорганизацию</p> <p>культуру речи, коммуникабельность</p>
--	---

### 3.2. Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля

Компоненты компетенции (с указанием кода)	Индикаторы достижения компетенций	Критерии оценивания (в оценках)
УК-4.1	Владение иностранным языком с целью профессионального взаимодействия	<p><b>ОТЛИЧНО</b></p> <p>Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной литературы, раскрывает и анализирует проблему с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.</p> <p>Нестандартное (многоплановое) решение ситуационной задачи (кейса)</p> <p><b>ХОРОШО</b></p> <p>Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;</p> <p>Стандартное решение ситуационной задачи (кейса)</p> <p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b></p>
УК-5.2	Построение эффективной деловой коммуникации на основе принципов толерантности	

Обучающийся показывает слабое знание материалов занятий, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.

Ситуационная задача (кейс) решена с некоторыми неточностями

### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**

Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Неверное решение или ситуационная задача (кейс) не решена.