Приложение

к рабочей программе дисциплины

«Организационное поведение»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Фонд оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

**Организационное поведение**

Направление и направленность (профиль) подготовки:

38.03.02 Менеджмент. Антикризисное управление

Форма обучения: очная

Владивосток 2020

**1 Перечень формируемых компетенций**

Таблица – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения

образовательной программе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код  компетенции | Формулировка компетенции | Номер этапа |
|
| ПК-1 | 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 | 3 |
| ПК-2 | 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 | 3 |

Компетенция считается сформированной на данном этапе (номер этапа таблица 1 ФОС) в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

**2 Описание критериев оценивания планируемых результатов обучения**

**ПК-1 «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»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения**  (показатели достижения заданного уровня планируемого  результата обучения) | | **Критерии оценивания**  **результатов обучения** |
| **Знает** | основные результаты новейших исследований по проблемам менеджмента | Правильность ответов на поставленные вопросы |
| **Умеет** | ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций | Правильность формулировки проблем, корректность выбора методов и инструментов решения задач |
| **Владеет навыками и/или опытом деятельности.** | навыками практического использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; способами и методами анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций | Правильное использование алгоритма выполнения действий, самостоятельность решения поставленных задач |

**ПК-2 «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»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения**  (показатели достижения заданного уровня планируемого  результата обучения) | | **Критерии оценивания**  **результатов обучения** |
| **Знает** | основные теории и концепции управления конфликтами и способы разрешения конфликтных ситуаций | Правильность ответов на поставленные вопросы |
| **Умеет** | диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения | Правильность формулировки проблем, корректность выбора методов и инструментов решения задач |
| **Владеет навыками и/или опытом деятельности.** | практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении | Правильное использование алгоритма выполнения действий, самостоятельность решения поставленных задач |

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

**3 Перечень оценочных средств**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Контролируемые планируемые результаты обучения | | | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС | |
| **текущий контроль** | **промежуточная аттестация** |
| ПК-1 | Знания: | основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента | Тема 1 «Основы теории организационного поведения»  Тема 2 «Поведение в организации и его модификация»  Тема 3 «Личность в организации»  Тема 4 «Ценности и установки работников организации»  Тема 5 «Психические состояния и процесс восприятия»  Тема 8 «Организационная культура и поведение в организации»  Тема 9 «Влияние социальной макросреды на организационное поведение» | Вопросы для дискуссии (п.5.2) | Итоговый тест  (п. 5.1) |
| Умения: | ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций | Тема 2 «Поведение в организации и его модификация»  Тема 3 «Личность в организации»  Тема 4 «Ценности и установки работников организации»  Тема 5 «Психические состояния и процесс восприятия» | Разноуровневые упражнения, в т.ч в ЭОС Moodle  (п. 5.3) |
| Навыки: | навыками практического использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; способами и методами анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций | Тема 8 «Организационная культура и поведение в организации»  Тема 9 «Влияние социальной макросреды на организационное поведение» | Разноуровневые конкретные ситуации, в т.ч в ЭОС Moodle (п. 5.4) |
| ПК-2 | Знания: | основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций | Тема 6 «Управление конфликтами и стрессами в организации»  Тема 7 «Деловые переговоры» | Вопросы для дискуссии (п.5.2) | Итоговый тест  (п.5.1) |
| Умения: | диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения | Тема 6 «Управление конфликтами и стрессами в организации» | Разноуровневые задания, в т.ч в ЭОС Moodle  (п. 5.2) |
| Навыки: | практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении | Тема 6 «Управление конфликтами и стрессами в организации»  Тема 7 «Деловые переговоры» | Разноуровневые конкретные ситуации, в т.ч в ЭОС Moodle  (п. 5.4) |

**4 Описание процедуры оценивания**

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид учебной деятельности | Дискуссия | Разноуровневые  упражнения | Разноуровневые  кейсы | Темы 1-9  (1-3 для ЗФО) | Итого |
| Лекции (посещение/ изучение теоретических материалов в ЭОС Moodle) |  |  |  | 4 | 4 |
| Практические занятия | 18 | 18 |  |  | 36 |
| Электронный учебный курс в ЭОС  Moodle |  |  | 30 |  | 30 |
| Аттестационное тестирование |  |  |  | 15\*2=30 | 30 |
| Промежуточная аттестация | 18 | 18 | 30 | 34 | 100 |

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сумма  баллов  по  дисциплине | Оценка по  промежуточной аттестации | Характеристика качества сформированности компетенции |
| от 91 до 100 | «отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| от 61 до 75 | «удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «неудовлетворительно» | У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «неудовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

**5 Примерные оценочные средства**

***5.1 Примеры тестовых заданий***

Тест 1

*1.1. Организационное поведение – это*

а) такое поведение одного индивида, которое вносит изменения в поведение, отношения, ощущения другого индивида

б) область знаний, изучающая влияние личностей, групп и структуры на поведение в организации, а также влияние поведения на организационную эффективность

в) привычное поведение руководителя по отношению к подчиненным с целью оказания на них влияния и побуждения их к достижению целей организации

г) всевозможная деятельность организации с целью распространить сведения о достоинствах своего товара и убедить потребителей покупать его

*1.2. Необходимым условием успешного вхождения в организацию для каждого ее нового члена является изучение*

а) системы ценностей организации

б) норм и правил, принятых в организации

в) поведенческих стереотипов, характерных для данной организации

г) основных стейкхолдеров организации

*1.3. Индивидуальность человека можно описать следующими характеристиками:*

а) предрасположенность к сближению, вера в людей, чувствительность к проблемам других, стабильность в поведении

б) авторитаризм, макиавеллизм, догматизм, склонность к риску

в) самооценка, локус контроля, ориентация по типу А или Б, возраст

г) умственные и физические способности, потребности, ожидания, стереотипы мышления

*1.4. На удовлетворенность работой влияют*

а) увлеченность работой, приверженность организации, распорядок

б) характер и содержание работы, оплата труда, сослуживцы и руководство

в) качество работы, сопричастность, общение, достижение цели

г) состояние рабочего места и его окружение, возможность продвижения

*1.5. Культура организации включает три уровня:*

а) символы, ценности и верования, базовые предположения и убеждения

б) структура и технология, стандарты и нормы, правила и положения

в) кадровая политика, условия работы, коммуникации

г) личный пример руководителя, создание морального кодекса, введение этических структур

*Краткие методические указания.* Для выполнения теста необходимо ознакомиться с содержанием учебных материалов по темам 1,2,3,4,5,8 размещенным в электронном курсе по дисциплине «Организационное поведение» в обучающей среде Moodle (www.edu.vvsu.ru).

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы | Описание |
| 5 | 14-15 | Сформировавшееся систематическое знание основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента |
| 4 | 12-13 | В целом сформировавшееся знание основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента |
| 3 | 10-11 | Неполное знание основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента |
| 2 | 6-9 | Фрагментарное знание основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента |
| 1 | 0-5 | Отсутствие знания основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента |

Тест 2

*2.1. По уровню взаимодействия можно выделить следующие виды конфликтов в организации:*

а) внутриличностные, межличностные, между личностью и группой

б) экономические, моральные, личностные

в) объективно обусловленные, субъективно обусловленные

г) межгрупповые, организационные

*2.2. Источниками внутриличностного конфликта могут выступать:*

а) взаимозависимость задач, различия в манере поведения и жизненном опыте

б) фрустрация, конкурирующие цели

в) неудовлетворительные коммуникации, неопределенность полномочий

г) конфликт ролей или ролевая неопределенность

*2.3. К структурным методам разрешения конфликтов относятся:*

а) разъяснение требований к работе, использование координационных и интеграционных механизмов

б) избегание, диффузия, сдерживание, очная ставка

в) уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество

г) постановка общеорганизационных комплексных целей, изменение в структуре системы вознаграждений

*2.4. Предметом переговоров является*

а) сформулированная одной стороной и принятая другой стороной

система предложений о распространении влияний в зоне конфликта

б) список взаимопринятых предложений из пакетов предложений участников

в) реальные цели, потребности или желания участников, которые приводят к принятию позиции

г) заявка на расширение или сужение зоны конфликта

*2.5. В общем виде план переговоров должен содержать*

а) место, дату и время встречи, состав участников

б) вопросы для обсуждения, альтернативы на случай контрпредложений

в) ответственных за подготовку справочных материалов, встречу гостей, организацию питания

г) проект резолюции, повестку дня, список модераторов

*Краткие методические указания.* Для выполнения теста необходимо ознакомиться с содержанием учебных материалов по темам 6,7, размещенным в электронном курсе по дисциплине «Организационное поведение» в обучающей среде Moodle (www.edu.vvsu.ru).

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы | Описание |
| 5 | 14-15 | Сформировавшееся систематическое знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций |
| 4 | 12-13 | В целом сформировавшееся знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций |
| 3 | 10-11 | Неполное знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций |
| 2 | 6-9 | Фрагментарное знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций |
| 1 | 0-5 | Отсутствие знания основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций |

***5.2 Примеры вопросов для дискуссии в классе***

Вопросы по темам 1-5

1. Дайте определение организационного поведения (ОП). Какова связь ОП с менеджментом, теорией организации, управлением персоналом, психологией и другими науками? Почему антикризисные менеджеры должны изучать, уметь анализировать и прогнозировать поведение людей в организации?
2. Сравните четыре модели ОП между собой. Что у них общего и чем они отличаются друг от друга? Почему поддерживающая и коллегиальная модели ОП распространяются, прежде всего, в высокоразвитых странах?
3. Поведение в организации: понятие, уровни анализа, функции, особенности. Факторы, влияющие на поведение в условиях кризиса в организации.
4. Трудоголизм - это норма или девиация? Предпосылки, проявления и последствия трудоголизма.
5. Что такое атрибуция? Опишите виды атрибуции, которые люди используют в своей работе. Объясните фундаментальную ошибку атрибуции. Приведите пример из личного опыта или другого источника, когда наблюдатель способен сделать такую ошибку. Зачем антикризисному менеджеру нужно знать законы атрибуции и атрибутивные ошибки?

*Краткие методические указания*. Для ответов на поставленные вопросы необходимо ознакомиться с содержанием учебных материалов по темам 1,2,3,4, размещенным в электронном курсе по дисциплине «Организационное поведение» в обучающей среде Moodle (www.edu.vvsu.ru).

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы | Описание |
| 5 | 8-9 | Сформировавшееся систематическое знание основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента |
| 4 | 5-7 | В целом сформировавшееся знание основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента |
| 3 | 3-4 | Неполное знание основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента |
| 2 | 1–2 | Фрагментарное знание основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента |
| 1 | 0 | Отсутствие знания основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента |

Вопросы по темам 6-7

1. Природа конфликта. Дайте определение конфликта, конфликтной ситуации, инцидента. Две формулы конфликта. Опишите процесс развития конфликта. Каковы возможные последствия конфликта? Каковы психологические характеристики затяжного конфликта, не нашедшего какого-либо разрешения?
2. Назовите основные источники внутриличностного конфликта. Что такое фрустрация? В чем заключаются некоторые из ее проявлений? Каким образом модель фрустрации может быть использована для анализа поведения сотрудников в условиях кризиса в организации?
3. Назовите основные типы организационных конфликтов. Какова степень неизбежности конфликта каждого типа. Как следует разрешать конфликт каждого типа?
4. Переговоры: понятие, цели и результаты. основные этапы процесса переговоров. На основе каких критериев производится оценка эффективности переговоров в процессе антикризисного управления?
5. Как влияют национальные различия на процесс переговоров? Какие рекомендации вы можете дать представителям других стран, готовящимся к переговорам с российской стороной.

*Краткие методические указания*. Для ответов на поставленные вопросы необходимо ознакомиться с содержанием учебных материалов по темам 6,7, размещенным в электронном курсе по дисциплине «Организационное поведение» в обучающей среде Moodle (www.edu.vvsu.ru).

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы | Описание |
| 5 | 8-9 | Сформировавшееся систематическое знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций |
| 4 | 5-7 | В целом сформировавшееся знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций |
| 3 | 3-4 | Неполное знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций |
| 2 | 1–2 | Фрагментарное знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций |
| 1 | 0 | Отсутствие знания основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций |

***5.3 Примеры упражнений***

Упражнение «Социализация индивида в организации»

1. Проанализируйте процесс организационной социализации студентов в вашем вузе. Какие методы и формы социализации при этом используются? Какие меры, по-вашему, могли бы усилить положительный эффект социализации студентов (и лично вас в частности)?

2. Предложите оптимальный, на ваш взгляд, набор методов и приемов социализации для вашего вуза или какой-либо иной организации, с которой вы взаимодействуете.

*Методические указания*: Для выполнения упражнения следует изучить теоретические материалы по теме 2 (презентацию, электронный учебник), размещенные в электронном курсе по дисциплине «Организационное поведение» в обучающей среде Moodle (www.edu.vvsu.ru).

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы | Описание |
| 5 | 8-9 | Сформировавшееся систематическое умение ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций |
| 4 | 5-7 | В целом сформировавшееся умение ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций |
| 3 | 3-4 | Неполное умение ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций |
| 2 | 1–2 | Фрагментарное умение ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций |
| 1 | 0 | Отсутствие умения ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций |

Упражнение «Конфликты на работе»

При распределении премии начальник не выделил ее одной из подчиненных. Оснований для лишения сотрудницы премии не было. На вопрос подчиненной руководитель не смог объяснить причин, сказал только: «Это я вас учу».

*Задание*

Проанализируйте ситуацию и определите тип конфликта, наличие конфликтной ситуации и инцидента. Что следует делать в подобной ситуации для предотвращения или разрешения конфликта?

*Методические указания*: Для выполнения упражнения следует изучить теоретические материалы по теме 6 (презентацию, электронный учебник), размещенные в электронном курсе по дисциплине «Организационное поведение» в обучающей среде Moodle (www.edu.vvsu.ru).

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 8-9 | Сформировавшееся систематическое умение диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения |
| 4 | 5-7 | В целом сформировавшееся умение диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения |
| 3 | 3-4 | Неполное умение диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения |
| 2 | 1–2 | Фрагментарное умение диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения |
| 1 | 0 | Отсутствие умения диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения |

***5.4 Примеры конкретных ситуаций***

Кейс «Тип личности работника»

Карина — одна из ассистенток антикризисного управляющего компании Б., которую он принял на работу много лет назад и которая, по его советам, неоднократно заканчивала курсы повышения квалификации, чтобы иметь комплексное представление о деятельности антикризисного руководителя. После очередной стажировки в нескольких отделах компании она вернулась, чтобы занять пост референта управляющего.

Она работает на этом посту с рвением, согласовывает с руководителем каждый свой шаг по всем проблемам, выполняет все его поручения и проявляет повышенный интерес к усовершенствованию его работы.

Управляющий отдает себе отчет в том, что Карина еще не достигла совершенства в работе референта и часто проявляет несостоятельность перед определенными проблемами. Может быть, он слишком доверился ей?

*Вопросы*

1. Определите тип личности персонажа по нескольким типологиям. Опишите ее психологический портрет.

2. Каковы основные потребности этого человека?

3. Как она удовлетворяет свои потребности? Часто ли она испытывает состояние фрустрации и как выходит из него?

4. Какую линию поведения необходимо выработать управляющему по отношению к Карине, чтобы получить наибольшую отдачу. Какими должны быть его действия?

*Методические указания*. Конкретная ситуация (КС) представляет собой описание действительных событий, имевших место в процессе ведения бизнеса в словах, цифрах и образах. Студенты должны изучить ситуацию и прийти к своему индивидуальному заключению, а после обсуждения КС в группе и в классе внести в нее необходимые изменения. Для корректного выполнения заданий необходимо ознакомиться с материалами, размещенными в электронном курсе по дисциплине «Организационное поведение» ЭОС «Moodle» ВГУЭС (www.edu.vvsu.ru), а также с основной и дополнительной литературой, электронными ресурсами по дисциплине.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы | Описание |
| 5 | 14-15 | Сформировавшееся систематическое владение навыками практического использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; способами и методами анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций |
| 4 | 12-13 | В целом сформировавшееся владение навыками практического использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; способами и методами анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций |
| 3 | 10-11 | Неполное владение навыками практического использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; способами и методами анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций |
| 2 | 6-9 | Фрагментарное владение навыками практического использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; способами и методами анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций |
| 1 | 0-5 | Отсутствие владения навыками практического использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; способами и методами анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций |

Кейс «Дилемма для Ирины»

Перед Ириной стояла дилемма, как ей поступить? Недавно она начала работать в одной консалтинговой фирме и уже столкнулась с проблемой, которая могла повлиять на ее будущие отношения в фирме. В ходе аудита одной компании она обнаружила, что большая сумма денег, в действительности выплаченная работникам этой компании, не была проведена, как положено, через фонд заработной платы. Такая практика являлась достаточно распространенной во многих коммерческих и государственных структурах и помогала скрыть существенную часть наличности от налогов.

Ирина считала, что эта практика является неправильной и незаконной и должна получить соответствующее отражение в аудиторском отчете. Она подняла этот вопрос в разговоре с Николаем, старшим в ее аудиторской группе. Он признал, что такая проблема в целом существует, но ничего не сделал, чтобы продвинуться в ее разрешении дальше. Николай предложил Ирине поговорить с руководителем фирмы, если ее что-то в этом деле не удовлетворяет.

Прежде чем идти к руководителю, Ирина долго думала об этой проблеме. На занятиях по аудиту, которые она продолжала посещать и которые периодически проводились фирмой, упор делался на этику профессионального аудита и на приверженность ее фирмы высоким этическим стандартам.

Это ее окончательно убедило в необходимости встречи с руководителем фирмы. Однако визит к руководству оказался неудачным. Алексей Петрович, директор фирмы, согласился с тем, что обнаруженная Ириной практика вообще-то не является правильной. Вместе с тем он отметил, что и другие клиенты, с которыми им приходилось иметь дело, поступали подобным образом. Алексей Петрович пошел даже на то, что сказал Ирине о возможности потери клиента в том случае, если обнаруженный ею факт найдет отражение в аудиторском отчете. Он дал понять, что его такой исход дела мало устраивает. От этой встречи у Ирины осталось ощущение, что, если она пойдет в разрешении проблемы дальше, то непременно приобретет себе врага. Состояние неудовлетворенности и беспокойства у нее не проходило, и она решила обсудить эту проблему с кем-нибудь из коллег.

Ирина обратилась к Борису и Михаилу, работавшим в фирме уже около двух лет. Оказалось, что они и раньше сталкивались с подобными случаями в своей аудиторской работе. Они были удивлены, что Ирина обратилась к директору фирмы, минуя своего непосредственного руководителя — начальника отдела аудита. Борис и Михаил обратили ее внимание на то, что если она настоит на своем, то им не избежать неприятностей. Они признали, что в сущности действия клиентов были неверными, но они не решались отражать это в аудиторских отчетах. К этому их подталкивало знание факта, что руководство фирмы смотрит на это «сквозь пальцы». Поэтому они не хотели создавать проблемы. Борис и Михаил призвали Ирину быть членом «команды» и снять этот вопрос.

Перед Ириной встал выбор. В принципе она могла бы настоять на своем через голову своего непосредственного начальника. Она понимала, что, если даже она будет прощена, ей сразу придется сменить работу. И что совершенно точно, ее действия будут не по душе ее коллегам. Конечно, можно было бы просто забыть о случившемся и ничего не делать. При таком исходе, как она считала, сотрудники фирмы остались бы довольны и это, может быть, помогло ей сделать карьеру в фирме. Единственной проблемой, с которой ей по-прежнему пришлось бы иметь дело, оставалась совесть. Времени для решения было совсем мало.

*Вопросы*

1. Какого типа межличностные конфликты имеют место в ситуации? Объясните и подтвердите фактами.
2. Имеется ли в описанном в ситуации конфликте конструктивная сторона? Если да, то в чем она выражается?
3. Имеются ли в ситуации конфликты других уровней, кроме межличностного? Какие? Объясните и подтвердите фактами.
4. Какой стиль разрешения межличностного конфликта был использован каждым из участников событий? Подтвердите фактами.
5. Как вы предложили бы поступить Ирине в данной ситуации?

*Методические указания*. Конкретная ситуация (КС) представляет собой описание действительных событий, имевших место в процессе ведения бизнеса в словах, цифрах и образах. Студенты должны изучить ситуацию и прийти к своему индивидуальному заключению, а после обсуждения КС в группе и в классе внести в нее необходимые изменения. Для корректного выполнения заданий необходимо ознакомиться с материалами, размещенными в электронном курсе по дисциплине «Организационное поведение» ЭОС «Moodle» ВГУЭС (www.edu.vvsu.ru), а также с основной и дополнительной литературой, электронными ресурсами по дисциплине.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы | Описание |
| 5 | 14-15 | Сформировавшееся систематическое владение навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении |
| 4 | 12-13 | В целом сформировавшееся владение навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении |
| 3 | 10-11 | Неполное владение навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении |
| 2 | 6-9 | Фрагментарное владение навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении |
| 1 | 0-5 | Отсутствие владения навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении |

**6 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация в форме зачета. Зачет предусматривает оценку теоретических знаний и практических умений и владений, полученных студентом в процессе изучения дисциплины. Теоретические знания оцениваются в форме тестирования в СИТО либо в ЭОС «Moodle». Примеры тестовых вопросов показаны в п. 5.1. Практические умения и владения оцениваются по выполнению упражнений и анализу конкретных ситуаций (п. 5.3, 5.4). Результирующая оценка складывается из всех баллов, набранных в процессе изучения дисциплины.