Приложение

к рабочей программе дисциплины

«Организационное поведение»

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ

**ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

по направлению подготовки

38.03.02 Менеджмент

Тип ОПОП: прикладной бакалавриат

Владивосток 2017

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Организационное поведение» разработан в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. N 1367).

Составитель: *Е.А. Бараусова., доцент к.э.н., elena.barausova@vvsu.ru*

Утвержден на заседании кафедры управления 16.05.2017 г., протокол № 15

Заведующий кафедрой (разработчика) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.В. Варкулевич

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.В. Варкулевич

«16» мая 2017г.

**1 ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ\***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Код  компетенции | Формулировка компетенции | Номер  этапа |
| 1 | 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 |
| 2 | 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 | 2 |

**2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

**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\*** | **Критерии оценивания результатов обучения\*\*** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Знает:**  основные результаты новейших исследований по проблемам менеджмента | Отсутствие знания новейших исследований по проблемам менеджмента. | Фрагментарное знание новейших исследований по проблемам менеджмента. | Неполное знание новейших исследований по проблемам менеджмента. | В целом сформировавшееся знание новейших исследований по проблемам менеджмента. | Сформировавшееся систематическое знание новейших исследований по проблемам менеджмента. |
| **Умеет:**  ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций | Отсутствие умения ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций. | Фрагментарное умение ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций. | Неполное умение. ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций. | В целом сформировавшееся умение ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций. | Сформировавшееся систематическое умение ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций. |
| **Владеет:**  навыками практического использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач;  способами и методами анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 |
| **Шкала**  **оценивания\*\*\*** | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

**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\*** | **Критерии оценивания результатов обучения\*\*** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Знает:**  основные теории и концепции управления конфликтами и способы разрешения конфликтных ситуаций | Отсутствие знания основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций | Фрагментарное знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций | Неполное знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций | В целом сформировавшееся знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций | Сформировавшееся систематическое знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций |
| **Умеет:**  диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения | Отсутствие умения диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения | Фрагментарное умение диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения | Неполное умение диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения | В целом сформировавшееся умение диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения | Сформировавшееся систематическое умение диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения |
| **Владеет:**  навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении | Отсутствие владения навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении | Фрагментарное владение навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении | Неполное владение навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении | В целом сформировавшееся владение навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении | Сформировавшееся систематическое владение навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении |
| **Шкала**  **оценивания\*\*\*** | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

**3 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Коды компетенций и  планируемые результаты  обучения | | Оценочные средства\* | |
| Наименование | Представление в ФОС |
| 1 | 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 | Знание: основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента | Тест 1 | Фонд тестовых заданий (типовые вопросы в количестве 5 шт.) |
| Умение: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций | Разноуровневые  упражнения | Комплект разноуровневых упражнений (в количестве 2 шт.) |
| 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 | Разноуровневые  конкретные ситуации | Кейс 1 |
| 2 | 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 | Знание: основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций | Тест 2 | Фонд тестовых заданий (типовые вопросы в количестве 5 шт.) |
| Умение: диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения | Разноуровневые  упражнения | Комплект разноуровневых упражнений (в количестве 2 шт.) |
| Владение: навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении | Разноуровневые  конкретные ситуации | Кейс 2 |

**4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организационное поведение» включает в себя теоретические задания, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений (см. раздел 5).

Усвоенные знания и освоенные умения проверяются при помощи электронного тестирования, умения и владения проверяются в ходе анализа конкретных ситуаций и выполнения упражнений.

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сумма баллов  по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика уровня освоения дисциплины |
| от 91 до 100 | «зачтено» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, 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 | «зачтено» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: 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 | «зачтено» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: 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 | «не аттестован» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «не аттестован» | Дисциплинарные компетенции не формированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

**5 КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**5.1 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, 8, размещенным в электронном курсе по дисциплине «Организационное поведение» в обучающей среде Moodle (www.edu.vvsu.ru).

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 9–10 | Сформировавшееся систематическое знание новейших исследований по проблемам менеджмента. |
| 4 | 6–8 | В целом сформировавшееся знание новейших исследований по проблемам менеджмента. |
| 3 | 3–5 | Неполное знание новейших исследований по проблемам менеджмента. |
| 2 | 1–2 | Фрагментарное знание новейших исследований по проблемам менеджмента |
| 1 | 0 | Отсутствие знания 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 4, 5, размещенным в электронном курсе по дисциплине «Организационное поведение» в обучающей среде Moodle (www.edu.vvsu.ru).

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 9–10 | Сформировавшееся систематическое знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций |
| 4 | 6–8 | В целом сформировавшееся знание основных теорий и концепций управления конфликтами и способов разрешения конфликтных ситуаций |
| 3 | 3–5 | 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 |

**5.2 Упражнения**

**Упражнение 1.1. «Организационные изменения»**

*Методические указания*: из своего жизненного опыта приведите примеры организационных изменений, которые вам лично приходилось наблюдать или в которых вы непосредственно участвовали. Используйте таблицу 1.

Таблица 1 - Организационные изменения

|  |  |
| --- | --- |
| Изменения в организации | Факты и события из личной жизни |
| В области целей |  |
| В области стратегий |  |
| В области технологии |  |
| В области ролей и задач |  |
| В области структуры |  |
| В области персонала |  |
| В области культуры |  |

**Упражнение 1.2. «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.* Группа студентов делится на малые подгруппы из 4-5 человек. Каждая подгруппа в течение 30 минут работает над предложенным заданием. Затем каждая подгруппа устраивает презентацию своей работы.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 19-20 | Сформировавшееся систематическое умение ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций |
| 4 | 16-18 | В целом сформировавшееся умение ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций |
| 3 | 13-15 | Неполное умение ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций |
| 2 | 9-12 | Фрагментарное умение ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций |
| 1 | 0–8 | Отсутствие умения ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций |

**Упражнение 2.1. «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».

*Методические указания*: проанализируйте ситуацию и определите тип конфликта, наличие конфликтной ситуации и инцидента. Что следует делать в подобной ситуации для предотвращения или разрешения конфликта?

**Упражнение 2.2. «Навыки ведения переговоров»**

*Методические указания*: представьте, что вы возложили ответственность за ведение переговоров на нового, менее опытного коллегу. Опишите те советы, которые вы могли бы дать ему, когда он будет иметь дело со следующими партнерами:

а) партнер, который чувствует опасность быть отозванным от ведения переговоров в случае их неудачи;

б) партнер все время требует предложений, и никогда не предлагает своих решений;

в) партнер, который никогда не уверен в обсуждаемом вопросе до самой последней минуты.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 19-20 | Сформировавшееся систематическое умение диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения |
| 4 | 16-18 | В целом сформировавшееся умение диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения |
| 3 | 13-15 | Неполное умение диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения |
| 2 | 9-12 | Фрагментарное умение диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения |
| 1 | 0–8 | Отсутствие умения диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения |

**5.3 Конкретные ситуации**

**Кейс 1. «Тип личности работника»**

Вероника Матвеевна — старший мастер, 31 год. Это очень подвижная женщина, которая постоянно куда-то торопится, бежит, появляется то там, то здесь. Когда она беседует с кем-то, постоянно меняет позу, вертит что-то в руках, отвлекается, разговаривает сразу с несколькими людьми. Ее легко заинтересовать всем новым, но она сравнительно быстро остывает. Преобладающее настроение — веселое, бодрое. На вопрос: «Как дела?» — отвечает с улыбкой: «Очень хорошо», хотя иногда оказывается, что дела и на работе, и в личной жизни не так уж хороши.

Про свои достижения радостно объявляет всем: «Вот, начальник цеха опять похвалил». Огорчений не скрывает, рассказывает о них, но всегда бодро добавляет: «Это как-то случайно получилось...»; «В этом никто не виноват...»; «Это не так уж и трудно исправить».Иногда огорчается, даже плачет, но недолго. Быстро успокаивается и снова смеется. Мимика живая. Несмотря на живость и непоседливость, ее легко дисциплинировать, она охотно прислушивается к советам, старается их выполнить. В делах, особенно в трудных, проявляет большую энергию и заинтересованность, крайне работоспособна. Легко сходится с новыми людьми. Ее охотно слушают в коллективе, считают хорошим человеком. Быстро привыкает к новым требованиям.

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. Опишите ваш метод управления этим работником.

*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.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 19-20 | 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 | 16-18 | 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 | 13-15 | 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 | 9-12 | 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 | 0-8 | 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 2. «Арест соседского ребенка»**

Барни Кол работает полицейским в отделе борьбы с детской преступностью в крупном городе. Когда Барни принимал присягу, то ее неотъемлемой частью было твердое соблюдение законов по отношению ко всем людям. В его обязанности входит расследование случаев торговли наркотиками, алкоголизма и вандализма среди молодежи. Барни также участвует в коммунальной программе, направленной на налаживание взаимоотношения и сотрудничества между полицией и молодежью района.

Прошлой ночью Барни столкнулся с одной из самых трудных, если не самых опасных, проблем, которые ему когда-либо приходилось решать. Патрулируя район, он получил распоряжение расследовать случай вандализма в младших классах средней школы. Приехав на место, он обнаружил там пятерых подростков от 12 до 15 лет, совершавших предумышленный акт вандализма. Они бросали камни в окна и забрызгивали стены краской. Барни вполне успешно задержал всех подростков и ждал прибытия группы поддержки, когда вдруг заметил, что один из нарушителей – сын его соседа. В городе действовал закон об ответственности родителей, согласно которому те несли финансовую ответственность за причиненный их детьми материальный ущерб. Повреждения казались весьма значительными, возможно, на тысячи долларов. Барни знал, что его сосед не может себе позволить такие траты, поскольку он инвалид и сейчас сидит без работы. Барни также понимал, что этот случай создаст много проблем в их семье и, конечно же, приведет к очень напряженным отношениям как его самого, так и его семьи с соседями.

Вопросы

1. Какого рода конфликт испытывает полицейский? Что ему следовало бы сделать?
2. Как вы можете объяснить поведение подростков с точки зрения модели фрустрации?
3. Если бы вас попросили провести тренинг-семинар по управлению конфликтами для полицейских, какие вопросы вы рассмотрели бы? Какие стратегии вы можете предложить?

*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.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 19-20 | Сформировавшееся систематическое владение навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении |
| 4 | 16-18 | В целом сформировавшееся владение навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении |
| 3 | 13-15 | Неполное владение навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении |
| 2 | 9-12 | Фрагментарное владение навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении |
| 1 | 0-8 | Отсутствие владения навыками практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении |