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. Управление малым бизнесом

Форма обучения: очная, заочная

Владивосток 2021

**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 | **Для ОФО:**  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»  **Для ЗФО:**  Тема 1 «Основы управления поведением в организации»  Тема 2 «Личность в организации» | Вопросы для дискуссии (п.5.2) | Итоговый тест  (п. 5.1) |
| Умения: | ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций | **Для ОФО:**  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»  **Для ЗФО:**  Тема 1 «Основы управления поведением в организации»  Тема 2 «Личность в организации» | 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 | **Для ОФО:**  Тема 8 «Организационная культура и поведение в организации»  Тема 9 «Влияние социальной макросреды на организационное поведение»  **Для ЗФО:**  Тема 2 «Личность в организации» | 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 | **Для ОФО:**  Тема 6 «Управление конфликтами и стрессами в организации»  Тема 7 «Деловые переговоры»  **Для ЗФО:**  Тема 3 «Организационные процессы и поведение работников» | Вопросы для дискуссии (п.5.2) | Итоговый тест  (п.5.1) |
| Умения: | диагностировать причины возникновения конфликтов и использовать современные подходы и методы их разрешения | **Для ОФО:**  Тема 6 «Управление конфликтами и стрессами в организации»  **Для ЗФО:**  Тема 3 «Организационные процессы и поведение работников» | Разноуровневые задания, в т.ч в ЭОС Moodle  (п. 5.2) |
| Навыки: | практического использования различных способов разрешения конфликтных ситуаций в управлении | **Для ОФО:**  Тема 6 «Управление конфликтами и стрессами в организации»  Тема 7 «Деловые переговоры»  **Для ЗФО:**  Тема 3 «Организационные процессы и поведение работников» | 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 руководители малых предприятий 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 работников малых предприятий.
4. Трудоголизм - это норма или девиация? Предпосылки, проявления и последствия трудоголизма в организациях малого бизнеса.
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 менеджеру малого предприятия 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 организационного поведения в малом предприятии?
3. Назовите основные типы организационных конфликтов на малом предприятии. 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 малом бизнесе?
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. Какие методы и приемы социализации можно использовать для адаптации новых сотрудников малого предприятия?

*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»

Вероника Матвеевна — старший мастер на малом предприятии, ей 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. 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 «Ты выиграл, я проиграл»

Руководитель небольшого машиностроительного предприятия Д. на протяжении трех лет весьма успешно контактировал с партнером их Австрии – мистером Б., который поставлял ему оборудование, запасные части, а в случае необходимости осуществлял ремонт оборудования.

При заключении договора на новый вид оборудования звозникли некоторые разногласия относительно продажной цены за единицу новой установки. Д. показалось, что $10000 - это дорого, он настаивал на $7000. Мистер Б. убеждал его, показывая прейскурантыц других фирм, что это достаточно обоснованная и справедливая цена. Но Д. решил, что надо настоять на своем. Он знал, что компания мистера Б. испытывает экономические трудности и в данной ситуации он вынужден будет согласиться с условиями Д.

Сделка состоялась на условиях, которые предложил Д. Однако последствия победы Д. оказались совершенно неожиданными для него самого. Мистер Б. не выдержал конкуренции, разорирся и ушел с рынка. Неудачна для мистера Б. сделка с Д. сыграла в его крахе не последнюю роль. Впоследствии Д. сам оценил, что цена, которую предлагал ему мистер Б., действительно соответствовала рыночным условиям.

После разрыва отношений с мистером Б. у Д. возникла другая проблема – поставка запасных частей и комплектующих узлов для уже закупленного ранее у мистера Б. оборудования. Другие поставщики предлагали Д. подобные услуги значительно дороже. Д. Ис пытывал угрызения совести еще и потому, что когда-то у него с Б. были дружеские отношения, они бывали друг у друга дома, обменивались поздравлениями к праздникам.

Прошло уже несколько лет, но эта история не давала Д. покоя.

*Вопросы*

1. Каковы источники конфликта
2. Какой тактики придерживались участники конфликта?
3. Оцените последствия конфликтов и переговоров для их участников

*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.