

**Оценочные средства для проведения аттестации
по дисциплине «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ»
для обучающихся
по направлению подготовки «Менеджмент», профиль «Управление в
здравоохранении» (уровень бакалавриата)
в 2022-2023 учебном году**

4.1. Оценочные средства для проведения текущей аттестации по дисциплине

Текущая аттестация включает следующие типы заданий: тестирование, решение ситуационных задач, выполнение заданий по оценке овладения практическими навыками, написание и защита реферата, собеседование по контрольным вопросам.

4.1.1. Примеры тестовых заданий

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4

1. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

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

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

3. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;;

- б) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- в) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- г) поведенческие реакции личности в конфликте.

4. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

5. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих..

6. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

7. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;

д) борьба, уступка, компромисс.

8. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

9. Внутриличный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели

10. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) личность – группа и группа – группа;
- г) руководитель – коллектив.

4.1.2. Пример ситуационной задачи

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3.2.1, УК-3.2.2, УК-3.2.3, УК-3.2.4, ПК-3.2.1, ПК-3.2.2, ПК-3.2.3, ПК-3.2.4, УК-3.3.1, УК-3.3.2, ПК-3.3.1, ПК-3.3.2, ПК-3.3.3, ПК-3.3.4

Ситуационная задача. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопросы по задаче:

- определите конфликтную ситуацию и тип конфликта;
- выявите причину конфликта;

- предложите стратегию разрешения сложившейся конфликтной ситуации

4.1.3. Примеры заданий по оценке овладения практическими навыками (Пр)

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3.2.1, УК-3.2.2, УК-3.2.3, УК-3.2.4, ПК-3.2.1, ПК-3.2.2, ПК-3.2.3, ПК-3.2.4, УК-3.3.1, УК-3.3.2, ПК-3.3.1, ПК-3.3.2, ПК-3.3.3, ПК-3.3.4

Задание 1 (на формирование умений и навыков общения)

Пациент К. лежал в больнице с воспалением легких, но боялся сказать, что у него проблемы со слухом. Он пытался записать лечение, которое ему диктовал врач, но из-за проблем со слухом не смог разобрать слова. Постеснялся переспросить и записал неверный препарат. Когда врач стал спрашивать, почему куплен не тот препарат, К. боялся оправдываться, и врач его сильно отругал.

Вопросы: 1) Какой вид общения рассматривается в этой ситуации? Какой коммуникативный барьер проявляется между врачом и пациентом?

2) Оцените эту ситуацию и ее возможные последствия;

3) Как поступили бы вы в подобном случае?

Задание 2 (на проблематику конфликтов)

Пациент из-за непредвиденных обстоятельств на работе опоздал на прием к врачу. Медицинская сестра вызвала в кабинет строго по записи и попросила подождать, когда появится «окно». Пациент прождал более часа в очереди и стал возмущаться. На что медицинская сестра сказала, что он сам виноват и не надо было опаздывать. Мужчина возмутился и написал жалобу.

Вопросы:

1) Является ли эта ситуация конфликтной? Кого можно считать субъектами этого конфликта? Какие стратегии поведения они выбрали?

2) Оцените эту ситуацию и ее возможные последствия с точки зрения конфликтолога.

3). Как бы вы поступили в подобном случае?

4.1.4. Примеры тем рефератов

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4

1. Основные направления управленческого подхода к предупреждению конфликтов
2. Роль корпоративной культуры в предупреждении конфликтов
3. Понятие групповых конфликтов и их классификация. Конфликт «Личность – группа».
4. Компромисс как модель решения конфликта

4.1.5. Примеры контрольных вопросов для собеседования

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4, УК-3.2.1, УК-3.2.2, УК-3.2.3, УК-3.2.4

1. Какие методики и процедуры медиации конфликтов можно применять в организациях здравоохранения и почему? Обоснуйте свой ответ.
2. Назовите основные стадии конфликта и опишите их основные особенности.
3. Что входит в понятие «ранняя диагностика конфликта»? Поясните подробно ваш ответ.

4.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.

Промежуточная аттестация включает следующие типы заданий: тестирование, решение ситуационной задачи, выполнение заданий по оценке овладения практическими навыками, собеседование.

4.2.1. Примеры тестовых заданий

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4

1. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

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

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

3. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;;
- б) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- в) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- г) поведенческие реакции личности в конфликте.

4. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

5. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих..

6. Содержание управления конфликтами включает:
- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
 - б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
 - в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
 - г) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.
7. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:
- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
 - б) компромисс, борьба, сотрудничество;
 - в) рациональная, иррациональная, конформистская;
 - г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
 - д) борьба, уступка, компромисс.
8. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:
- а) обмену информацией;
 - б) налаживанию добрых взаимоотношений;
 - в) достижению взаимопонимания;
 - г) расширению темы общения;
 - д) усилению информационного воздействия на партнера.
9. Внутриличный конфликт – это:
- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
 - б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
 - в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
 - г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
 - д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели
10. К групповым конфликтам относятся конфликты:
- а) личность – группа;

- б) группа – группа;
- в) личность – группа и группа – группа;
- г) руководитель – коллектив.

4.2.2. Пример ситуационной задачи

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3.2.1, УК-3.2.2, УК-3.2.3, УК-3.2.4, ПК-3.2.1, ПК-3.2.2, ПК-3.2.3, ПК-3.2.4, УК-3.3.1, УК-3.3.2, ПК-3.3.1, ПК-3.3.2, ПК-3.3.3, ПК-3.3.4

Ситуационная задача.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопросы по задаче:

- определите конфликтную ситуацию и тип конфликта;
- выявите причину конфликта;
- предложите стратегию разрешения сложившейся конфликтной ситуации

4.2.3. Примеры заданий по оценке овладения практическими навыками.

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3.2.1, УК-3.2.2, УК-3.2.3, УК-3.2.4, ПК-3.2.1, ПК-3.2.2, ПК-3.2.3, УК-3.3.1, УК-3.3.2, ПК-3.3.1, ПК-3.3.2.

Задание 1 (на формирование умений и навыков общения)

Пациент К. лежал в больнице с воспалением легких, но боялся сказать, что у него проблемы со слухом. Он пытался записать лечение, которое ему диктовал врач, но из-за проблем со слухом не смог разобрать слова. Постеснялся переспросить и записал неверный препарат. Когда врач стал спрашивать, почему куплен не тот препарат, К. боялся оправдываться, и врач его сильно отругал.

Вопросы: 1) Какой вид общения рассматривается в этой ситуации? Какой коммуникативный барьер проявляется между врачом и пациентом?

2) Оцените эту ситуацию и ее возможные последствия;

3) Как поступили бы вы в подобном случае?

Задание 2 (на проблематику конфликтов)

Пациент из-за непредвиденных обстоятельств на работе опоздал на прием к врачу. Медицинская сестра вызывала в кабинет строго по записи и попросила подождать, когда появится «окно». Пациент прождал более часа в очереди и стал возмущаться. На что медицинская сестра сказала, что он сам виноват и не надо было опаздывать. Мужчина возмутился и написал жалобу.

Вопросы:

- 1) Является ли эта ситуация конфликтной? Кого можно считать субъектами этого конфликта? Какие стратегии поведения они выбрали?
- 2) Оцените эту ситуацию и ее возможные последствия с точки зрения конфликтолога.
- 3). Как бы вы поступили в подобном случае?

4.2.4. Перечень вопросов для собеседования

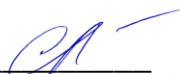
№	Вопросы для промежуточной аттестации	Проверяемые индикаторы достижения компетенций
1.	Введение в конфликтологию как научную дисциплину	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
2.	Исторические аспекты становления конфликтологии как науки. Основные теории конфликта (Г. Зиммель, К. Маркс, Т. Парсонс, Р. Дарендорф, А. Турен, К. Боулдинг)	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
3.	Взаимосвязь и взаимодействие конфликтологии с другими науками	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
4.	Предмет конфликтологии и методы исследования.	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
5.	Объект и предмет конфликта	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
6.	Причины и структура конфликта	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
7.	Объективные факторы возникновения конфликтов	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4

8.	Личностные факторы возникновения конфликтов	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
9.	Функции и динамика конфликтов	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
10.	Основные модели поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
11.	Понятие, виды, причины и последствия внутриличностных конфликтов	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
12.	Методики разрешения внутриличностного конфликта	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
13.	Динамика конфликта в деятельности врача. Оценка глубины конфликта	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
14.	Самодиагностика конфликтности личности	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
15.	Стратегии поведения в конфликте. Технологии урегулирования конфликта	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
16.	Алгоритм деятельности в процессе управления конфликтами	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
17.	Эффективная коммуникация и рациональное поведение в конфликтах	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
18.	Профессиональные стрессы в деятельности специалистов здравоохранения. Эмоциональное выгорание	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
19.	Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
20.	Межличностный конфликт: содержание, причины, формы проявления.	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
21.	Основные межличностные конфликты в медицинской практике: характеристика, причины, способы предупреждения и разрешения	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
22.	Трудовые конфликты в организациях здравоохранения	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
23.	Межгрупповой конфликт. Основные виды межгрупповых конфликтов в организациях здравоохранения	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4

24.	Основные методы предупреждения конфликтов	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
25.	Приемы предупреждения конфликтов, основные трудности.	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
26.	Разрешение конфликта. Универсальные средства разрешения конфликтов и их результаты.	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
27.	Тактика избегания конфликтов.	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4
28.	Переговоры и медиация как способы решения конфликта.	УК-3.1.1, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4

Обсуждено на заседании кафедры экономики и менеджмента, протокол № 13 от «01» июня 2022 г.

Заведующий кафедрой



С.Ю. Соболева