

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Оренбургский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО**  
**КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
**ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**КОНФЛИКТ-МЕНЕДЖМЕНТ В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

по специальности

**33.08.02 УПРАВЛЕНИЕ И ЭКОНОМИКА ФАРМАЦИИ**

Является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки (специальности) 33.08.02 Управление и экономика фармации, одобренной ученым советом ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России (протокол № 8 от «02» апреля 2018 года) и утвержденной ректором ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России «02» апреля 2018 года

Оренбург

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине содержит типовые контрольно-оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, в том числе контроля самостоятельной работы обучающихся, а также для контроля сформированных в процессе изучения дисциплины результатов обучения на промежуточной аттестации в форме зачета.

Контрольно-оценочные материалы текущего контроля успеваемости распределены по темам дисциплины и сопровождаются указанием используемых форм контроля и критериев оценивания. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации соответствуют форме промежуточной аттестации по дисциплине, определенной в учебном плане ОПОП и направлены на проверку сформированности знаний, умений и навыков по каждой компетенции, установленной в рабочей программе дисциплины.

В результате изучения дисциплины у обучающегося формируются **следующие компетенции:**

**ПК-4** – готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере.

**2. Оценочные материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

**Оценочные материалы в рамках всей дисциплины.**

*Не предусмотрены.*

## Оценочные материалы по каждой теме дисциплины

### Модуль 1. Конфликт-менеджмент в аптечных организациях.

**Тема 1.** Понятие «конфликт», «конфликтная ситуация», «инцидент». Причины, функции и классификация конфликтов, методы анализа и изучения конфликтов.

#### Формы текущего контроля успеваемости:

- письменный опрос;
- устный опрос.

#### Оценочные материалы текущего контроля успеваемости:

##### 1. Вопросы для письменного опроса:

Конфликт  
Конфликтная ситуация  
Инцидент  
Классификация конфликтов  
Межличностные конфликты  
Методы анализа конфликтов

##### 2. Вопросы для устного опроса:

1. Объективные причины конфликтов в организациях.
2. Ошибки руководителя, которые могут повлечь за собой развитие конфликта.
3. Конфликт, конфликтная ситуация, инцидент.
4. Функции конфликта.
5. Классификация конфликтов
6. Методы анализа и изучения конфликтов

### **Тема 2.** Структура и динамика конфликта.

#### Формы текущего контроля успеваемости:

- письменный опрос;
- устный опрос.

#### Оценочные материалы текущего контроля успеваемости:

##### 1. Вопросы для письменного опроса:

Структурные элементы конфликтной ситуации  
Конфликтующие стороны  
Зона разногласий  
Представление о ситуации  
Мотивы  
Действия  
Энергетика  
Баланс сил  
Стадии конфликта

##### 2. Вопросы для устного опроса:

1. Модель конфликта как процесса.
2. Структурные элементы конфликтной ситуации
3. Стадии конфликта

**Тема 3.** Стили поведения фармацевтических работников в конфликтных ситуациях.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- письменный опрос;
- устный опрос.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости:**

1. Вопросы для письменного опроса:

Уклонение  
Приспособление  
Компромисс  
Сотрудничество  
Модель конфликта как процесса

2. Вопросы для устного опроса:

1. Конкуренция
2. Уклонение
3. Приспособление
4. Компромисс
5. Сотрудничество

**Тема 4.** Методы управления конфликтами. Пути разрешения конфликтов в аптечных организациях.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- письменный опрос;
- устный опрос.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости:**

1. Вопросы для письменного опроса:

Структурные методы управления конфликтной ситуацией  
Система Томаса-Килменна  
Условия эффективности мер, применяемых для разрешения конфликтов  
Способы разрешения конфликтных ситуаций

2. Вопросы для устного опроса:

1. Методы управления конфликтными ситуациями
2. Разрешение конфликта силой
3. Разрешение конфликта через сотрудничество
4. Разрешение конфликта через компромисс
5. Уход от конфликта
6. Разрешение конфликта путем вхождения в положение другой стороны.

**Тема 5.** Совершенствование системы управления конфликтами в фармацевтических организациях.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- письменный опрос;
- устный опрос.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости:**

1. Вопросы для письменного опроса:

Социально-психологический климат  
Структура психологического климата в аптечных организациях  
Виды уровней социально-психологического климата

Оптимальный состав штата аптечной организации

2. Вопросы для устного опроса:

1. Содержание и структура психологического климата в аптечных организациях
2. Виды психологического климата в аптечных организациях
3. Формирование оптимального социально-психологического климата в аптечных организациях
4. Анализ уровня социально-психологического климата в профессиональной фармацевтической среде
5. Социально-психологический климат в коллективе как основа эффективного организационного взаимодействия

**Тема 6.** Анализ наиболее распространенных конфликтных ситуаций. Рекомендации по их решению для фармацевтических работников.

**Формы текущего контроля успеваемости:**

- письменный опрос;
- устный опрос;
- решение проблемно-ситуационных задач.

**Оценочные материалы текущего контроля успеваемости:**

1. Вопросы для письменного опроса:

Причины возникновения конфликтов посетителей с фармацевтическими работниками

Наиболее частые причины возникновения конфликтов в аптеке по мнению «первостольников»

2. Вопросы для устного опроса:

1. Анализ наиболее распространенных конфликтных ситуаций
2. Разбор рекомендаций по решению конфликтных ситуаций в аптечных организациях

3. Перечень проблемно-ситуационных задач:

Классифицируйте приведённые ниже конфликтные ситуации по субъектам конфликтного взаимодействия, детализируйте причины, укажите методы разрешения конфликтов, и последствия:

1. Заведующий отделом аптеки требует от провизора первого стола, чтобы тот постоянно находился в отделе и предоставлял покупателям информацию и услуги. Позже зав. отделом высказывает недовольство тем, что провизор тратит слишком много времени на покупателей и уделяет мало внимания пополнению отдела товарами.
2. Региональный отдел крупной розничной фармацевтической фирмы, находящийся в г. N, даёт указание зам.директора регионального филиала, находящегося в одном из субъектов РФ, об увеличении объёма продаж. Директор регионального филиала требует от заместителя обратить внимание не на увеличение товарооборота, а на внедрение новых прогрессивных форм обслуживания населения, которые в дальнейшем должны привести к увеличению объёма продаж.

Резюме. Это так называемые ролевые конфликты, когда к одному человеку

предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

3. Заведующая сетевой аптекой запланировала семейный отдых в субботу и воскресенье, т.к. чрезмерное внимание работе стало плохо сказываться на семейных отношениях. В пятницу вечером её непосредственный вышестоящий руководитель сообщает ей, что в выходные дни необходимо решить некоторую производственную проблему и требует присутствия на рабочем месте.
4. Директору регионального филиала организации оптовой торговли вышестоящим руководством предложена аналогичная должность в другом субъекте РФ. Он отказывается от должности, т.к. жена занимает в руководящую должность и отказывается от переезда на новое место жительства. Кроме того, у самого регионального директора тяжело заболела мать, и его отъезд нежелателен.  
Резюме. Производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Причиной таких конфликтов могут быть низкая степень удовлетворённости работой, неуверенность в себе и организации, стресс.
5. В одной аптеке имеются два кандидата на повышение в должности. Оба обладают высоким профессиональным уровнем, лидерскими качествами и т.д. Проблема заключается в том, что появилась только одна вакансия, на которую претендуют оба кандидата.
6. Фармацевты первого стола Иванова и Локтева всегда работают в одну смену. Иванова имеет небольшой стаж работы, но отлично знает реализуемый ассортимент, интересуется новыми лекарственными средствами, быстро обслуживает посетителей. Фармацевт Локтева имеет 20-летний стаж работы, но посетители часто высказывают недовольство обслуживанием, в час пик возникают очереди, фармацевт часто бывает неопрытна, ей свойственна агрессивность с коллегами и посетителями аптеки. Оплата труда фармацевтов зависит от выручки, заработок за месяц у Ивановой больше чем у Локтевой. Между фармацевтами часто возникают конфликты. Штат аптеки небольшой (зав.аптекой, 4 фармацевта, санитарка), зав.аптекой 30 лет, работает в должности шесть месяцев. Ввиду неопытности зав.аптекой часто применяет авторитарный стиль руководства, показывает своё превосходство над подчинёнными, кроме Локтевой. В аптеке назрела конфликтная ситуация между тремя фармацевтами и зав.аптекой.
7. В отделе продаж организации оптовой торговли работают начальник отдела, офис-менеджер, 10 торговых представителей, 4 оператора. С увеличением объёма продаж появилась необходимость принять ещё одного оператора. На эту должность была принята девушка, которая обладала небольшим опытом работы. Коллектив отличался стабильностью, благоприятным социально-психологическим климатом. К новому работнику все отнеслись с пониманием, помогали во всём, отвечали на вопросы. Начальник отдела много времени и сил потратил на то, чтобы подобрать коллектив, в котором имелись одинаковые социальные нормы, ценностные ориентации, этические взгляды. Зная психологию людей, начальник отдела манипулировал своими

подчинёнными. Например, в пятницу он говорил: «В субботу придётся всем выйти на работу». Все беспрекословно подчинялись, зная, что далее последует либо материальное поощрение, либо моральное – в виде общего чаепития.

Однако возник конфликт. Девушка, принятая на работу, обладала нехорошим качеством, - обо всём докладывала руководителю. Любые неформальные взаимоотношения, ситуации, проблемы становились известны вышестоящему руководству. Снизилась эффективность труда, т.к. изменились взаимоотношения в коллективе. Появилась напряжённость, настороженность, недовольство. Изменившаяся атмосфера повлияла на работу с клиентами – снизился объём продаж. Коллектив решил бороться с новой работницей её же методами, но что бы ни говорили они руководству, их доводы не приносили позитивных результатов. Руководитель разрешил эту ситуацию по-своему: уволил пять опытных сотрудников, которые чаще всего приходили к руководству по поводу новой работницы, зная, каких трудов и сколько времени потребуется для подбора нового персонала.

8. Конфликт между линейными и штабными руководителями. Штабные руководители, как правило, моложе линейных, амбициозны, часто имеют два образования. Линейные руководители опытнее, взрослее, мудрее. В экстренных ситуациях линейные руководители могут намеренно выбрать такой способ выполнения предложения специалистов, что вся затея закончится провалом. Штабной персонал, в свою очередь, может возмущаться отсутствием возможности самим провести в жизнь свои решения и стараться сохранить информационную зависимость от них линейного персонала.
9. Конфликтная ситуация в организации-производителе: отдел сбыта настаивает на производстве разнообразной продукции для увеличения конкурентоспособности и объёма продаж. Цели производственного отдела выражаются в категориях затраты – эффективность, выполнить легче, если номенклатура продукции менее разнообразна. Отдел снабжения хочет закупить большие объёмы сырья и материалов в целях снижения средней себестоимости продукции. Финансовый отдел, в свою очередь, хочет воспользоваться деньгами, взятыми под товарно-материальные ценности, и инвестировать их, чтобы увеличить общий доход на инвестированный капитал.
10. Администрация больницы предъявляет претензии вновь образованной в своей структуре аптеке открытого типа по поводу эффективности работы и рентабельности продаж. Коллектив аптеки считает, что основной задачей аптеки ЛПУ является качество помощи, оказываемой стационарным и амбулаторным больным по жизненно важным и необходимым лекарственным средствам.

**Критерии оценивания, применяемые при текущем контроле успеваемости, в том числе при контроле самостоятельной работы обучающихся**

Форма контроля	Критерии оценивания
<p align="center"><b>Письменный опрос</b></p>	<p>Оценкой «ОТЛИЧНО» оценивается ответ, который показывает прочные знания изучаемого материала и владение терминологическим аппаратом в соответствии с действующей нормативной документацией.</p>
	<p>Оценкой «ХОРОШО» оценивается ответ, который показывает прочные знания изучаемого материала и владение терминологическим аппаратом в соответствии с действующей нормативной документацией, однако допускается 1 небольшая неточность.</p>
	<p>Оценкой «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании изучаемого материала, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия материала. Допускается несколько неточностей.</p>
	<p>Оценкой «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» оценивается ответ, обнаруживающий незнание изучаемого материала. В данном случае допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.</p>
<p align="center"><b>Устный опрос</b></p>	<p>Оценкой "ОТЛИЧНО" оценивается ответ, который показывает прочные знания основных вопросов изучаемого материала, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.</p>
	<p>Оценкой "ХОРОШО" оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных вопросов изучаемого материала, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.</p>
	<p>Оценкой "УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО" оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании изучаемого материала, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.</p>

	<p>Оценкой "НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО" оценивается ответ, обнаруживающий незнание изучаемого материала, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.</p>
<b>Тестирование</b>	Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется при условии 90-100% правильных ответов
	Оценка «ХОРОШО» выставляется при условии 80-89% правильных ответов
	Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется при условии 70-79% правильных ответов
	Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется при условии 69% и меньше правильных ответов.
<b>Решение ситуационных задач</b>	<p>Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется если обучающимся дан правильный ответ на вопрос задачи. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с необходимым схематическими изображениями и демонстрациями практических умений, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.</p>
	<p>Оценка «ХОРОШО» выставляется если обучающимся дан правильный ответ на вопрос задачи. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), в схематических изображениях и демонстрациях практических действий, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p>
	<p>Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется если обучающимся дан правильный ответ на вопрос задачи. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях и демонстрацией практических умений, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>

	Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется если обучающимся дан правильный ответ на вопрос задачи. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом), без умения схематических изображений и демонстраций практических умений или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют.
<b>Прием практических навыков</b>	Оценка «Зачтено» выставляется если ординатор может продемонстрировать необходимые практические навыки и пояснить методику их выполнения.
	Оценка «Незачтено» выставляется если ординатор не может продемонстрировать необходимые практические навыки и/или не может пояснить методику их выполнения.

### 3. Оценочные материалы промежуточной аттестации обучающихся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Конфликт-менеджмент в аптечных организациях» в форме зачета проводится в форме тестирования.

#### Критерии, применяемые для оценивания обучающихся на промежуточной аттестации

<b>Результат аттестации</b>	<b>Критерии оценивания</b>
Зачтено	Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется при условии 90-100% правильных ответов
	Оценка «ХОРОШО» выставляется при условии 80-89% правильных ответов
	Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется при условии 70-79% правильных ответов
Не зачтено	Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется при условии 69% и меньше правильных ответов.

#### Вопросы для проверки теоретических знаний по дисциплине

1. Объективные причины конфликтов в организациях.
2. Ошибки руководителя, которые могут повлечь за собой развитие конфликта.
3. Конфликт, конфликтная ситуация, инцидент.
4. Функции конфликта.
5. Классификация конфликтов
6. Методы анализа и изучения конфликтов
7. Модель конфликта как процесса.

8. Структурные элементы конфликтной ситуации
9. Стадии конфликта
10. Конкуренция
11. Уклонение
12. Приспособление
13. Компромисс
14. Сотрудничество
15. Методы управления конфликтными ситуациями
16. Разрешение конфликта силой
17. Разрешение конфликта через сотрудничество
18. Разрешение конфликта через компромисс
19. Уход от конфликта
20. Разрешение конфликта путем вхождения в положение другой стороны.
21. Анализ наиболее распространенных конфликтных ситуаций
22. Разбор рекомендаций по решению конфликтных ситуаций в аптечных организациях

### **Практические задания для проверки сформированных умений и навыков**

1. Заведующий отделом аптеки требует от провизора первого стола, чтобы тот постоянно находился в отделе и предоставлял покупателям информацию и услуги. Позже заведующий отделом высказывает недовольство тем, что провизор тратит слишком много времени на покупателей и уделяет мало внимания пополнению отдела товарами.
2. Региональный отдел крупной розничной фармацевтической фирмы, находящийся в г. N, даёт указание заместителя директора регионального филиала, находящегося в одном из субъектов РФ, об увеличении объёма продаж. Директор регионального филиала требует от заместителя обратить внимание не на увеличение товарооборота, а на внедрение новых прогрессивных форм обслуживания населения, которые в дальнейшем должны привести к увеличению объёма продаж.  
Резюме. Это так называемые ролевые конфликты, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.
3. Заведующая сетевой аптекой запланировала семейный отдых в субботу и воскресенье, т.к. чрезмерное внимание работе стало плохо сказываться на семейных отношениях. В пятницу вечером её непосредственный вышестоящий руководитель сообщает ей, что в выходные дни необходимо решить некоторую производственную проблему и требует присутствия на рабочем месте.
4. Директору регионального филиала организации оптовой торговли вышестоящим руководством предложена аналогичная должность в другом субъекте РФ. Он отказывается от должности, т.к. жена занимает в руководящую должность и отказывается от переезда на новое место жительства. Кроме того, у самого регионального директора тяжело заболела мать, и его отъезд нежелателен.  
Резюме. Производственные требования не согласуются с личными

- потребностями или ценностями. Причиной таких конфликтов могут быть низкая степень удовлетворённости работой, неуверенность в себе и организации, стресс.
5. В одной аптеке имеются два кандидата на повышение в должности. Оба обладают высоким профессиональным уровнем, лидерскими качествами и т.д. Проблема заключается в том, что появилась только одна вакансия, на которую претендуют оба кандидата.
  6. Фармацевты первого стола Иванова и Локтева всегда работают в одну смену. Иванова имеет небольшой стаж работы, но отлично знает реализуемый ассортимент, интересуется новыми лекарственными средствами, быстро обслуживает посетителей. Фармацевт Локтева имеет 20-летний стаж работы, но посетители часто высказывают недовольство обслуживанием, в час пик возникают очереди, фармацевт часто бывает неопытна, ей свойственна агрессивность с коллегами и посетителями аптеки. Оплата труда фармацевтов зависит от выручки, заработок за месяц у Ивановой больше чем у Локтевой. Между фармацевтами часто возникают конфликты. Штат аптеки небольшой (заведующая аптекой, 4 фармацевта, санитарка), заведующая аптекой 30 лет, работает в должности шесть месяцев. Ввиду неопытности заведующей аптекой часто применяет авторитарный стиль руководства, показывает своё превосходство над подчинёнными, кроме Локтевой. В аптеке назрела конфликтная ситуация между тремя фармацевтами и заведующей аптекой.
  7. В отделе продаж организации оптовой торговли работают начальник отдела, офис-менеджер, 10 торговых представителей, 4 оператора. С увеличением объёма продаж появилась необходимость принять ещё одного оператора. На эту должность была принята девушка, которая обладала небольшим опытом работы. Коллектив отличался стабильностью, благоприятным социально-психологическим климатом. К новому работнику все отнеслись с пониманием, помогали во всём, отвечали на вопросы. Начальник отдела много времени и сил потратил на то, чтобы подобрать коллектив, в котором имелись одинаковые социальные нормы, ценностные ориентации, этические взгляды. Зная психологию людей, начальник отдела манипулировал своими подчинёнными. Например, в пятницу он говорил: «В субботу придётся всем выйти на работу». Все беспрекословно подчинялись, зная, что далее последует либо материальное поощрение, либо моральное – в виде общего чаепития. Однако возник конфликт. Девушка, принятая на работу, обладала нехорошим качеством, - обо всём докладывала руководителю. Любые неформальные взаимоотношения, ситуации, проблемы становились известны вышестоящему руководству. Снизилась эффективность труда, т.к. изменились взаимоотношения в коллективе. Появилась напряжённость, настороженность, недовольство. Изменившаяся атмосфера повлияла на работу с клиентами – снизился объём продаж. Коллектив решил бороться с новой работницей её же методами, но что бы ни говорили они руководству, их доводы не приносили позитивных результатов. Руководитель разрешил эту ситуацию по-своему: уволил пять опытных сотрудников, которые чаще всего приходили к руководству по поводу новой работницы, зная, каких трудов и сколько времени потребуется для подбора нового персонала.

8. Конфликт между линейными и штабными руководителями. Штабные руководители, как правило, моложе линейных, амбициозны, часто имеют два образования. Линейные руководители опытнее, взрослее, мудрее. В экстренных ситуациях линейные руководители могут намеренно выбрать такой способ выполнения предложения специалистов, что вся затея закончится провалом. Штабной персонал, в свою очередь, может возмущаться отсутствием возможности самим провести в жизнь свои решения и стараться сохранить информационную зависимость от них линейного персонала.
9. Конфликтная ситуация в организации-производителе: отдел сбыта настаивает на производстве разнообразной продукции для увеличения конкурентоспособности и объёма продаж. Цели производственного отдела выражаются в категориях затраты – эффективность, выполнить легче, если номенклатура продукции менее разнообразна. Отдел снабжения хочет закупить большие объёмы сырья и материалов в целях снижения средней себестоимости продукции. Финансовый отдел, в свою очередь, хочет воспользоваться деньгами, взятыми под товарно-материальные ценности, и инвестировать их, чтобы увеличить общий доход на инвестированный капитал.
10. Администрация больницы предъявляет претензии вновь образованной в своей структуре аптеке открытого типа по поводу эффективности работы и рентабельности продаж. Коллектив аптеки считает, что основной задачей аптеки ЛПУ является качество помощи, оказываемой стационарным и амбулаторным больным по жизненно важным и необходимым лекарственным средствам.

**Тестовые задания** для проведения промежуточной аттестации формируются на основании представленных теоретических вопросов и практических заданий. Тестирование обучающихся проводится в информационной системе Университета.

#### **Тестовые задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

#Первый этап становления конфликтологии характеризуется формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов

появлением конфликтологических теорий и частных концепций  
изучением конфликта как самостоятельного явления

появление методов и инструментов анализа конфликтных ситуаций

#Конфликт – это

столкновение противоположно направленных взглядов, позиций, интересов, целей двух или более людей

столкновение интересов двух людей

разногласия, возникающие на фоне стрессовых ситуаций

резкое ухудшение взаимоотношений между людьми, состояние вражды

#Конфликтная ситуация – это

это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта

столкновение противоположно направленных взглядов, позиций, интересов, целей двух или более людей  
резкое ухудшение взаимоотношений между людьми, состояние вражды  
#Инцидент – это  
это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта  
столкновение противоположно направленных взглядов, позиций, интересов, целей двух или более людей  
резкое ухудшение взаимоотношений между людьми, состояние вражды  
значительное происшествие, явление или иная деятельность как факт общественной или личной жизни  
#К стилям разрешения межличностных конфликтов не относится  
торговаться за себя  
конфронтация  
приспособление  
уклонение  
#Если столкновение происходит между равными по силе субъектами, сознательно избегающими осложнений в своих взаимоотношениях, то наиболее целесообразно применить стиль разрешения межличностного конфликта  
уклонение  
приспособление  
конфронтация  
компромисс  
#Если проблема одинаково важна для конфликтующих сторон, и стороны доверяют друг другу, то наиболее целесообразно применить стиль разрешения межличностного конфликта  
сотрудничество  
уклонение  
приспособление  
конфронтация  
#Укажите признак, по которому конфликты классифицируют на межличностные, внутриличностные, межгрупповые и конфликты типа «личность-группа»  
субъект конфликтного взаимодействия  
масштаб конфликта  
продолжительность конфликта  
форма столкновения  
#Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта - это  
инцидент  
конфликтная ситуация  
конфликт  
коммуникации  
#Выберите виды конфликтов по масштабу  
локальные, общие  
функциональные, дисфункциональные  
внутриличностные, межличностные, личность – группа, межгрупповые

скоротечные, краткосрочные, затяжные, долгосрочные

#Какие могут быть функциональные последствия конфликтов в организации?

повышение производительности труда, снижение текучести кадров;

выявление существующих организационных проблем;

более эффективное принятие решений в организации.

#Какие существуют структурные способы разрешения конфликтов?

достижение компромисса

интеграционные механизмы

принуждение

#Конфликт, снижающий эффективность группового сотрудничества и, как следствие, снижающий эффективность работы организации называется:

дисфункциональный

функциональный

локальный

общий

#Предконфликтная ситуация – это:

нарастание социальной напряженности между оппонентами –

потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий

использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров

действие, которое направлено против кого-либо другого

последствия конфликта

#Стимулирование конфликта предполагает

целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта

умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей

#Предупреждение конфликта представляет собой

действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта

наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте

мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта

неумышленное создание условий возникновения конфликта

#К структурно-организационным причинам развития конфликтной ситуации относятся

несоответствие структуры организации решаемым задачам и требованиям «внешней среды»

несоответствие личных качеств специалистов требованиям занимаемой должности

несоответствие связей между структурными элементами и отдельными исполнителями

в результате ошибок допущенных как руководителем, так и подчинённым

#Среди ошибок в действиях руководителя, которые могут привести к развитию конфликта, чаще всего выделяют

нарушение трудового законодательства  
нарушение порядка ведения документации  
нарушение порядка ведения переговоров  
вредные привычки руководителя  
#Для изучения конфликта как социального явления, прежде всего, используется  
личностный подход  
коммуникационный подход  
ситуационный подход  
систематический подход  
#Разрешить конфликт – это  
устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент  
устранить причину возникновения конфликтной ситуации  
наладить контакт между конфликтующими сторонами  
доказать состоятельность мнения одной из сторон  
#Для управления конфликтной ситуацией используются методы  
структурные и межличностные  
основанные на системе Томаса-Килменна  
структурные  
инструментальные  
#Конфликты, вызванные психологической несовместимостью работников  
лучше всего разрешать путем  
исключения контакта этих лиц  
компромисса  
сотрудничества  
уклонения  
#Эффективность мер, применяемых для исключения конфликтных ситуаций,  
НЕ зависит от  
внутреннего валового дохода  
уровня развития коллектива, его микроклимата  
авторитета руководителя  
разработки предложений по предотвращению конфликтных ситуаций  
#Уровни конфликтов в организации  
внутри личности, между личностями, внутри группы, между группами  
между личностями, между группами  
межличностные конфликты  
межгрупповые конфликты  
#Уклонение как стиль разрешения конфликтной ситуации характеризуется  
отсутствием у вовлеченных в конфликтную ситуацию желания сотрудничать,  
пойти друг другу навстречу  
самостоятельным достижением цели в результате конфликта для  
удовлетворения собственных интересов  
совместным достижением цели в результате конфликта для удовлетворения  
собственных интересов

расположенностью участников конфликта к урегулированию разногласий на основе взаимных уступок, достижение частичного удовлетворения своих интересов

#Конфронтация (конкуренция) как стиль разрешения конфликтной ситуации характеризуется

самостоятельным достижением цели в результате конфликта для удовлетворения собственных интересов

отсутствием у вовлеченных в конфликтную ситуацию желания сотрудничать, пойти друг другу навстречу

совместным достижением цели в результате конфликта для удовлетворения собственных интересов

расположенностью участников конфликта к урегулированию разногласий на основе взаимных уступок, достижение частичного удовлетворения своих интересов

#Сотрудничество как стиль разрешения конфликтной ситуации характеризуется

совместным достижением цели в результате конфликта для удовлетворения собственных интересов

расположенностью участников конфликта к урегулированию разногласий на основе взаимных уступок, достижение частичного удовлетворения своих интересов

самостоятельным достижением цели в результате конфликта для удовлетворения собственных интересов

отсутствием у вовлеченных в конфликтную ситуацию желания сотрудничать, пойти друг другу навстречу

#Компромисс как стиль разрешения конфликтной ситуации характеризуется

расположенностью участников конфликта к урегулированию разногласий на основе взаимных уступок, достижение частичного удовлетворения своих интересов

самостоятельным достижением цели в результате конфликта для удовлетворения собственных интересов

совместным достижением цели в результате конфликта для удовлетворения собственных интересов

отсутствием у вовлеченных в конфликтную ситуацию желания сотрудничать, пойти друг другу навстречу

#Функциональные последствия конфликтов НЕ проявляются в снижении производительности труда

расположенности к будущему сотрудничеству за счет снятия напряженности в отношениях

в расширении альтернативных вариантов решения до его принятия

в уменьшении трудностей в реализации вследствие причастности всех участников конфликта к решению проблемы

#Стиль поведения в конфликте «Уклонение» выбирается в случае проблема не является существенной

проблема имеет жизненно важное значение

проблема одинаково важна для конфликтующих сторон

проблема более важна для других людей, чем для индивида  
#Стиль поведения в конфликте «Конфронтация» выбирается в случае  
проблема имеет жизненно важное значение  
проблема более важна для других людей, чем для индивида  
проблема не является существенной  
проблема одинаково важна для конфликтующих сторон  
#Стиль поведения в конфликте «Сотрудничество» выбирается в случае  
проблема одинаково важна для конфликтующих сторон  
проблема имеет жизненно важное значение  
проблема более важна для других людей, чем для индивида  
проблема не является существенной  
#Стиль поведения в конфликте «Приспособление» выбирается в случае  
проблема более важна для других людей, чем для индивида  
проблема одинаково важна для конфликтующих сторон  
проблема имеет жизненно важное значение  
проблема не является существенной  
#По масштабу конфликты подразделяются на  
общие и локальные  
местные и федеральные  
внутриличностные и межличностные  
открытые и скрытые  
#По продолжительности конфликты классифицируются на  
скоротечные, краткосрочные, затяжные, долгосрочные  
краткосрочные и долгосрочные  
скоротечные и затяжные  
срочные и бессрочные  
#Виды последствий конфликтов  
конструктивные и деструктивные  
положительные и отрицательные  
удовлетворительные и неудовлетворительные  
структурные и деструктивные  
#По критерию реальности конфликты классифицируются на  
подлинные, случайные, смещенные, ложные, латентные  
подлинные и ложные  
случайные и латентные  
смещенные и центральные  
#Межличностные конфликты протекают в формах  
соперничества, дискуссии, спора  
ссоры, спора, соперничества  
конкуренции, дискуссии, спора  
спора и дискуссии  
#Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась  
в конце 50-х г. XX века;  
в конце 50-х г. XIX века;  
в начале XVII века.  
#В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

опрос

структурные методы

метод картографии

#Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

Конфуцию

Гераклиту

Платону

#Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее)

содержание конфликта

этапы конфликта

фазы конфликта

#На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

начальной фазе

фазе подъема

пике конфликта

фазе спада

#Конфликт в переводе с латинского означает

столкновение

соглашение

существование

#Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в социологии

психологии

педагогике

#Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется

конфликтной ситуацией

конфликтными отношениями

инцидентом

#Конфликт равен

конфликтная ситуация + инцидент

конфликтные отношения + конфликтная ситуация

конфликтные отношения + инцидент

#По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее)

внутриличностные

межличностные

межгрупповые

межгосударственные

#Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется

конкуренция

конфронтация

соперничество

#Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее)

нонконформистская

конструктивная модель

деструктивная

конформистская

#Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу «бесконфликтному»

ригидному

сверхточному

#Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является

переговорный процесс

сотрудничество

компромисс

#Профессиональный посредник называется

медиатором

суггестором

коллегой

ингибитор

#Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее)

субъективный

дизъюнктивный

конъюнктивный

смешанный

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

манипуляцией

суггестией

гипнозом

давление

#К какой тактике относится прием «закрытая дверь»

тактике выжимания уступок

ультимативной тактике

тактике лавирования

тактика манипуляции

#Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

конфликтом

конкуренцией

соревнованием

спор

#Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами

Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа

К. Маркса и Ф. Энгельса

П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда

В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта

#Методику «Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности» разработал

Ч. Освуд

В. Линкольн

Л. Томпсон

Р. Фишер

#Первый международный центр разрешения конфликтов был создан

в 1986 г. в Австралии

в 1972 г. в США

в 1989 г. в Германии

в 1985 г. Швейцарии

#В России центр по разрешению конфликтов был создан:

в Санкт-Петербурге в 1993 г.

в Москве в 1992 г.

в Сочи в 1995 г.

во Владивостоке в 1993 г.

#Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами

метод картографии

социологический метод

метод тестирования

метод наблюдения

#Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются

наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними

наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим

наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций

наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях

#Причина конфликта – это:

явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его

противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт  
накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов  
социального взаимодействия, которые создают почву для реального  
противоборства между ними

#Конфликтогены – это

слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту  
проявления конфликта

причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности  
состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта

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

негативное отношение

снисходительное отношение

менторские отношения

нарушение этики

#Управление конфликтами — это

целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на  
процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной  
системы, к которой имеет отношение данный конфликт

целенаправленное воздействие на процесс его динамики

целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения  
уровня напряженности между ними

целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на  
процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у  
конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними

#Содержание управления конфликтами включает

прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование,  
разрешение

прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение

прогнозирование, регулирование, разрешение

прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение

#Предпосылками разрешения конфликта являются

достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его  
разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения  
конфликта

достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из  
конфликтующих сторон

наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта,  
потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма  
деятельности

высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма  
деятельности, лидерство в группе

#Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель  
стратегий поведения личности в конфликте

К. Томас и Р. Киллмен

Х. Корнелиус и Ш. Фейр

Д. Скотт и Ч. Ликсон

М. Дойч и Д. Скотт

#Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает

демонстративный тип

ригидный тип

неуправляемый тип

сверхточный тип

#Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к

обмену информацией

налаживанию добрых взаимоотношений

достижению взаимопонимания

расширению темы общения

#Технологии рационального поведения в конфликте — это

совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций

совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте

вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

поддержание высокой самооценки в переговорном процессе

#Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт

визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры

визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»

регрессия, сублимация, визуализация

визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры

#Внутриличностный конфликт – это

столкновение противоположно направленных мотивов личности

глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач

состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией

столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности

#Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов

З. Фрейду

А. Адлеру

К. Юнгу

Э. Фромму

#Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов

К. Юнгу  
З. Фрейду  
А. Адлеру  
Э. Фромму

#Формами проявления внутрличностных конфликтов являются  
неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация  
неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация  
неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение  
неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация

#Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.)

ценностные факторы

информационные факторы

поведенческие факторы

факторы отношений

#К групповым конфликтам относятся конфликты

личность – группа и группа – группа

личность – группа

группа – группа

руководитель – коллектив;

#Конфликт в обществе – это

конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной)

конфликты в любых социальных группах

конфликты в больших социальных группах

конфликты между государствами

#Основным предметом политических конфликтов является

государственная власть

политический интерес

политическая власть в различных социальных структурах

политическое сознание людей

#Конфликт в организации – это:

конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации

конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами

конфликты между руководством организации и ее сотрудниками

конфликты между различными структурными элементами организации

#Под глобальными конфликтами понимают

конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации

конфликты между регионами  
конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами  
конфликты, связанные с природными катастрофами  
#Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции - это  
рефлексивная защита  
рефлексивное управление  
рефлексивный прогноз  
рефлексивное планирование  
#Забастовочный комитет можно определить как  
организатор конфликта  
подстрекатель конфликта  
пособник конфликта  
участник конфликта  
#Изживание «субкультуры насилия» как метод предупреждения конфликтов является  
социальным  
психологическим  
культурным  
общественным  
#Метод практической эмпатии означает  
психологическую «настройку» на оппонента  
многообразное воздействие на оппонента  
использование личностных особенностей оппонента  
использование профессиональных качеств оппонента  
#Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта  
«скрытых действий»  
«сглаживание»  
«быстрого решения»  
«уклонение от конфликтной ситуации»  
#Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции Взрослого  
требует, покровительствует, руководит  
проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию  
работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных  
проявляет чувство вины, уточняет ситуацию  
#Спиральная модель эскалации конфликта предполагает:  
агрессивно-оборонительный принцип  
принцип дополнительного схизмогенеза  
принцип симметричного схизмогенеза  
принцип асимметричного схизмогенеза  
#Жесткие тактики поведения в конфликте  
ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента

всегда используются только после применения мягких и нейтральных их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания личности

ведут к эскалации конфликта независимо от другой позиции

#К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат

устранение слухов

обеспечение ровного психологического климата

снижение социальной напряжённости

создание благоприятного социально-психологического климата

#Предупреждение конфликта представляет собой

превентивную форму управления конфликтом

управление конфликтом с целью его легитимации

вид деятельности, направленный на ограничение конфликта

вид деятельности, направленный на развитие конфликтной ситуации

#Гарвардская школа управления переговорами предполагает

принципиальные переговоры

позиционный торг

управление балансом сил

сведение переговоров к компромиссу

#Поступай только согласно такой максиме, руководствуясь которой ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом...» – кто является автором этого нравственного призыва, автором:

Кант

Гегель

Дарвин

Конфуций

#В переводе с латинского «конфликт» означает

столкновение

соглашение

существование

бытие

#Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?

психология

медицина

политология

все варианты верны

#«Стиль жизни», «комплекс неполноценности», «комплекс превосходства» – это понятия «индивидуальной психологии», которую разработал

Альфред Адлер

Зигмунд Фрейд

Конрад Лоренц

Карл Юнг

#«Родитель», «ребенок», «взрослый» – состояния, отражающие структуру личности в концепции ТА, автором которой является

Эрик Берн

Карл Юнг

Карен Хорни

Зигмунд Фрейд

#В какой из этих этапов становления отечественной конфликтологии конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление?

II период: 1924- 1992

III период: после 1992

I период: до 1924

IV период: после 1924

#Как называется приписывание другим людям собственных вытесненных мотивов, переживаний и черт характера?

проекция

фантазия

сублимация

копирование

**Таблица соответствия результатов обучения по дисциплине и оценочных материалов, используемых на промежуточной аттестации**

№	Проверяемая компетенция	Дескриптор	Контрольно-оценочное средство (номер вопроса/практического задания)
1	ПК-4 готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере	Знать принципы фармацевтического менеджмента	вопросы №№ 1-6
		Уметь применять принципы управления, методы управления конфликтами в профессиональной сфере	вопросы №№ 6-12, практические задания №№ 1-9
		Владеть навыками применения методов разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной сфере	вопросы №№ 12-22 практическое задание № 10