

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 17.04.2024 14:27:42
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 1

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Утверждены
решением учебно-методической
комиссии по направлению
«Гостиничное дело» / «Туризм»

Протокол №5
от «19 » февраля 2024г

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Б1.О.11 Основы конфликтологии

43.03.03 Гостиничное дело

Гостиничное дело

Бакалавр

Очная/заочная

Год набора 2022

Санкт-Петербург, 2022 год

Автор(ы)–составитель(и): Доцент кафедры УСТИГБ, к.э.н.
Арапова Лююбовь Александровна

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:
доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

№ п/п	Код комп.	Тип задания	Вопрос	Ответ
1.	ПКР-3	Закрытое (с единичным выбором)	<p>Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. социальные конфликты 2. политические конфликты 3. межличностные конфликты 4. этноконфессиональные конфликты 	2
2.	ПКР-3	Закрытое (с единичным выбором)	<p>Интегральная характеристика личности, определяющая готовность к решению профессиональных задач с использованием знаний, опыта, ценностей, мотивов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. компетентность 2. осведомленность 3. профессионализм 4. опытность 	1
3.	ПКР-3	Закрытое (с множественным выбором)	<p>Формами проявления управленческих конфликтов являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. несогласие 2. конфронтация 3. переговоры 4. подчинение 	1,2
4.	ПКР-3	Закрытое (с множественным выбором)	<p>Назовите главные факторы, определяющие характер региональных конфликтов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. национально-этнические традиции и интересы 2. территориальные споры 3. религиозные традиции 4. межличностные отношения 	1, 2, 3
5.	ПКР-3	Закрытое (на сопоставление)	<p>Установите соответствие</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере 2. Назовите тип конфликтов в организации - конфликты 	1В 2Б 3А

			<p>между структурными подразделениями</p> <p>3. Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти</p> <p>А политические конфликты Б структурные конфликты В социальные конфликты</p>	
6.	ПКР-3	Закрытое (на сопоставление)	<p>Найдите соответствия</p> <p>1. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы,</p> <p>2. Слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту</p> <p>3. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта</p> <p>4. Способ разрешения конфликта, заключающийся в использовании ненасильственных средств и приемов для разрешения проблемы</p> <p>А инцидент Б прессинг В конфликтогены Г переговоры</p>	<p>1Б 2В 3А 4Г</p>
7.	ПКР-3	Закрытое (на сопоставление)	<p>Найдите соответствия</p> <p>1. Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов в организации</p> <p>2. Конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации</p> <p>3. Конфликты типа личность-группа и группа-группа</p> <p>4. Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных</p>	<p>1А 2В 3Б</p>

			интересов и взглядов в процессе производства, распределения и потребления духовных ценностей А Ресурсные конфликты Б групповые конфликты В динамические конфликты Г конфликты в духовной среде	
8.	ПКР-3	Открытое (на дополнение)	Основным предметом политических конфликтов является:	государственная власть
9.	ПКР-3	Открытое (на дополнение)	Как называется отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликт	толерантность
10.	ПКР-3	Открытое (на дополнение)	Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его – это:	Причина конфликта
11.	ПКР-3	Открытое (на дополнение)	Основной формой проявления социальных конфликтов является:	недовольство граждан
12.	ПКР-3	Открытое (на дополнение)	Создание объективных условий и субъективных предпосылок, способствующих разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами – это	предупреждение конфликта
13.	ПКР-3	Открытое (на дополнение)	Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними – это:	конфликтная ситуация
14.	ПКР-3	Открытое (на дополнение)	Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений – это:	экономические конфликты

15.	ПКР-3	Открытое (с развернутым ответом)	Опишите синдром профессионального выгорания	Синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека
16.	ПКР-3	Открытое (с развернутым ответом)	Перечислите причины конфликтов в административно-управленческой системе организации функционального типа системы	нарушение договорных обязательств; неполная информация о реальном состоянии дел в организации; инновация без учета интереса работников; нарушения трудового законодательства: Для правильного ответа требуется указать минимум 3 причины
17.	УК-3	Закрытое (с единичным выбором)	Психологический тест – это ... Варианты ответов: 1) инструмент; 2) задача; 3) условие; 4) подход.	1
18.	УК-3	Закрытое (с единичным выбором)	Основной целью теста является: 1) предварительное ознакомление с личностью испытуемого; 2) нахождение корреляции между определенными показателями; 3) диагностика определенных психологических особенностей испытуемого; 4) формирование определенных качеств испытуемого.	3
19.	УК-3	Закрытое (с множественным выбором)	Критерий валидности: Варианты ответов: 1. независимый по отношению к тесту источник информации об измеряемом психическом свойстве; 2. целевой критерий, используемый в критериальных нормах; 3. внешний по отношению к тесту источник информации	1,3

			об измеряемом психическом свойстве; 4. показатель возможностей методики в тестировании	
20.	УК-3	Закрытое (с множественным выбором)	Понятие «эмпатия» выражает: 1. чувствительность 2. сопереживание 3. сочувствие 4. независимость	2,3
21.	УК-3	Закрытое (на сопоставление)	Соотнесите характеристики типов темперамента: 1) импульсивный, энергичный, увлекающийся; 2) уверенный, энергичный, уравновешенный; 3) спокойный, медлительный, ригидный; 4) неуверенный, эмоциональный, чувствительный Варианты ответов: А холерик; Б сангвиник; В флегматик; Г меланхолик	1 – а 2 – б 3 – в 4 – г
22.	УК-3	Закрытое (на сопоставление)	Соотнесите качества личности с их определением: 1) не склонный к общению, погруженный в собственный внутренний мир; 2) ответственный, считающий все значимые события своей жизни результатом собственных действий; 3) активный, коммуникабельный, интересующийся всем; 4) считающий, что все в его жизни – результат действия внешних сил А-интроверт; Б-экстраверт; В-экстернал; Г-интернал	1 – а 2 – г 3 – б 4 – в

23.	УК-3	Открытое (на дополнение)	Центральным понятием социологии К.Маркса является	общественно-экономическая формация
24.	УК-3	Открытое (на дополнение)	К какому виду психических процессов относится стресс?	эмоции
25.	УК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Назовите три типа совместных решений участников переговоров	- компромиссное, - нахождение принципиально нового решения - «снятие» тем самым основных прежних противоречий, вынесение спорных вопросов за рамки данных переговоров
26.	УК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Предложите способы разрешения конфликта на стадии активных конфликтных действий	Принятие решения третьей стороной
27.	УК-5	Закрытое (с единичным выбором)	Какой из подходов учитывает уникальность и своеобразие личности? Варианты ответов: 1) проективный подход; 2) субъективный подход; 3) номотетический подход; 4) идеографический подход.	1
28.	УК-5	Закрытое (с единичным выбором)	Согласны ли вы с утверждением, что если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные качества переоцениваются, а отрицательные либо не замечаются, либо оправдываются? 1. Да, верно 2. Нет, неверно	1
29.	УК-5	Закрытое (с множественным выбором)	Укажите невербальные средства общения: 1. мимика; 2. речь; 3. взгляд; 4. поза	1,3,4
30.	УК-5	Закрытое (с множественным выбором)	Что является признаками предписанного статуса? 1. Национальность	1,2

			2.Социальное происхождение 3.Образование, квалификация	
31.	УК-5	Закрытое (на последовательность)	Расставьте по времени появления составные элементы формулы конфликта: Варианты ответов 1. конфликтная ситуация; 2. разрешение; 3. инцидент 4.коррекция	1-3-2-4
32.	УК-5	Закрытое (на сопоставление)	Какие из данных определений относятся к понятиям 1) социальная система, 2) социальное действие, 3) социальный институт А. Человеческое действие, сознательно ориентированное на поведение и ожидание другого человека Б. Явление или процесс, состоящий из определенной совокупности элементов, находящихся во взаимных связях и отношениях и образующих единое целое В. Устойчивая, стандартизированная форма осуществления социальной функции для удовлетворения какой-либо одной фундаментальной потребности	2А 1Б 3В
33.	УК-5	Открытое (на дополнение)	Неосознаваемый перенос собственных представлений, состояний и особенностей на партнера по общению – это _____	Проекция
34.	УК-5	Открытое (на дополнение)	Как определяется слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту	конфликтоген
35.	УК-5	Открытое (с развернутым ответом)	Что понимается в социологии под термином «личность»?	Каждый, живущий в обществе и соблюдающий его нормы

36.	УК-5	Открытое (с развернутым ответом)	Что такое «Социальный конфликт»?	Форма отношений между потенциальными и актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями
37.	УК-6	Закрытое (с единичным выбором)	Под каким названием получил широкую известность в современную эпоху закон Парето? 1.«Принцип 20/80» 2.«Принцип 70/30» 3.«Принцип 50/50» 4.«Принцип 80/20»	4
38.	УК-6	Закрытое (с единичным выбором)	Когда дисциплина тайм-менеджмент оформилась в самостоятельное направление менеджмента организации? 1.к концу 60-х годов XX века 2.к концу 80-х годов XX века 3.к концу 50-х годов XX века 4.в начале 40-х годов XX века	1
39.	УК-6	Закрытое (с множественным выбором)	Какие два понятия позволяют определить проактивность произвольного взятого человека? 1.круг влияния 2.круг забот 3.круг потребностей 4. круг обязанностей	1,2
40.	УК-6	Закрытое (с множественным выбором)	Какие подходы к жизни выделяет Стивен Кови? 1.реактивный 2.технологический 3. проактивный 4. индивидуалистический	1,3
41.	УК-6	Открытое (на дополнение)	На какие категории можно разделить все дела, согласно матрице Эйзенхауэра?	важные и срочные
42.	УК-6	Открытое (на дополнение)	любой материальный объект или любой стимул (визуальный и аудиальный образ, жест, поза, движение,	«Якорь»

			цвет, запах), вызывающий определенные эмоциональные состояния - это	
43.	УК-6	Открытое (с развернутым ответом)	В чем заключается подход к определению целей «управление собой как компанией»?	расстановка приоритетов с использованием системы критериев для принятия решения в ситуации выбора при наличии большого количества вариантов
44.	УК-6	Открытое (с развернутым ответом)	Проактивный подход к жизни – это:	выстраивание ее по своему желанию, активное влияние на события и обстоятельства. Самостоятельное формирование своей жизни и принятие на себя ответственности за нее
45.	УК-6	Открытое (с развернутым ответом)	Что такое персональная эффективность	личная эффективность человека как сотрудника организации, обусловленная его собственными усилиями и навыками самоорганизации
46.	УК-6	Открытое (с развернутым ответом)	Делегирование задач – это:	постановка задач подчиненным с определением необходимых полномочий и ресурсов, ответственности за неисполнение
47.	УК-10	Закрытое (с единичным выбором)	Как называется ситуация, в которой личная заинтересованность может повлечь нарушение должностных обязательств? 1.Провокация коррупционного преступления 2.Конфликт интересов 3.Коммерческий подкуп	2
48.	УК-10	Закрытое (с единичным выбором)	Что относится к мерам устранения или минимизации коррупционных рисков? 1.Учет случаев, для которых нормативными документами не установлены четкие правила	3

			<p>2.Обнаружение непрозрачных ситуаций</p> <p>3.Введение более строгих правил отбора персонала</p> <p>4.Улучшение регламентных и нормативных документов</p>	
49.	УК-10	Закрытое (с множественным выбором)	<p>Какие действия запрещены правилами антикоррупционного поведения?</p> <p>1.Воздерживаться от поведения, которое может быть неоднозначно истолковано</p> <p>2.Разглашение или неправомерное использование конфиденциальной информации</p> <p>3.Сообщение о фактах или попытках склонения к коррупционным нарушениям</p> <p>4.Совершение или участие в коррупционных правонарушениях</p> <p>5.Получение подарков в связи с должностным положением или исполнением обязанностей</p>	2,4,5
50.	УК-10	Закрытое (с множественным выбором)	<p>Что относится к мерам устранения или минимизации коррупционных рисков?</p> <p>1.Учет случаев, для которых нормативными документами не установлены четкие правила</p> <p>2.Обнаружение непрозрачных ситуаций</p> <p>3.Введение более строгих правил отбора персонала</p> <p>4.Улучшение регламентных и нормативных документов</p>	3
51.	УК-10	Открытое (на дополнение)	Какой правовой документ содержит статью о незаконном вознаграждении от имени юридического лица?	Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях
52.	УК-10	Открытое (на дополнение)	Какие обстоятельства повышают вероятность того, что возникнет конфликт интересов?	Выполнение отдельных трудовых функций в отношении родственников

53.	УК-10	Открытое (с развернутым ответом)	Какие способы воздействия может использовать злоумышленник при попытке склонения к коррупционному нарушению? Перечислите, как минимум, 3 способа воздействия.	Угроза, Провокация, Вымогательство
54.	УК-10	Открытое (с развернутым ответом)	Назовите возможные способы урегулирования конфликта интересов.	<p>Ограничение доступа работника к информации, входящей в сферу его личных интересов</p> <p>Внесение по согласованию с работником изменений в его должностные обязанности</p> <p>Отказ работника от своей личной заинтересованности, порождающей конфликт интересов</p>