

Документ подписан простой электронной подписью	МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ	
Информация о владельце:	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	
ФИО: Тюлегенова Раиса Амировна	«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
Должность: Директор	Костанайский филиал	
Дата подписания: 03.07.2023 13:47:17	Кафедра экономики	
Уникальный программный ключ: 125b8acc44c5368c45bd8abf3dc3ced4a4e0d767e8486a18dc8a09b889479a47	Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент	
Версия документа - 1	стр. 1 из 18	Первый экземпляр _____ КОПИЯ № _____



УТВЕРЖДАЮ  
 Директор Костанайского филиала  
 ФГБОУ ВО «ЧелГУ»  
 \_\_\_\_\_ Р.А. Тюлегенова  
 25.05.2023 г.

**Фонд оценочных средств  
 для промежуточной аттестации**

по дисциплине (модулю)

**Управление межфункциональными конфликтами и логистическая  
 координация**

Направление подготовки (специальность)  
**38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль)  
**Бизнес логистика**

Присваиваемая квалификация  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Очная, очно-заочная**

Год набора 2021, 2022

Костанай 2023



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 2 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

### **Фонд оценочных средств принят**

Учёным советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 10 от 25 мая 2023 г.

Председатель учёного совета  
филиала

Р.А. Тюлегенова

Секретарь учёного совета  
филиала

Н.А. Кравченко

### **Фонд оценочных средств рекомендован**

Учебно-методическим советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 10 от 18 мая 2023 г.

Председатель  
Учебно-методического совета

Н.А. Нализко

### **Фонд оценочных средств разработан и рекомендован кафедрой экономики**

Протокол заседания № 9 от 10 мая 2023 г.

Заведующий кафедрой

Г.В. Панина

Автор (составитель)  
кафедры экономики, кандидат экономических наук

Фадеев А.А., доцент



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Костанайский филиал

Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 3 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Бизнес логистика

Дисциплина: Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация

Семестр (семестры) изучения: 3 семестр

Форма (формы) промежуточной аттестации: экзамен

Оценивание результатов учебной деятельности обучающихся при изучении дисциплины осуществляется по балльно-рейтинговой системе

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

### 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции (по ФГОС)	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1	ПК-1: владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	Пороговый уровень Знать - основные теории мотиваций деятельности звеньев логистической системы Уметь - осуществлять диагностику организационной культуры в сфере управления межфункциональными конфликтами Владеть - методами стимулирования и мотивации в сфере управления межфункциональными конфликтами Продвинутый уровень Знать - основные управленческие теории в сфере логистической координации Уметь - аргументировано отстаивать управленческие решения, заинтересовывать и мотивировать персонал Владеть - методами проведения аудита человеческих ресурсов и оценки организационной культуры в процессе логистической координации Высокий уровень Знать - подходы к мотивации и



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Костанайский филиал

Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент


Версия документа - 1

стр. 4 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		<p>стимулированию деятельности звеньев логистической системы</p> <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по уменьшению интенсивности межфункциональных конфликтов</li></ul> <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач</li></ul>
ПК-2		<p>Пороговый уровень</p> <p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- понятие конфликтологии, координации в управлении</li></ul> <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- использовать количественные и качественные методы исследования логистических конфликтов и логистических бизнес-процессов</li></ul> <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- количественными методами исследования логистических конфликтов и бизнес-процессов</li></ul> <p>Продвинутый уровень</p> <p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- понятие логистических конфликтов и координации, основы логистических бизнес-процессов на предприятии</li></ul> <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- готовить аналитические материалы по результатам исследования для выработки управленческих решений по их применению для разрешения логистических конфликтов</li></ul> <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- качественными методами исследования логистических конфликтов и бизнес-процессов</li></ul> <p>Высокий уровень</p> <p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- количественные и качественные методы исследования логистических конфликтов и технологии их разрешения</li></ul> <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- готовить аналитические материалы для разрешения логистических конфликтов и улучшения логистических бизнес-процессов</li></ul>

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 5 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

		Владеть - навыками подготовки аналитических материалов по результатам применения исследования
--	--	--

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Промежуточная аттестация проводится с целью определения степени достижения запланированных результатов обучения по дисциплине за определенный период обучения (семестр) в форме подведения итогов балльно-рейтинговой системы оценивания и экзамена.

#### 3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Код компетенции/планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего и рубежного* контроля	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания
1	ПК-2 ПК -1	Социально-психологические основы управления конфликтами в организации	- вопросы для устного собеседования - слайд-презентация - структурно-логическая схема - комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: - тест №1-5 - практические задания
2	ПК-2 ПК -1	Основные концепции логистической координации	- вопросы для устного собеседования - слайд-презентация по вопросам практического занятия - письменные тестовые и практические задания - слайд-презентация по вопросам СРС - комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: - тест №6-10 - практические задания
3	ПК-2 ПК -1	Межфункциональные конфликты при управлении материальными потоками	- вопросы для составления структурно-логических схем по материалам лекции - слайд-презентация по вопросам практического занятия - письменные тестовые и практические задания - слайд-презентация по вопросам СРС - комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: - тест №11-15 - практические задания



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 6 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

4	ПК-2 ПК -1	Управление межфункциональными конфликтами в сфере логистики	- вопросы для составления структурно-логических схем по материалам лекции - письменные тестовые и практические задания - кейс-задача - слайд-презентация - комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: - тест №16-20 - практические задания
5	ПК-2 ПК -1	Функциональные области логистической координации	- вопросы для устного собеседования - письменные тестовые и практические задания - кейс-задача - структурно-логическая схема - комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: - тест №21-25 - практические задания
6	ПК-2 ПК -1	Управление логистическими бизнес- процессами как способ уменьшения интенсивности межфункциональных конфликтов	- вопросы для устного собеседования - письменные тестовые и практические задания - структурно-логическая схема - комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: - тест №26-30 - практические задания

\* Рубежный контроль предусмотрен только у студентов очной формы обучения

Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.

### 3.2 Содержание оценочных средств

Используемые оценочные средства: комплексная письменная работа (тесты, практические задания).

#### 3.2.1 Типовые тестовые задания

№ п/п	Формулировка вопроса	Варианты ответов
Тема 1. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации		
1	К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»	A) «Избегающий» B) «Уступающий» C) «Отрицающий» D) «Наступающий» E) «Колеблющийся»



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Костанайский филиал

Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 7 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

2	Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф	A) «Видимого сотрудничества» B) « <b>Дезориентации партнера</b> » C) «Провокации чувства жалости у партнера» D) «Ультимативная тактика» E) «Выжимания уступок»
3	К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?	A) «Избегающий» B) «Уступающий» C) « <b>Отрицающий</b> » D) «Наступающий» E) «Колеблющийся»
4	Конфликт – это	A) борьба мнений B) спор, дискуссия по острой, проблеме C) <b>противоборство на основе противоположно направленных мотивов или суждений</b> D) соперничество, направленное на достижение победы в споре E) столкновение противоположных позиций
5	Противоборство – это	A) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу B) столкновение интересов C) <b>нанесение взаимного ущерба</b> D) борьба мнений E) соперничество по поводу какого-либо предмета
<b>Тема 2. Основные концепции логистической координации</b>		
6	Реализация логистической концепции быстрого реагирования стала возможной благодаря распространению	A) философии всеобщего управления качеством B) электронного документооборота C) систем «точно в срок» D) систем MRP I E) штрихового кодирования
7	Какая политика включает две разновидности. Первый это политика после экономического спада которая имеет стимулирующий характер, второй после экономического подъема которая имеет ограничительный характер	A) политика экономического роста B) политика сдерживания деловой активности C) <b>политика стабилизации</b> D) политика бюджета E) налоговая политика
8	Производственные запасы, запасы готовой продукции, краткосрочная дебиторская задолженность – это	A) <b>высокооборотчиваемые операционные активы</b> B) операционные активы с нормальной оборачиваемостью C) низкооборотчиваемые операционные активы D) внеоборотные активы E) нематериальные активы
9	Метод, который основан на ковариации положительных и отрицательных денежных потоков, - это	A) сбалансированность B) выделение C) выравнивание D) <b>синхронизация</b> E) разделение



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 8 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

10	Эффективность сделки определяется следующими величинами	A) абсолютная скидка, относительный рост B) абсолютный рост, абсолютная скидка C) относительная скидка, абсолютный рост <b>D) относительный рост, относительная скидка</b> E) скидка, рост
<b>Тема 3. Межфункциональные конфликты при управлении материальными потоками</b>		
11	Какие уровни решений в области распределения товаров охватывает сфера влияния экономических компромиссов	A) функциональный B) низший C) высший D) средний <b>E) стратегический, организационный и оперативный</b>
12	Какой период охватывают решения, принимаемые на стратегическом уровне путем достижения компромиссов	A) 1 год B) 2 года <b>C) более 3 лет</b> D) 4 года E) 5 лет
13	Какие решения принимаются на оперативном уровне	A) по поставкам сырья <b>B) по детализации организационных планов</b> C) по поставкам продукции D) по транспортным расходам E) по смешанным функциям
14	В какой деятельности часто возникают компромиссы на оперативном уровне решений в области распределения товаров	A) в закупочной B) в производственной C) в транспортной <b>D) в повседневной</b> E) в организационной
15	Что является главным критерием при выборе поставщика на стратегическом уровне принятия решений	A) <b>дежность поставщика</b> B) качество поставляемой продукции C) закупочная цена D) сроки поставок E) частота отгрузок
<b>Тема 4. Управление межфункциональными конфликтами в сфере логистики</b>		
16	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	A) ригидный тип B) неуправляемый тип C) <b>демонстративный тип</b> D) сверхточный тип E) «бесконфликтный тип»
17	Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа	A) хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование осуществляет стихийно B) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен C) ведет себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям <b>D) обладает завышенной самооценкой,</b>





МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Костанайский филиал

Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 9 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		<b>подозрителен, прямолинеен и негибок</b> Е) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся, обладает завышенной самооценкой, несамокритичен
18	Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»	А) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение В) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив С) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен Д) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью Е) <b>неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению</b>
19	Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»	А) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение В) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив С) <b>импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен</b> Д) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью Е) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению
20	Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»	А) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение В) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив С) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен Д) <b>скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью</b> Е) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению
<b>Тема 5. Функциональные области логистической координации</b>		
21	Преимуществом каких методов закупок является ускорение оборачиваемости капитала	А) регулярных закупок мелкими партиями



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Костанайский филиал

Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент


Версия документа - 1

стр. 10 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		<p>В) ежедневных (ежемесячных) закупок по котировочным ведомостям С) верно А и В D) получения товара по мере необходимости и регулярных закупок мелкими партиями; E) <b>верно В и D</b></p>
22	Какие существуют методы определения потребности в материалах	<p>А) планирование потребности в материалах В) детерминированный С) эвристический D) верно В и С E) <b>планирование потребности в материалах, детерминированный, стохастический, эвристический</b></p>
23	От чего зависит выбор метода определения потребности в материалах	<p>А) от профиля фирмы и типа изделий В) от возможностей заказчика С) от типа изделий D) от наличия и вида складов, системы контроля над состоянием запасов E) <b>верно А, В, D</b></p>
24	Назовите основные преимущества оптовых закупок	<p>А) простота оформления документов, гарантия поставки всей партии В) повышенные торговые скидки С) замедление оборачиваемости капитала D) верно все вышеперечисленное E) <b>верно А и В</b></p>
25	Назовите метод закупок, который имеет следующие преимущества: ускорение оборачиваемости капитала, экономия складских помещений, сокращение затрат на документирование поставки	<p>А) закупка товара с немедленной сдачей В) закупка товара одной партией С) оптовые закупки D) <b>регулярные закупки мелкими партиями</b> E) комбинации перечисленных методов</p>
<b>Тема 6. Управление логистическими бизнес-процессами как способ уменьшения интенсивности межфункциональных конфликтов</b>		
26	Назовите признаки, характеризующие новый метод управления запасами «Канбан»	<p>А) наличные запасы соответствуют потребностям начальной стадии производственного процесса В) межоперационное складирование сокращается С) объемы складирования готовой продукции снижаются D) продолжительность каждой операции сокращается и, прежде всего, срок замены инструмента E) <b>все вышеперечисленные</b></p>
27	Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в	<p>А) установлении теплых дружеских взаимоотношений В) <b>сопереживании, во взаимной эмпатии</b> С) преодолении стереотипов восприятия в процессе общения D) сохранении высокого статуса в</p>

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 11 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

		общении Е) выявлении истинных мотивов общения у своего партнера
28	Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению	А) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику В) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие С) <b>стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию</b> D) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте E) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли
29	Технологии эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей	А) добиться убеждения соперника в своей правоте В) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника С) <b>добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником</b> D) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником E) овладеть инициативой в споре
30	Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к	А) <b>обмену информацией</b> В) налаживанию добрых взаимоотношений С) достижению взаимопонимания D) расширению темы общения E) усилению информационного воздействия на партнера

### 3.2.2 Типовые практические задания

#### Задание 1


Проведите конфликтологический анализ следующей ситуации:

Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки.

Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник не способен выполнять обязанности по должности. Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и в категоричной форме требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт.

#### Задание 2

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Костанайский филиал Кафедра экономики		
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 12 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

### Задание 3

Решите задачу «делать или покупать» и определите, что предприятию выгоднее: закупить ролики у поставщика или самостоятельно их произвести.

Компания «Феникс-2» располагает большими производственными мощностями и некоторые детали для производимого оборудования изготавливает своими силами.

Многие из производимых деталей можно покупать у сторонних поставщиков, поэтому перед тем, как оптимизировать номенклатуру закупаемых комплектующих и материалов, необходимо решить задачу make or buy, сравнив затраты на производство деталей с затратами на закупку подобных товаров.

Основными товарами, производство которых осуществляется силами предприятия, являются конвейерные комплектующие, такие как цепи и ролики. Часть конвейерных комплектующих закупается в Тайване в компании Chao Ho Trading и поставляется в Россию большими партиями в контейнерах по морю один раз в полгода.

Рассмотрим затраты на производство алюминиевых роликов диаметром 32 и длиной 560 мм (500 шт.). Для изготовления одного конвейерного ролика необходим кусок алюминиевой трубы диаметром 32 мм, железная ось, два подшипника и два стопорных кольца. Чтобы изготовить один ролик, рабочий должен разрезать трубу на части длиной, соответствующей длине самого ролика, отрезать железную ось, закрепить на ней подшипники и стопорные кольца. Таким образом, для изготовления 500 роликов необходимы 16 м трубы (7125 руб.), 16- метровая железная ось (5190 руб.), 1000 подшипников (48 100 руб.) и 1000 стопорных колец (21 000 руб.). Работу по производству выполняют двое рабочих, один из которых режет трубу и ось, а второй собирает ролики. Для того чтобы произвести 500 роликов, им потребуется 30 дней. Суммарная заработная плата рабочих за этот объем работы составит 73 000 руб. Затраты на электроэнергию можно рассчитать исходя из потребляемой оборудованием мощности – в совокупности за время изготовления 500 роликов компания израсходует энергии на сумму примерно 38 500 руб. Для изготовления роликов используются оборудование и инструменты, затраты на которые оцениваются в 14 130 и 52 279 руб. соответственно.

Цена на ролики у поставщика – 122 400 руб. за 500 шт. Затраты на упаковку – 1680 руб. Транспортировка 500 шт. роликов обходится в 32 300 руб., страхование всей партии – 612 руб., стоимость таможенных платежей – 46 512 руб. В связи с тем что курс национальной валюты изменился, предприятие теперь за 500 роликов должно за платить 238 680 руб., затраты на упаковку – 3276 руб., затраты на страхование и таможенные платежи становятся на уровне 1100 и 90 690 руб. соответственно. Затраты на самостоятельное изготовление роликов выросли на 15%. Что предприятию выгоднее: производить или закупать ролики в новых сложившихся условиях?


### Задание 4

Модели и стили поведения личности в конфликте.

Цель: Развитие навыков эффективного межличностного общения и бесконфликтного социального взаимодействия.

Содержание задания: Выполнение упражнений.

УПРАЖНЕНИЕ 1. Проанализируйте свои действия, направленные на поиск

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 13 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

возможных вариантов решения конфликта в Вашей социальной практике, ответив на следующие вопросы:

1. Удавалось ли Вам найти такие варианты?
2. Что мешало этому процессу?
3. Какой вариант решения Вам видится сегодня?
4. Всегда ли выбранный Вами вариант был лучшим?

УПРАЖНЕНИЕ 2. Вспомните, часто ли Ваши конфликты заканчивались полным разрывом взаимоотношений с конфликтующей стороной? Сожалели ли Вы потом об этом? Возможно ли было разрешение таких конфликтов с сохранением взаимоотношений.

УПРАЖНЕНИЕ 3. Проанализируйте конфликты, которые происходили с Вашим участием по моделям поведения своего соперника, ответив на следующие вопросы:

1. Какие модели поведения Вашего соперника имели место в конфликтном взаимодействии?

#### Задание 5

ЗАО «Фамакс» является одним из немногих предприятий российской фармацевтической промышленности, специализирующихся на выпуске препаратов медицинского и ветеринарного направления, а также косметологических средств с лечебным эффектом. В основном выпускаются поливитаминные препараты, антибиотики, биологически активные добавки и другие препараты.


Служба логистики ЗАО «Фамакс» подчиняется заместителю директора по логистике. Структурно служба логистики состоит из отдела транспортного обслуживания, отдела складского хозяйства, отдела информационного обеспечения.

#### Основные цели и функции отделов

Цели	Функции	Подразделение
Своевременная доставка продукции и материалов	Организация доставки готовой продукции покупателям	Отдел транспортного обслуживания
Отсутствие претензии со стороны покупателей по качеству полученной продукции (нет порчи, потеря, опозданий)	Организация доставки сырья и материалов	
Сокращение затрат на перевозку грузов до 5% от грузооборота	Выбор видов транспорта Организация транспортного обслуживания персонала компании	
Отсутствие потерь продукции из-за некачественного хранения	Управление складом Погрузо-разгрузочные работы	Отдел складского хозяйства
Отсутствие излишков и недостачи продукции и сырья	Упаковочные работы	
Контроль сроков и годности продукции, сырья и материалов	Доработка продукции	
Своевременное выполнение заявок клиентов	Учет и обработка заказов	Отдел информационного обеспечения
Сокращение времени обслуживания клиентов в торговом зале	Контроль доставки продукции по заявкам Прием заявок клиентов в торговом зале	

#### Деятельность службы логистики в компании

Деятельность службы логистики в ЗАО «Фамакс» организована таким образом, что

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Костанайский филиал Кафедра экономики		
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 14 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

руководитель службы логистики занимается решением стратегических задач, а менеджеры подразделений служб решают оперативные задачи.

К числу стратегических задач можно отнести следующие:

- приобретение собственного автотранспорта или использование услуг транспортных компаний;
- размещение товаров на складах компании с учетом того, что офис и производство территориально разделены;
- размещение транзитных складов на территории России;
- доставка продукции клиентам в зимний период. Специфика связана с тем, что ряд препаратов при низкой температуре теряет свои свойства;
- вопросы сокращения логистических затрат при доставке грузов клиентов и поставке сырья и оборудования на предприятие.

В организационной структуре руководитель службы логистики функционально подчинен коммерческому директору компании. Выбор в части построения структуры отдела сделан в пользу линейности, т.е. четко выражены линейные направления: отдел транспорта, отдел складского хозяйства, отдел информационного обеспечения.


**Задание.** Разработайте количественные и качественные показатели и критерии работы логистической службы ЗАО «Фамакс».

**Задание 6**

Московский компрессорный завод «Боец» относится к группе традиционных организаций, где новые рыночные отношения и необходимость перевода организации на современные рельсы управления все еще не нашли понимания у руководства. Как и во многих подобного рода предприятиях, логистические операции разбросаны между различными службами и отделами с различной системой подчинения начальникам разного уровня.

В качестве примера можно привести логистическую деятельность, относящуюся только к одному направлению работы предприятия — к сборке винтовых компрессорных установок из материалов, поступающих из Германии. Таким образом, в процессе, который начинается с заказа сборочных материалов в Германии, до отгрузки готовой продукции потребителям участвуют различные отделы и подразделения предприятия.

Отдел	Функции	Подчинение
Отдел продаж	Прогнозирование потребности в сборочных комплектах, оборудовании, запчастях и расходных материалах. Осуществление отгрузки готовой продукции.	Зам. гендиректора
Финансово-экономический отдел	Утверждение планов закупки сборочных комплектов, сопутствующего оборудования, запчастей и расходных материалов.	Зам. гендиректора
Отдел ВЭС	Закупка сборочных комплектов, запчастей и расходных материалов в Германии.	Зам. гендиректора
Отдел МТС	Закупка сопутствующего оборудования, запчастей и расходных материалов в России	Зам. гендиректора
Таможенный отдел	Таможенная очистка всего, что прибывает из Германии, таможенное оформление готовой продукции, идущей на экспорт	Гендиректор
Центральный материальный	Хранение сборочных комплектов сопутствующего оборудования, запасных частей и расходных материалов, их отгрузка	Гендиректор

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Костанайский филиал Кафедра экономики		
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 15 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

склад	потребителям	
Склад готовой продукции	Хранение готовой продукции, отгрузка готовой продукции потребителям	Гендиректор
Товарный цех	Изготовление тары и упаковки для готовой продукции	Гендиректор
Транспортный цех	Транспортировка сборочных комплектов, оборудования, запчастей и расходных материалов с и до таможенного терминала, другие задачи по перевозке оборудования и материалов	Гендиректор

Кроме того, юридически независимо, но на самом деле в рамках предприятия действует посредническая структура, которая выступает агентом завода по заключению договоров купли-продажи завода с германской стороной. В частности, эта фирма заключает договоры купли-продажи, определяет базис поставки и некоторые другие транспортные условия контрактов.

Таким образом, на ОАО «Боец» логистические операции выполняются девятью структурными подразделениями, действующими независимо друг от друга и подчиняющимися разным руководителям, и одной независимой компанией.

На предприятии отсутствуют четко прописанные процедуры и алгоритмы, формализующие полномочия и ответственность различных подразделений, связанных с выполнением логистических операций. По указанным причинам поступление сборочных материалов и отгрузка готовой продукции проходят в авральном режиме, возникают внутренние конфликты, которые в конце концов разрешаются только на уровне генерального директора. Это приводит к превышению контрактных сроков поставки и нарушению ее комплектности.

Такая организация логистической деятельности негативным образом сказывается на имидже предприятия в глазах как немецких, так и российских клиентов.

Задание. На основании анализа представленного материала обоснуйте решение о создании единого отдела логистики и составьте перечень его функций.

## **4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **4.1 Порядок проведения промежуточной аттестации**

#### **4.1.1 Порядок проведения экзамена**

Экзамен проводится в 2 этапа. На первом этапе студент решает тесты. Продолжительность – 60 минут. На втором этапе студент решает практические задания: выбирает инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализирует результаты расчетов и обосновывает полученные выводы. Продолжительность – 30 минут.

### **4.2 Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств**

#### **4.2.1 Критерии оценивания тестов**

Максимальный балл за ответ на тесты – 10 баллов.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 16 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

<b>Отлично/ 9-10 баллов</b>	<b>Хорошо/ 7-8 баллов</b>	<b>Удовлетворительно/ 5-6 баллов</b>	<b>Неудовлетворительно/ 0-4 балла</b>
Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Продвинутый уровень освоения проверяемых компетенций	Пороговый уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций
Демонстрируются: глубокое и прочное усвоение программного материала, свободное владение материалом, правильное применение терминологии, способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей.	Демонстрируются: знание программного материала, правильное применение теоретических знаний, владение необходимыми терминами, способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей.	Демонстрируются: усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, имеются затруднения в использовании терминологии, недостаточно сформирована способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей.	Демонстрируются: незнание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при использовании терминологии, не сформирована способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей.

#### 4.2.2 Критерии оценивания практических заданий

Максимальный балл за выполнение практических заданий – 30 баллов.

<b>Отлично/ 27-30 баллов</b>	<b>Хорошо/ 23-26 баллов</b>	<b>Удовлетворительно/ 15-22 балла</b>	<b>Неудовлетворительно/ 0-14 баллов</b>
Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Продвинутый уровень освоения проверяемых компетенций	Пороговый уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций
Студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практической работы, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий используемых в работе, смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы. Студент демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, определяет взаимосвязи между показателями задачи, даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию	Студент показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы. Студент демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, имея неполное понимание междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма решения задания, демонстрирует	Студент в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы. Студент затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, даёт неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор алгоритма решения задачи возможен при наводящих вопросах преподавателя, демонстрирует недостаточную способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в	Студент имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы. Студент даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий, не сформирована способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и





МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 17 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

задания, демонстрирует способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы.	способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы.	соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы.	обосновать полученные выводы.
---	--	---	-------------------------------

### 4.3 Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты текущего и рубежного контролей, полученные баллы суммируются с баллами за каждый этап при прохождении промежуточной аттестации.


Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при проведении промежуточной аттестации в виде экзамена:

оценки «отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для будущей профессиональной деятельности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала;

оценки «хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) заслуживает студент, обнаруживший полное знание программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

оценки «удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) заслуживает студент, обнаруживший знание основного программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учёбы и предстоящей профессиональной деятельности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. «Удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности непринципиального характера в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий;

«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Костанайский филиал Кафедра экономики		
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление межфункциональными конфликтами и логистическая координация» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 18 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом.

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке «отлично», предполагает формирование компетенций на высоком уровне, готовность к самостоятельной профессиональной деятельности: студент должен знать количественные и качественные методы исследования логистических конфликтов и технологии их разрешения; подходы к мотивации и стимулированию деятельности звеньев логистической системы; уметь готовить аналитические материалы для разрешения логистических конфликтов и улучшения логистических бизнес-процессов; диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по уменьшению интенсивности межфункциональных конфликтов; владеть навыками подготовки аналитических материалов по результатам применения исследования; навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач.

2. Продвинутый уровень соответствует оценке «хорошо», предполагает формирование компетенций на более высоком уровне: студент должен знать понятие логистических конфликтов и координации, основы логистических бизнес-процессов на предприятии; основные управленческие теории в сфере логистической координации; уметь готовить аналитические материалы по результатам исследования для выработки управленческих решений по их применению для разрешения логистических конфликтов; аргументировано отстаивать управленческие решения, заинтересовывать и мотивировать персонал; владеть качественными методами исследования логистических конфликтов и бизнес-процессов; методами проведения аудита человеческих ресурсов и оценки организационной культуры в процессе логистической координации.

3. Пороговый уровень соответствует оценке «удовлетворительно», предполагает формирование компетенций на начальном уровне: студент должен знать понятие конфликтологии, координации в управлении; основные теории мотиваций деятельности звеньев логистической системы; уметь использовать количественные и качественные методы исследования логистических конфликтов и логистических бизнес-процессов; осуществлять диагностику организационной культуры в сфере управления межфункциональными конфликтами; владеть количественными методами исследования логистических конфликтов и бизнес-процессов; методами стимулирования и мотивации в сфере управления межфункциональными конфликтами.

4. Недостаточный уровень соответствует оценке «неудовлетворительно».