

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Тюлегенова Раиса Амировна

Должность: Директор

Дата подписания: 01.08.2023 12:08:34

Уникальный программный ключ:

125b8acc44c5368c45bd8abf3dc3ced4a4eed767e648be180c8ae6b887439a41

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 конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 1 из 14

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_



УТВЕРЖДАЮ

Директор Костанайского филиала

ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Р.А. Тюлегенова

25.08.2023 г.

**Фонд оценочных средств  
для текущего контроля**

по дисциплине (модулю)

**Управление конфликтами в бизнесе**

Направление подготовки (специальность)  
**38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль)  
**Управление бизнесом**

Присваиваемая квалификация  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Очная**

Год набора 2023

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 конфликтами в бизнесе» по  
основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе  
бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 2 из 14

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 конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 3 из 14

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Управление бизнесом

Дисциплина: Управление конфликтами в бизнесе

Семестр (семестры) изучения: 4 семестр

Форма (формы) текущего контроля: собеседование по теме занятий, выполнение тестовых и практических заданий, проекты слайд-презентаций, структурно-логические схемы, кейс-стади.

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 конфликтами в бизнесе» направлено на формирование следующих компетенций:

| Коды компетенции по ФГОС | Содержание компетенций согласно ФГОС   | Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП                            | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |  |
|--------------------------|--|--|---|--|
| 1                        | 2  | 3  | 4   |  |
| ПК-2                     | Способен участвовать в управлении изменениями в бизнесе с позиции социально-ориентированного менеджмента | ПК-2.2<br>Владеет методами и технологиями управления конфликтами в бизнесе | <i>Пороговый уровень</i>                                | <i>Знать:</i> сущность, основные структурные элементы, динамические характеристики, методы и технологии управления конфликтами, в организациях и системах управления |
|                          |  |  |   | <i>Уметь:</i> пользоваться методами конфликтологии, технологиями управления конфликтами  |
|                          |  |  |   | <i>Владеть:</i> методами исследования и диагностики конфликтов   |
|                          |  |  | <i>Продвинутый уровень</i>                              | <i>Знать:</i> механизмы возникновения и методы управления конфликтами в бизнесе  |
|                          |  |  |   | <i>Уметь:</i> прогнозировать и профилировать конфликтные ситуации в бизнесе  |
|                          |  |  |   | <i>Владеть:</i> методами управления конфликтами  |
| <i>Высокий уровень</i>   | <i>Знать:</i> технологии конструктивного взаимодействия и рационального поведения в конфликте            |  |   |  |
|                          | <i>Уметь:</i> предупреждать (стимулировать), регулировать, завершать и разрешать конфликты в бизнесе     |  |   |  |
|                          | <i>Владеть:</i> методами организации эффективных переговоров   |  |   |  |
| ПК-4                     | Способен   | ПК-4.2   | <i>Пороговый</i>  | <i>Знать:</i> основные понятия 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 конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 4 из 14

Первый экземпляр \_\_\_\_\_


КОПИЯ № \_\_\_\_\_

|                        |  |   |                            |  |
|------------------------|--|---|----------------------------|--|
|                        | оценивать риски и предлагать мероприятия для предупреждения и снижения отрицательных последствий кризисных ситуаций  | Осуществляет оценку рисков, предлагает обоснованные мероприятия по предупреждению и снижению отрицательных последствий кризисных ситуаций | <i>уровень</i>             | классификацию рисков, их место и роль в деятельности организации   |
|                        |  |   |                            | <i>Уметь:</i> анализировать природу риска и четко разграничивать их в зависимости от влияния факторов внешней и внутренней среды             |
|                        |  |   | <i>Продвинутый уровень</i> | <i>Владеть:</i> навыками анализа и оценки внутренних и внешних рисков с учётом экономической ситуации с целью недопущения кризисных ситуаций |
|                        |  |   |                            | <i>Знать:</i> принципы и правила выбора методов анализа и оценки рисков с позиции их идентификации по функциональным областям                |
|                        |  |   |                            | <i>Уметь:</i> выстраивать шкалу оценки вероятности наступления опасного события и давать результирующее заключение значимости риска          |
|                        |  |   |                            | <i>Владеть:</i> навыками тестирования и верифицирования методики оценки рисков с позиции их идентификации по функциональным областям         |
| <i>Высокий уровень</i> | <i>Знать:</i> специфику и особенности оценки риска в реальном секторе экономики  |   |                            |  |
|                        | <i>Уметь:</i> применять современные подходы к определению риска, осуществлять мониторинг ключевых индикаторов, предлагает разработанные мероприятия по минимизации и снижению отрицательных последствий риска и кризисных ситуаций |   |                            |  |
|                        | <i>Владеть:</i> навыками моделирования рисков и кризисов с целью их предупреждения и снижения  |   |                            |  |

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

#### 3.1 Виды оценочных средств

| № п/п | Код компетенции/ планируемые результаты обучения | Контролируемые темы/ разделы                                   | Наименование оценочного средства для текущего контроля   |
|-------|--|--|--|
| 1     | ПК-2.2 ПК-4.2                                    | Современное представление об управлении конфликтами            | - вопросы для обсуждения - слайд-презентация<br>- структурно-логическая схема                                |
| 2     | ПК-2.2 ПК-4.2                                    | Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях | - вопросы для обсуждения<br>- слайд-презентация по вопросам практического занятия<br>- письменные тестовые и |

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики   |                        |               |
|   | Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по<br>основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе<br>бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 5 из 14   | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |


|   |               |   |   |
|---|---------------|---|---|
|   |               |   | практические задания<br>- слайд-презентация по вопросам СРС   |
| 3 | ПК-2.2 ПК-4.2 | Типы конфликтов в организации   | - вопросы для устного собеседования<br>- письменные тестовые и практические задания<br>- кейс-задача<br>- структурно-логическая схема   |
| 4 | ПК-2.2 ПК-4.2 | Социально-психологические основы управления конфликтами в организации | - вопросы для составления структурно-логических схем по материалам лекции<br>- слайд-презентация по вопросам практического занятия<br>- письменные тестовые и практические задания<br>- слайд-презентация по вопросам СРС |
| 5 | ПК-2.2 ПК-4.2 | Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации     | - вопросы для составления структурно-логических схем по материалам лекции<br>- письменные тестовые и практические задания<br>- структурно-логическая схема по СРС   |
| 6 | ПК-2.2 ПК-4.2 | Стратегии, методы и технологии управления конфликтами в организации   | - вопросы для обсуждения<br>- письменные тестовые и практические задания<br>- кейс-задача<br>- слайд-презентация  |

### 3.2 Содержание оценочных средств

Используемые оценочные средства: вопросы для устного собеседования, письменные тестовые и практические задания по проверке теоретических знаний и практических навыков, кейс-задача, вопросы для подготовки слайд-презентации, структурно-логических схем.

#### 3.2.1 Типовые вопросы для устного собеседования:

- 1 Раскройте понятие «управление конфликтом»
- 2 Назовите основные этапы управления конфликтом
- 3 В чем суть функционалистского и социологического подходов в понимании социальных последствий конфликтов? Назовите основоположников каждого из этих подходов
- 4 Перечислите социальные последствия конструктивных и деструктивных конфликтов в организации
- 5 Дайте понятие конфликтов в организации и их общую классификацию
- 6 Охарактеризуйте внутриличностные конфликты в организации, их типы и причин
- 7 Назовите основные модели поведения личности в конфликте
- 8 Дайте характеристику стратегий поведения личности в конфликте по двухмерной модели

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики                                   |                        |               |
|   | Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 6 из 14   | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

Томаса-Киллмейна

9 Назовите основные группы методов анализа и исследования конфликтов в организации

10 Дайте общую характеристику методов изучения и оценки личности

### 3.2.2 Типовые письменные тестовые задания

Тестовые задания по дисциплине:

1 Укажите универсальные причины социальных конфликтов

- A) неудовлетворенность потребностей
- B) несовпадение интересов
- C) различия в ценностных ориентациях
- D) все ответы верны
- E) ни один ответ неверен

2 На предконфликтной стадии

- A) происходит силовое конфликтное взаимодействие
- B) складывается структура конфликта
- C) имеет место ненасильственное или с минимальным применением силы сбалансированное противостояние
- D) все ответы верны
- E) ни один ответ неверен

3 То, что является основным объектом притязания конфликтующих сторон в конкретном социальном конфликте, ученые называют


- A) конфликтными ресурсами
- B) конфликтным рангом
- C) предметом конфликта
- D) субъектом конфликта
- E) конфликтным инцидентом

4 Совокупность сил и средств, привлекаемых субъектами конфликта в конфликтном взаимодействии, ученые называют

- A) конфликтными ресурсами
- B) конфликтным рангом
- C) предметом конфликта
- D) субъектом конфликта
- E) конфликтным инцидентом

5 Любые индивиды, социальные группы, организации, институты, в той или иной мере вовлеченные в конфликт, учеными называются

- A) конфликтными ресурсами
- B) конфликтным рангом
- C) предметом конфликта
- D) субъектом конфликта
- E) конфликтным инцидентом

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики   |                        |               |
|   | Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по<br>основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе<br>бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 7 из 14   | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

6 Совокупность сил и средств, которые может использовать тот или иной субъект в конфликтном взаимодействии, ученые называют

- A) конфликтными ресурсами
- B) конфликтным рангом
- C) предметом конфликта
- D) субъектом конфликта
- E) конфликтным инцидентом

7 Случайное или намеренно спровоцированное любым субъектом конфликта событие, переводящее предконфликтную стадию в стадию силового конфликтного взаимодействия, учеными называется

- A) конфликтными ресурсами
- B) конфликтным рангом
- C) предметом конфликта
- D) субъектом конфликта
- E) конфликтным инцидентом

8 Субъект конфликта, стремящийся к непосредственному овладению предметом конфликта, это

- A) член группы поддержки
- B) наблюдатель
- C) подстрекатель
- D) оппонент
- E) посредник (медиатор)

9 Субъект конфликта, оказывающий помощь оппоненту в овладении предметом конфликта, но сам на него не претендующий, это

- A) член группы поддержки
- B) наблюдатель
- C) подстрекатель
- D) оппонент
- E) посредник (медиатор)


10 Субъект конфликта, добровольно или вынужденно фиксирующий процесс его протекания, не участвуя в конфликтном взаимодействии, это

- A) член группы поддержки
- B) наблюдатель
- C) подстрекатель
- D) оппонент
- E) посредник (медиатор)

### 3.2.3 Типовые практические задания

I Задание: Ситуативная оценка конфликтов в организации.

Цель: Развитие навыков принятия конструктивных решений по управлению конфликтами в организации.

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики   |                        |               |
|   | Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по<br>основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе<br>бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 8 из 14   | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

Содержание: Решение ситуационных задач.

**ЗАДАЧА 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.

**ЗАДАЧА 2.** Между заместителем руководителя среднего уровня и линейным руководителем осложнились отношения в связи с тем, что из-за неудовлетворительных коммуникаций на соответствующем уровне управления в организации возникла предпосылка срыва важного мероприятия.

Заместитель руководителя, в обязанности которого входит определение графика и осуществление контроля за проведением подобных мероприятий, в беседе с линейным руководителем за несколько дней до указанного мероприятия выясняет, что сроки его проведения линейным руководителем не установлены. В ходе этой же беседы линейный руководитель предлагает сроки проведения мероприятия, а заместитель высказывает ему свое недовольство в не совсем корректной форме.

Линейный руководитель в инициативной беседе с руководителем среднего уровня (своим непосредственным начальником), признав в общем свой просчет в сложившейся ситуации, обратил внимание и на то, что эта ситуация стала следствием того, что заместитель не акцентировал внимание на приближающихся сроках проведения указанных мероприятий на очередном совещании.

Руководитель среднего уровня рекомендовал своему подчиненному более внимательно следить за графиками проведения подобных мероприятий и более тесно контактировать по этим вопросам с соответствующими должностными лицами. На очередном совещании руководитель среднего уровня в форме безликой критики акцентировал внимание на сложившейся ситуации.

Проанализируйте действия всех участников сложившейся ситуации. Является ли она конфликтом? Выявите в ней конфликтные ситуации. Спрогнозируйте отношения между участниками ситуации после совещания. Уместна ли была критика на совещании?

**II Задание:** 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 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



|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики   |                        |               |
|   | Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по<br>основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе<br>бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 9 из 14   | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

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?
2. В каких конкретных поведенческих характеристиках проявлялась каждая из моделей поведения?
3. Чем Вы можете объяснить выбранную модель поведения?
4. Был ли адекватен стиль Вашего общения в каждом из конкретных случаев?
5. Чем Вы объясните стиль Вашего общения?

УПРАЖНЕНИЕ 4. Составьте список Ваших индивидуально-психологических качеств по следующей схеме:

В левом столбце перечислите те качества, которые помогают Вам в конструктивном общении, а в правом — те качества, которые мешают конструктивному общению. Затем попросите своих родственников, друзей, знакомых (экспертов) дополнить этот список.

После этого проанализируйте список, ответив для себя на вопрос:

Почему Ваши представления о себе (Я-концепция) не совпали с представлениями о Вас других людей в целом и по каждой конкретной позиции? Попытайтесь вспомнить конкретные жизненные ситуации, которые подтверждали бы или опровергли дополнения экспертов.

### 3.2.4 Кейс-задача

Управление конфликтами различных типов в организации.

Цель: Развитие навыков принятия конструктивных решений по управлению конфликтами в организации.

Содержание: Анализ кейс-историй.


КЕЙС-ИСТОРИЯ: В одной организации руководителем стал бывший заместитель директора. Во время предыдущей деятельности у него сложились сложные отношения с некоторыми сотрудниками, которых он искренне считал плохими работниками. Став руководителем, он уволил без соблюдения законодательства нескольких сотрудников. Те обратились в суд. Сотрудников восстановили на работе, а в коллективе возросла напряженность. Руководитель обратился за помощью к конфликтологу с надеждой, что конфликтолог поможет ему довести «праведное дело» борьбы с недобросовестными работниками до победы.

Но только после общения с конфликтологом он осознал, что его личная неприязнь к этим работникам мешает объективно оценить их служебную деятельность и не дает возможности найти эффективные способы снятия конфликтных ситуаций. В результате он стал прислушиваться к советам и рекомендациям конфликтолога. Вскоре ситуация получила конструктивное разрешение.

### 3.2.5 Перечень примерных презентаций

Тема 2. Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях

Составить слайд-презентацию «Последствия конструктивных и деструктивных конфликтов в организации»

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики   |                        |               |
|   | Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по<br>основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе<br>бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 10 из 14  | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

Составить слайд-презентацию «Конфликтологические функции руководителя»  
 Тема 4. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации  
 Составить слайд-презентацию «Взаимосвязь системы личностных терминальных ценностей и типов межличностных отношений»  
 Составить слайд-презентацию «Виды тактик воздействия на оппонента»

3.2.6 Типовые задания для составления структурно-логических схем по материалам лекций и вопросам СРС

1. Составление структурно-логической схемы «Общенаучное представление о конфликте»
2. Составление структурно-логической схемы «Причины и факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну»
3. Составление структурно-логической схемы «Модели поведения личности в конфликте»
4. Составление структурно-логической схемы «Основные стратегии поведения личности в конфликте»
5. Составление структурно-логической схемы «Двухмерная модель поведения личности в конфликте Томаса-Килмена»

### 3.3 Критерии оценивания

| Виды текущего контроля   | Высокий уровень<br>90-100% | Продвинутый уровень<br>75-89% | Пороговый уровень<br>50-74% | Недостаточный уровень<br>0-49% |
|--|----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Вопросы для устного собеседования<br>Письменные тестовые и практические задания<br>Кейс-задача<br>Структурно-логическая схема<br>Слайд-презентация | 27-30                      | 23-26                         | 15-22                       | 0-14                           |
| Задание для самостоятельной работы   | 27-30                      | 23-26                         | 15-22                       | 0-14                           |


Критерии оценки работы студентов на лекционных занятиях (лекция-дискуссия, лекция-беседа, проблемная лекция)

«отлично» (А, А-, 4.0-3.67, 90-100%) – студент участвует в обсуждении (дискуссии, обсуждении, решении проблем), безошибочно отвечает на вопросы, понимает суть вопроса, имеет собственное аргументированное мнение, основываясь на дополнительно полученных источниках, рекомендованных преподавателем и/или найденных студентом самостоятельно

«хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%) – студент участвует в обсуждении (дискуссии, обсуждении, решении проблем), отвечает на вопросы с небольшими ошибками, понимает суть вопроса, имеет собственное мнение, основываясь на лекционных данных

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%) – студент участвует в обсуждении (дискуссии, обсуждении, решении проблем), с ошибками (в том числе значительными) отвечает на вопросы, понимает суть вопроса не в полном объеме, не имеет собственного мнения

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%) – студент не участвует (участвует не активно) в обсуждении (дискуссии, обсуждении, решении проблем), отвечает с большим количеством ошибок или вовсе не отвечает на заданные ему, не понимает суть вопроса, не может привести аргументы и контраргументы

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики   |                        |               |
|   | Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по<br>основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе<br>бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 11 из 14  | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

**Критерии оценки работы студентов на лекционных занятиях (лекция-визуализация)**  
 «отлично» (А, А-, 4.0-3.67, 90-100%) – СЛС составлена в соответствии с требованиями к составлению. Содержание СЛС полностью раскрыто. Информация, содержащаяся в каждом элементе легко усваивается даже при кратковременном восприятии

«хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%) – допущены неточности и незначительные ошибки при составлении СЛС. Связи между элементами адекватно отражают объективно существующие связи явлений или их отдельных сторон

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%) – работа выполнена, но неполно изложен материал. Структура, оформление СЛС содержит неточности, ошибки

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%) – СЛС не выполнена или полностью не соответствует требованиям к составлению, содержание не раскрыто

#### Критерии оценивания устного опроса

«отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка

«хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого


«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

#### Критерии оценки работы студентов на практических занятиях

«отлично» (А, А-, 4.0-3.67, 90-100%) – студент участвует в обсуждении и решении практических заданий, безошибочно отвечает на вопросы, понимает суть вопроса, имеет собственное аргументированное мнение, основываясь на дополнительно полученных источниках, рекомендованных преподавателем и/или найденных студентом самостоятельно

«хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%) – студент участвует в обсуждении и решении практических заданий, отвечает на вопросы с небольшими ошибками, понимает суть вопроса, имеет собственное мнение, основываясь на лекционных данных

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%) – студент участвует в обсуждении и решении практических заданий, с ошибками (в том числе значительными) отвечает на вопросы, понимает суть вопроса не в полном объеме, не имеет собственного

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики   |                        |               |
|   | Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по<br>основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе<br>бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 12 из 14  | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

#### МНЕНИЯ

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%) – студент не участвует (участвует не активно) в обсуждении и решении практических заданий, отвечает с большим количеством ошибок или вовсе не отвечает на заданные ему, не понимает суть вопроса, не может привести аргументы и контраргументы

Критерии оценки групповых заданий (практические задания для реализации метода «работа в малых группах»)

«отлично» (A, A-, 4.0-3.67, 90-100%) – обучающиеся полностью выполняют задание, основываясь на дополнительно полученных данных и источниках, рекомендованных преподавателем и/или найденных студентом самостоятельно

«хорошо» (B+, B, B-, 3.33-2.67, 75-89%) – обучающиеся поняли суть предложенного задания, но не в полном объеме его выполнили или допустили несущественные ошибки

«удовлетворительно» (C+, C, C-, D+, D, 2.33-1.0, 50-74%) – обучающиеся поняли суть предложенного задания, но не в полном объеме его выполнили и допустили существенные (грубые фактические) ошибки

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%) – обучающиеся не поняли суть предложенного задания, не в полном объеме его выполнили и допустили существенные ошибки. Или студенты не смогли решить предложенные задания

#### Критерии оценки структурно-логических схем

«отлично» (A, A-, 4.0-3.67, 90-100%) – изложение знаний в графической форме полное, соответствует учебному материалу; выделены существенные дидактические единицы знаний, установлены связи между ними, зафиксированы в виде знаково-символьных структур; самостоятельное применение знаний; отмечается творческий, нестандартный подход к оформлению, представлению опорного конспекта, освещению теоретического материала


«хорошо» (B+, B, B-, 3.33-2.67, 75-89%) – изложение знаний в графической форме полное, соответствует учебному материалу; допускаются отдельные незначительные ошибки при выделении дидактических единиц знаний; наблюдаются незначительные ошибки в установлении связей между дидактическими единицами; в самостоятельной деятельности небольшая помощь преподавателя

«удовлетворительно» (C+, C, C-, D+, D, 2.33-1.0, 50-74%) – изложение знаний неполное; допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя; имеются затруднения при выделении существенных признаков дидактических единиц знаний, нарушены их взаимосвязи; недостаточная самостоятельность при выполнении заданий воспроизводящего материала

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%) – изложение учебного материала неполное, бессистемное; имеются существенные ошибки, которые обучающиеся не в состоянии исправить даже с помощью преподавателя; отмечается неумение производить простейшие операции выбора и анализа представленного текста

#### Критерии оценки тестовых заданий

«отлично» (A, A-, 4.0-3.67, 90-100%) – выставляется, если студент выполнил работу без ошибок и недочётов, допустил не более 10% ошибок от общего объема заданий

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики   |                        |               |
|   | Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по<br>основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе<br>бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 13 из 14  | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

«хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%) – выставляется, если студент выполнил работу, допустив от 11% до 25% ошибок от общего объема заданий

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%) – выставляется, если студент выполнил работу, допустив от 26% до 50% ошибок от общего объема заданий

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%) - выставляется, если студент допустил число ошибок и недочётов превосходящее норму, при которой может быть выставлено «удовлетворительно», или если правильно выполнил менее половины работы

Критерии оценки проекта слайд-презентации

«отлично» (А, А-, 4.0-3.67, 90-100%):

Общая информация – данная информация кратка и ясна. Использовано более одного ресурс

Тема – сформулирована и раскрыта тема. Полностью изложены основные аспекты темы

Применение и проблемы – отражены области применения темы. Изложена стратегия решения проблем

Элементы оформления – ясный план для создания красивой и полной презентации. Эффекты, фоны, графики и звуки, акцентирующие внимание на изложенной информации

«хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%):

Общая информация – достаточно точная информация. Использовано более одного ресурса

Тема – сформулирована и раскрыта тема. Ясно изложен материал

Применение и проблемы – отражены области применения темы. Процесс решения практически завершен

Элементы оформления – точный план для создания хорошо оформленной презентации. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фоны

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%):

Общая информация – информация частично изложена. В работе использован только один ресурс

Тема – тема частично раскрыта. Некоторый материал изложен некорректно

Применение и проблемы – отражены некоторые области применения темы. Процесс решения неполный

Элементы оформления – частичный план для создания красочной презентации. Слайды просты в понимании

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%):

Общая информация – тема предмета не очевидна. Информация не точна или не дана


Тема – не раскрыта и не ясна. Объяснения некорректны, запутаны или не верны

Применение и проблемы – не определена область применения данной темы. Процесс решения неточный или неправильный

Элементы оформления – отсутствует план для создания полной и хорошо оформленной презентации

Критерии оценки кейс-задачи

«отлично» (А, А-, 4.0-3.67, 90-100%) – обучающиеся самостоятельно выполняют задание, поняли его суть, получили требуемый результат, оформление работы соответствует

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики   |                        |               |
|   | Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по<br>основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе<br>бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 14 из 14  | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

требованиям, в работе имеются пояснения

«хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%) – обучающиеся поняли суть предложенного задания, но не в полном объеме его выполнили или допустили несущественные ошибки, оформление работы соответствует требованиям или частично не соответствует, в работе имеются пояснения

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%) – обучающиеся поняли суть предложенного задания, но не в полном объеме его выполнили и допустили ошибки, оформление работы не соответствует требованиям в работе нет пояснений

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%) – обучающиеся не поняли суть предложенного задания, не в полном объеме его выполнили и допустили ошибки, оформление работы не соответствует требованиям в работе нет пояснений

#### Критерии оценивания самостоятельных работ

«отлично» (А, А-, 4.0-3.67, 90-100%) – выставляется, если студент выполнил работу без ошибок и недочётов, допустил не более одного недочёта

«хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%) – выставляется, если студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочёта, или не более двух недочётов

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%) – выставляется, если студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочёта, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочётов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочётов, допускает искажение фактов

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%) – выставляется, если студент допустил число ошибок и недочётов превосходящее норму, при которой может быть выставлено «удовлетворительно», или если правильно выполнил менее половины работы