

Документ подписан простой электронной подписью	МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ		
Информация о владельце:	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
ФИО: Тюлегенова Раиса Зауржановна	Костанайский филиал		
Должность: Директор	Кафедра экономики		
Дата подписания: 10.07.2023 11:58:06			
Уникальный программный ключ: 125b8acc44c5368c45bd8abf3dc3ced4a4eed767e8486a18dc89e8b889479a47	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 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____



УТВЕРЖДАЮ

Директор Костанайского филиала  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

*Р.А. Тюлегенова*

Р.А. Тюлегенова

25.05.2023 г.

**Фонд оценочных средств  
для промежуточной аттестации**

по дисциплине (модулю)  
**Управление конфликтами в бизнесе**

Направление подготовки (специальность)  
**38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль)  
**Управление бизнесом**

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 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 17

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 17

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: 6 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 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 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 профилактировать 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 оценивать риски и предлагать	ПК-4.2 Осуществляет оценку рисков,	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Знать:</i> основные понятия и классификацию рисков, их место и роль в деятельности организации



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 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	мероприятия для предупреждения и снижения отрицательных последствий кризисных ситуаций	предлагает обоснованные мероприятия по предупреждению и снижению отрицательных последствий кризисных ситуаций		<i>Уметь:</i> анализировать природу риска и четко разграничивать их в зависимости от влияния факторов внешней и внутренней среды	
				<i>Владеть:</i> навыками анализа и оценки внутренних и внешних рисков с учётом экономической ситуации с целью недопущения кризисных ситуаций	
				<i>Продвинутый уровень</i>	<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

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 контроля и рубежного контроля*	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания
1	ПК-2.2 ПК-4.2	Современное представление об управлении конфликтами	- вопросы для обсуждения - слайд-презентация - структурно-логическая схема - комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: - задания теста № 1-5 - вопросы №-1-5



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. 5 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

2	ПК-2.2 ПК-4.2	Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях	<ul style="list-style-type: none"><li>- вопросы для обсуждения</li><li>- слайд-презентация по вопросам практического занятия</li><li>- письменные тестовые и практические задания</li><li>- слайд-презентация по вопросам СРС</li><li>- комплексная письменная работа</li></ul>	Комплексная письменная работа: <ul style="list-style-type: none"><li>- задания теста № 6-10</li><li>- вопросы №-6-10</li><li>- практическое задание №1</li></ul>
3	ПК-2.2 ПК-4.2	Типы конфликтов в организации	<ul style="list-style-type: none"><li>- вопросы для устного собеседования</li><li>- письменные тестовые и практические задания</li><li>- кейс-задача</li><li>- структурно-логическая схема</li><li>- комплексная письменная работа</li></ul>	Комплексная письменная работа: <ul style="list-style-type: none"><li>- задания теста № 11-15</li><li>- вопросы №-11-15</li></ul>
4	ПК-2.2 ПК-4.2	Социально-психологические основы управления конфликтами в организации	<ul style="list-style-type: none"><li>- вопросы для составления структурно-логических схем по материалам лекции</li><li>- слайд-презентация по вопросам практического занятия</li><li>- письменные тестовые и практические задания</li><li>- слайд-презентация по вопросам СРС</li><li>- комплексная письменная работа</li></ul>	Комплексная письменная работа: <ul style="list-style-type: none"><li>- задания теста №16-20</li><li>- вопросы №-16-20</li><li>- практическое задание №2</li></ul>
5	ПК-2.2 ПК-4.2	Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации	<ul style="list-style-type: none"><li>- вопросы для составления структурно-логических схем по материалам лекции</li><li>- письменные тестовые и практические задания</li><li>- структурно-логическая схема по СРС</li><li>- комплексная письменная работа</li></ul>	Комплексная письменная работа: <ul style="list-style-type: none"><li>- задания теста №21-25</li><li>- вопросы №-21-25</li></ul>
6	ПК-2.2 ПК-4.2	Стратегии, методы и технологии управления конфликтами в организации	<ul style="list-style-type: none"><li>- вопросы для обсуждения</li><li>- письменные тестовые и практические задания</li><li>- кейс-задача</li><li>- слайд-презентация</li><li>- комплексная письменная работа</li></ul>	Комплексная письменная работа: <ul style="list-style-type: none"><li>- задания теста №26-30</li><li>- вопросы №-26-30</li><li>- практическое</li></ul>

\* Рубежный контроль предусмотрен только у студентов очной формы обучения.

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



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. 6 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

### 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. Современное представление об управлении конфликтами		
1	То, из-за чего возникает конфликт – это	А) мотивы конфликта В) позиции конфликтующих сторон С) <b>предмет конфликта</b> D) стороны конфликта E) образ конфликтной ситуации
2	Образ конфликтной ситуации – это	А) то, из-за чего возникает конфликт В) <b>субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта</b> С) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту D) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны E) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта
3	Инцидент – это	А) <b>стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта</b> В) истинная причина конфликта С) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними D) то, из-за чего возникает конфликт E) необходимое условие конфликта
4	Стороны конфликта – это	А) <b>субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих</b> В) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта С) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта D) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор) E) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта
5	Конфликтогены – это	А) <b>слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту</b> В) проявления конфликта С) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности D) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта E) поведенческие реакции личности в конфликте



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. 7 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

Тема 2. Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях

6	Деструктивные конфликты	<p>А) способствуют групповой солидарности; приводят к повышению эмоциональной и психологической напряженности в коллективе; приводят к потере рабочего времени</p> <p>В) снижают качество управленческих решений; способствуют групповой солидарности; повышают эмоциональную и психологическую напряженность в коллективе</p> <p><b>С) характеризуются причинами, которые кроются в проблемах отдельных личностей (характере, профессиональной компетентности и т. п.); приводят к повышению эмоциональной и психологической напряженности в коллективе; приводят к инновационным проблемам</b></p> <p>Д) приводят к инновационным проблемам; способствуют становлению групповой солидарности; позволяют выявить неудовлетворительный стиль управления</p> <p>Е) способствуют оптимизации организационной структуры организации; способствуют становлению групповой солидарности; позволяют выявить неудовлетворительный стиль управления</p>
7	Топ-менеджер в работе с конфликтами	<p>А) организует работу всех субъектов системы управления по управлению конфликтами в организации; осуществляет постоянный мониторинг общественного мнения и морально-психологического климата в подразделениях (коллективах) организации; непосредственно осуществляет мониторинг прессы, радио и телевидения на предмет возможных конфликтов организации с внешней средой</p> <p><b>В) формирует органы для разрешения конфликтов (комиссии по трудовым спорам, группы по разрешению спорных вопросов и т. п.); организует работу с кадрами (подбор, расстановка, воспитание и обучение); проводит работу по совершенствованию условий труда работников, системы управления организацией</b></p> <p>С) участвует в работе комиссий и рабочих групп по разрешению конфликтов в организации; постоянно изучает морально-психологический климат в коллективах организации, индивидуально-психологические особенности сотрудников; непосредственно осуществляет мониторинг общественного мнения по актуальным проблемам функционирования организации в различных группах общественности.</p> <p>Д) формирует органы для разрешения конфликтов (комиссии по трудовым спорам, группы по разрешению спорных вопросов и т. п.); организует работу с кадрами (подбор, расстановка, воспитание и обучение); непосредственно осуществляет мониторинг прессы, радио и телевидения на предмет возможных конфликтов организации с внешней средой</p> <p>Е) формирует органы для разрешения конфликтов (комиссии по трудовым спорам, группы по разреше-</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 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. 8 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		нию спорных вопросов и т. п.); постоянно изучает морально-психологический климат в коллективах организации, индивидуально-психологические особенности сотрудников; непосредственно осуществляет мониторинг общественного мнения по актуальным проблемам функционирования организации в различных группах общественности
8	Линейный менеджер в работе с конфликтами	<p><b>А) непосредственно организует эффективное взаимодействие с соседними подразделениями своего уровня управления и их руководителями; занимается воспитанием и обучением подчиненного персонала, участвует в подборе и расстановке сотрудников, проявляет заботу о подчиненных сотрудниках, представляет их интересы на среднем и верхнем уровне управления</b></p> <p>В) осуществляет постоянный мониторинг общественного мнения и морально-психологического климата в подчиненном коллективе, организует эффективное служебное и межличностное общение с подчиненными сотрудниками, осуществляет мониторинг прессы, радио и телевидения на предмет возможных конфликтов организации с внешней средой</p> <p>С) ведет постоянную работу по прогнозированию конфликтов в подчиненном подразделении, проводит мероприятия по их предупреждению, регулированию и разрешению; постоянно изучает морально-психологический климат в коллективах организации, индивидуально-психологические особенности сотрудников; организует эффективное служебное и межличностное общение с сотрудниками, находящимися в его непосредственном подчинении</p> <p>Д) формирует органы для разрешения конфликтов (комиссии по трудовым спорам, группы по разрешению спорных вопросов и т. п.); постоянно изучает морально-психологический климат в коллективах организации, индивидуально-психологические особенности сотрудников; организует эффективное служебное и межличностное общение с сотрудниками, находящимися в его непосредственном подчинении</p> <p>Е) постоянно изучает морально-психологический климат в коллективах организации, индивидуально-психологические особенности сотрудников; организует эффективное служебное и межличностное общение с сотрудниками, находящимися в его непосредственном подчинении; осуществляет мониторинг прессы, радио и телевидения на предмет возможных конфликтов организации с внешней средой</p>
9	Психолог в работе с конфликтами	<p>А) выявляет группы риска в особые периоды функционирования организации; вырабатывает предложения по психологическому обеспечению управленческих решений; участвует в профессиональном отборе сотрудников организации, их обучении и расстановке</p> <p><b>В) является экспертом по психологическим аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в орга-</b></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 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. 9 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		<p><b>низации; участвует в профессиональном отборе сотрудников организации, их обучении и расстановке; вырабатывает предложения по психологическому обеспечению управленческих решений</b></p> <p>С) выявляет группы риска в особые периоды функционирования организации; является экспертом по психологическим аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации; участвует в профессиональном отборе сотрудников организации, их обучении и расстановке</p> <p>Д) является экспертом по психологическим аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации; участвует в профессиональном отборе сотрудников организации, их обучении и расстановке; осуществляет постоянный мониторинг общественного мнения и морально-психологического климата в подчиненном коллективе</p> <p>Е) выявляет группы риска в особые периоды функционирования организации; вырабатывает предложения по психологическому обеспечению управленческих решений; осуществляет мониторинг прессы, радио и телевидения на предмет возможных конфликтов организации с внешней средой</p>
10	Юрист в работе с конфликтами	<p>А) является экспертом по психологическим аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации; участвует в профессиональном отборе сотрудников организации, их обучении и расстановке; осуществляет постоянный мониторинг общественного мнения и морально-психологического климата в подчиненном коллективе</p> <p>В) осуществляет мониторинг прессы, радио и телевидения на предмет возможных конфликтов организации с внешней средой; участвует в работе комиссий и рабочих групп по разрешению конфликтов в организации; является экспертом по правовым аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации</p> <p>С) выявляет группы риска в особые периоды функционирования организации; является экспертом по правовым аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации; осуществляет правовой мониторинг деятельности организации и ее подразделений</p> <p>Д) осуществляет постоянный мониторинг общественного мнения и морально-психологического климата в подчиненном коллективе; является экспертом по правовым аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации; участвует в работе комиссий и рабочих групп по разрешению конфликтов в организации</p> <p>Е) <b>осуществляет правовой мониторинг деятельности организации и ее подразделений; участвует в работе комиссий и рабочих групп по разрешению конфликтов в организации; является экспертом по правовым аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации</b></p>

Тема 3. Типы конфликтов в организации



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. 10 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

11	Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о доброте и зле, справедливости и несправедливости и т.п.)	A) информационные факторы B) поведенческие факторы C) факторы отношений D) <b>ценностные факторы</b> E) структурные факторы
12	Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: власть, система управления; право собственности; нормы поведения, «правила игры» и т.п.; социальная принадлежность	A) информационные факторы B) поведенческие факторы C) факторы отношений D) ценностные факторы E) <b>структурные факторы</b>
13	Групповая атрибуция – это	A) завышение оценки в групповых мнениях своей группы и занижение достоинств противоборствующей группы B) <b>объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и, соответственно, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы внешними обстоятельствами</b> C) неадекватное социальное сравнение своей и чужой группы D) «деиндивидуализация» взаимного восприятия E) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия
14	Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата	A) конфликт между микрогруппами в коллективе B) конфликт между лидером и микрогруппой C) <b>конфликт между руководством организации и персоналом</b> D) конфликт между подразделениями внутри организации E) конфликт между неформальным лидером и коллективом
15	Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка	A) конфликт между микрогруппами в коллективе B) конфликт между лидером и микрогруппой C) конфликт между руководством организации и персоналом D) <b>конфликт между подразделениями внутри организации</b> E) конфликт между руководством и коллективом
<b>Тема 4. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации</b>		
16	К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступить к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»	A) <b>«Избегающий»</b> B) «Уступающий» C) «Отрицающий» D) «Наступающий» E) «Коллеблющийся»
17	Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют зарубежные и отечественные исследователи данной проблемы	A) 1 B) 2 C) 3



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. 11 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		D) <b>4</b> E) 5
18	В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента	A) «Выигрыш–выигрыш» B) <b>«Выигрыш–проигрыш»</b> C) «Проигрыш–проигрыш» D) «Проигрыш–выигрыш» E) «Выигрыш–проигрыш» и «Проигрыш–выигрыш»
19	В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту	A) «Выигрыш–выигрыш» B) «Выигрыш–проигрыш» C) «Проигрыш–проигрыш» D) <b>«Проигрыш–выигрыш»</b> E) «Выигрыш–проигрыш» и «Проигрыш – выигрыш»
20	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»
<b>Тема 5. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации</b>		
21	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»
22	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 D) <b>обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок</b> E) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся, обладает завышенной самооценкой, несамкритичен
23	Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»	A) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение B) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив C) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамкритичен D) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью E) <b>неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению</b>
24	Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»	A) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение B) подозрителен, обладает завышенной самооценкой,



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. 12 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		прямолинеен, обидчив С) <b>импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен</b> D) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью E) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению
25	Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»	A) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение B) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив C) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен D) <b>скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью</b> E) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению
Тема 6. Стратегии, методы и технологии управления конфликтами в организации		
26	Технологии эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей	A) добиться убеждения соперника в своей правоте B) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки сопернику C) <b>добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником</b> D) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником E) овладеть инициативой в споре
27	Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к	A) <b>обмену информацией</b> B) налаживанию добрых взаимоотношений C) достижению взаимопонимания D) расширению темы общения E) усилению информационного воздействия на партнера
28	Интерактивный аспект общения проявляется в	A) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и проявления своей презентабельности B) стремление к превосходству над партнером по общению C) <b>необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении</b> D) стремлении установить теплые и дружеские отношения E) стремлении активизировать информационное воздействие на партнера по общению
29	Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в	A) установлении теплых дружеских взаимоотношений B) <b>сопереживании, во взаимной эмпатии</b> C) преодолении стереотипов восприятия в процессе общения D) сохранении высокого статуса в общении

	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. 13 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

		Е) выявлении истинных мотивов общения у своего партнера
30	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 <b>С) 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 Е) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли

### 3.2.2 Типовые практические задания

#### 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

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?

#### Задача 3

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.

#### Задача 4

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?

#### Задача 5

Составьте список Ваших индивидуально-психологических качеств по следующей

	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. 14 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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.

Задача 6

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...

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

## 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.

Отлично/ 9-10 баллов	Хорошо/ 7-8 баллов	Удовлетворительно/ 5-6 баллов	Неудовлетворительно/ 0-4 балла
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,	Демонстрируются: знание программного материала, правильное применение теоретических знаний, владение необходимыми терминами, способность	Демонстрируются: усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, имеются затруднения в использовании терминологии,	Демонстрируются: незнание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при использовании терминологии, не сформирована способность выбрать



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. 15 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

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

	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. 16 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

### **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 объёме, 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.

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 специфику и особенности оценки риска в реальном секторе экономики; технологии конструктивного взаимодействия и рационального поведения в конфликте; уметь применять современные подходы к определению риска, осуществлять мониторинг ключевых индикаторов, предлагает разработанные мероприятия по минимизации и снижению отрицательных последствий риска и кризисных ситуаций; предупреждать (стимулировать), регулировать, завершать и разрешать конфликты в бизнесе; владеть навыками моделирования рисков и кризисов с целью их предупреждения и снижения; методами организации эффективных переговоров.

2. Продвинутый уровень соответствует оценке «хорошо», предполагает формирование

	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. 17 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

компетенций на более высоком уровне: студент должен знать принципы и правила выбора методов анализа и оценки рисков с позиции их идентификации по функциональным областям; механизмы возникновения и методы управления конфликтами в бизнесе; уметь выстраивать шкалу оценки вероятности наступления опасного события и давать результирующее заключение значимости риска; прогнозировать и профилактировать конфликтные ситуации в бизнесе; владеть навыками тестирования и верифицирования методики оценки рисков с позиции их идентификации по функциональным областям; методами управления конфликтами.

3. Пороговый уровень соответствует оценке «удовлетворительно», предполагает формирование компетенций на начальном уровне: студент должен знать основные понятия и классификацию рисков, их место и роль в деятельности организации; сущность, основные структурные элементы, динамические характеристики, методы и технологии управления конфликтами, в организациях и системах управления; уметь анализировать природу риска и четко разграничивать их в зависимости от влияния факторов внешней и внутренней среды; пользоваться методами конфликтологии, технологиями управления конфликтами; владеть навыками анализа и оценки внутренних и внешних рисков с учётом экономической ситуации с целью недопущения кризисных ситуаций; методами исследования и диагностики конфликтов.

4. Недостаточный уровень соответствует оценке «неудовлетворительно».