





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) рубежного контроля: комплексная письменная работа

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 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 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. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ

Рубежный контроль проводится с целью определения степени сформированности отдельных компетенций обучающихся по завершению освоения очередного раздела курса.

#### 3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства для рубежного контроля
1	ПК-2.2 ПК-4.2	Современное представление об управлении конфликтами	- вопросы для обсуждения - слайд-презентация - структурно-логическая схема	Комплексная письменная работа: - задания теста № 1-5 - вопросы №-1-5
2	ПК-2.2 ПК-4.2	Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях	- вопросы для обсуждения - слайд-презентация по вопросам практического	Комплексная письменная работа: - задания теста № 6-



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 № \_\_\_\_\_

			занятия - письменные тестовые и практические задания - слайд-презентация по вопросам СРС	10 - вопросы №-6-10 - практическое задание №1
3	ПК-2.2 ПК-4.2	Типы конфликтов в организации	- вопросы для устного собеседования - письменные тестовые и практические задания - кейс-задача - структурно-логическая схема	Комплексная письменная работа: - задания теста № 11-15 - вопросы №-11-15
4	ПК-2.2 ПК-4.2	Социально-психологические основы управления конфликтами в организации	- 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: - задания теста №16-20 - вопросы №-16-20 - практическое задание №2
5	ПК-2.2 ПК-4.2	Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации	- вопросы для составления структурно-логических схем по материалам лекции - письменные тестовые и практические задания - структурно-логическая схема по СРС	Комплексная письменная работа: - задания теста №21-25 - вопросы №-21-25
6	ПК-2.2 ПК-4.2	Стратегии, методы и технологии управления конфликтами в организации	- вопросы для обсуждения - письменные тестовые и практические задания - кейс-задача - слайд-презентация	Комплексная письменная работа: - задания теста №26-30 - вопросы №-26-30 - практическое задание №3

## 3.2 Содержание оценочных средств

3.2.1 Примерные задания для проведения первого рубежного контроля по темам «Современное представление об управлении конфликтами», «Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях». Используемые оценочные средства: комплексная письменная работа (тесты, контрольные вопросы, практические задания).

### Типовые тестовые задания

№ п/п	Формулировка вопроса	Варианты ответов
Тема 1. Современное представление об управлении конфликтами		



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 № \_\_\_\_\_

1	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
2	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
3	Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются	A) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим B) <b>наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними</b> C) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций D) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях E) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации
4	Конфликтная ситуация – это	A) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия B) <b>накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними</b> C) противоборство между субъектами социального взаимодействия, направленное на выяснение отношений D) причина конфликта E) этап развития конфликта
5	Причина конфликта – это	A) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия B) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт C) <b>явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его</b> D) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ним E) то, из-за чего возникает конфликт
Тема 2. Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях		
6	Наука о конфликтах (конфликтология) как относительно самостоятельная теория возникла	A) в конце XIX века B) в начале XX века C) в 30-е годы XX века D) <b>в конце 50-х годов XX века</b> E) в 70-е годы XX века
7	Становление конфликтологической практики происходит	A) в конце XIX века B) <b>в 70-е годы XX века</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 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 № _____

		С) в начале 50-х годов XX века D) в 30-е годы XX века E) в 80-е годы XX века
8	Первый международный центр разрешения конфликтов был создан	A) в 1972 г. в США B) <b>в 1986 г. в Австралии</b> C) в 1989 г. в Германии D) в 1985 г. в Швейцарии E) в 1992 г. в России
9	В России центр по разрешению конфликтов был создан	A) в Москве в 1992 г. B) <b>в Санкт-Петербурге в 1993 г.</b> C) в Сочи в 1995 г. D) во Владивостоке в 1993 г. E) в Твери в 1998 г.
10	Конструктивные конфликты	A) способствуют развитию организации; способствует развитию сотрудничества у всех субъектов социального взаимодействия; характеризуются причинами, которые кроются в проблемах отдельных личностей: характере, профессиональной компетентности и т. п. B) приводят к инновационным проблемам; приводят к снижению качества управленческих решений; способствуют становлению групповой солидарности C) <b>способствуют оптимизации организационной структуры организации; способствуют развитию сотрудничества у всех субъектов социального взаимодействия; способствуют становлению групповой солидарности</b> D) приводят к инновационным проблемам; способствуют становлению групповой солидарности; позволяют выявить неудовлетворительный стиль управления E) способствуют оптимизации организационной структуры организации; способствуют становлению групповой солидарности; позволяют выявить неудовлетворительный стиль управления


### Типовые контрольные вопросы

#### Тема 1. Современное представление об управлении конфликтами

- 1 Раскройте понятие «управление конфликтом»
- 2 Назовите основные этапы управления конфликтом
- 3 Раскройте основное содержание процесса прогнозирования конфликтов
- 4 Ответьте на вопрос, в чем суть предупреждения и стимулирования конфликтов?
- 5 Раскройте основное содержание процесса регулирования конфликта

#### Тема 2. Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях

- 6 В чем суть функционалистского и социологического подходов в понимании социальных последствий конфликтов? Назовите основоположников каждого из этих подходов
- 7 Перечислите социальные последствия конструктивных и деструктивных конфликтов в организации
- 8 Определите конфликтологическую компетентность руководителя
- 9 Раскройте основное содержание конфликтологической компетентности руководителя
- 10 Назовите и раскройте основные направления формирования конфликтологической

	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 № _____

компетентности руководителя

Типовые практические задания

Практическое задание №1

Тема 2. Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях

Ситуация 1

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ. Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Ситуация 2

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Примечание. Каждая из предлагаемых ситуаций может иметь несколько вариантов развития. Например, в ситуации 1 – сотрудница, которая встретила вас, могла находиться на больничном по уходу за ребенком, а в аэропорту встречала человека, который должен был привезти ей дефицитное лекарство. В ситуации 2 – недоразумение могло возникнуть из-за ошибки машинистки, которая печатала приказ о поощрении.

3.2.2 Примерные задания для проведения второго рубежного контроля по теме «Типы конфликтов в организации». Используемые оценочные средства: комплексная письменная работа (тесты, контрольные вопросы).

Типовые тестовые задания

Тема 3. Типы конфликтов в организации		
11	Конфликт в организации – это	А) <b>конфликты между субъектами социального взаимодействия возникающие внутри организации</b> Б) конфликты между субъектами социального взаимодействия возникающие внутри организации и за ее пределами В) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками Г) конфликты между различными структурными элементами 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. 9 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		Е) конфликты по поводу организационной структуры коллектива
12	Внутриличностный конфликт – это	А) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач В) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией С) <b>столкновение противоположно направленных мотивов личности</b> D) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности E) столкновение поведенческих характеристик личности
13	Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; нарушение обещаний?	А) информационные факторы В) <b>поведенческие факторы</b> С) факторы отношений D) ценностные факторы E) структурные факторы
14	Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: неполные и неточные факторы; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факторы; неадекватные акценты	А) <b>информационные факторы</b> В) поведенческие факторы С) факторы отношений D) ценностные факторы E) структурные факторы
15	Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: дисбаланс в отношениях; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения в общении; различие в образовательном уровне; классовые различия; негативный опыт отношений в прошлом; уровень доверия и авторитетности	А) информационные факторы В) поведенческие факторы С) <b>факторы отношений</b> D) ценностные факторы E) структурные факторы

### Типовые контрольные вопросы

#### Тема 3. Типы конфликтов в организации

11 Дайте понятие конфликтов в организации и их общую классификацию

12 Охарактеризуйте внутриличностные конфликты в организации, их типы и причины

13 Назовите и раскройте основные формы проявления внутриличностных конфликтов и способы их разрешения

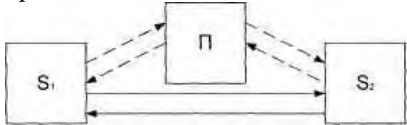

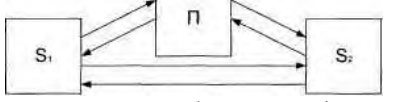
14 Дайте понятие межличностных конфликтов в организации и раскройте их особенности


15 Раскройте причины межличностных конфликтов в организации

3.2.3 Примерные задания для проведения третьего рубежного контроля по темам «Социально-психологические основы управления конфликтами в организации», «Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации». Используемые оценочные средства: комплексная письменная работа (тесты, контрольные вопросы, практические задания).



## Типовые тестовые задания

Тема 4. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации		
К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме  где S1 и S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор)	A) конъюнктивный B) конгруэнтный C) <b>дизъюнктивный</b> D) смешанный E) линейный	
К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме  где S, S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор)	A) <b>конъюнктивный</b> B) конгруэнтный C) дизъюнктивный D) смешанный E) линейный	
К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме  где S1, S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор)	A) конъюнктивный B) конгруэнтный C) дизъюнктивный D) <b>смешанный</b> E) линейный	
Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии	A) 1 B) 2 C) 3 D) <b>4</b> E) 5	
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) «Коллеблющийся»	
Тема 5. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации		
21	Основными моделями поведения личности в конфликте являются	A) конструктивная, рациональная, деструктивная B) компромисс, борьба, сотрудничество C) рациональная, иррациональная, конформистская D) <b>конструктивная, деструктивная, конформистская</b> E) борьба, уступка, компромисс
22	Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте	A) К. Томас и Р. Киллмен B) Х. Корнелиус и Ш. Фейр C) <b>Д. Скотт и Ч. Ликсон</b> D) М. Дойч и Д. Скотт E) Р. Фишер и У. Юри
23	Сколько стратегий поведения личности в конфликте	A) 1 B) 2

	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 № _____

	выделяется в двухмерной модели	С) 3 D) 4 E) <b>5</b>
24	Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте	A) компромисс, критика, борьба B) <b>уступка, уход, сотрудничество</b> C) борьба, уход, убеждение D) сотрудничество, консенсус, уступка E) соглашение, сотрудничество, убеждение
25	Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии	A) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов B) <b>доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне</b> C) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях D) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса E) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов

#### Типовые контрольные вопросы

Тема 4. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации

16 Назовите основные модели поведения личности в конфликте

17 Дайте характеристику стратегий поведения личности в конфликте по двухмерной модели Томаса-Киллмейна

18 Объясните, в чем суть трехмерной модели поведения личности в конфликте?

19 Назовите основные типы конфликтных личностей

20 Дайте характеристику демонстративному типу личности

Тема 5. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации

21 Назовите основные группы методов анализа и исследования конфликтов в организации

22 Дайте общую характеристику методов изучения и оценки личности

23 Дайте общую характеристику методов изучения и оценки социально-психологических явлений в группах

24 Дайте общую характеристику методов диагностики конфликта

25 Раскройте основное содержание методов опроса, наблюдения и изучения результатов деятельности в работе с конфликтами

#### Типовые практические задания

##### Практическое задание №2


Тема 4. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации

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

Содержание: Решение ситуационных задач.

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

	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 № _____

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?

3.2.4 Примерные задания для проведения четвертого рубежного контроля по теме «Стратегии, методы и технологии управления конфликтами в организации». Используемые оценочные средства: комплексная письменная работа (тесты, контрольные вопросы, практические задания).

#### Типовые тестовые задания

Тема 6. Стратегии, методы и технологии управления конфликтами в организации		
26	Управление конфликтами – это	А) целенаправленное воздействие на процесс его динамики Б) <b>целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт</b> В) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними Г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними Д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих
27	Содержание управления конфликтами включает	А) <b>прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение,</b> Б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение В) прогнозирование, регулирование, разрешение Г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение Д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение
28	Признание реальности конфликтующими	А) прогнозирования конфликта

	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 № _____

	сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание	В) предупреждения конфликта С) стимулирования конфликта D) <b>регулирования конфликта</b> E) разрешения конфликта
29	Институционализация конфликта – это	A) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта B) <b>создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия</b> C) форма привлечения общественности для разрешения конфликта D) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте E) обращение к медиатору
30	Легитимизация конфликта – это	A) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта B) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия C) <b>достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте</b> D) обращение к медиатору E) придание конфликту широкую огласку

#### Типовые контрольные вопросы

Тема 6. Стратегии, методы и технологии управления конфликтами в организации

- 26 Назовите основные стратегии подхода руководителя к конфликту  
 27 Дайте характеристику нормативной стратегии подхода в конфликте  
 28 Дайте характеристику реалистической стратегии подхода в конфликте  
 29 Дайте характеристику идеалистической стратегии подхода в конфликте  
 30 Назовите основные методы управления конфликтами в организации

#### Типовые практические задания

##### Практическое задание №3

Тема 6. Стратегии, методы и технологии управления конфликтами в организации


Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

## 4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ

### 4.1 Порядок проведения рубежного контроля

Рубежный контроль проводится в 3 этапа. На первом этапе студент решает тесты. Продолжительность – 15 минут. На втором этапе студент отвечает на контрольные вопросы –

	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 № _____

10 минут. На третьем этапе решает практические задания: выбирает инструментальные средства для обработки данных в соответствии с поставленной задачей, анализирует результаты, формулирует ответы на контрольные вопросы, обосновывает полученные выводы. Продолжительность – 20 минут.

## 4.2 Критерии оценивания рубежного контроля по видам оценочных средств

### 4.2.1 Критерии оценивания тестов


Максимальный балл за ответ на тесты – 5 баллов.

Отлично/ 5 баллов	Хорошо/ 4 балла	Удовлетворительно/ 3 балла	Неудовлетворительно/ 0-2 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, 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 ответов на контрольные вопросы

Максимальный балл за ответ – 5 баллов.

Отлично/ 5 баллов	Хорошо/ 4 балла	Удовлетворительно/ 3 балла	Неудовлетворительно/ 0-2 балла
Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Продвинутый уровень освоения проверяемых компетенций	Пороговый уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций
Демонстрируются: полное изложение материала (ответа на вопрос), дается правильное определение основных понятий; обнаруживается понимание материала, обоснование своих суждений, применение знаний на практике,	Демонстрируются: полное изложение материала дается правильное определение основных понятий; обнаруживается понимание материала, обоснование своих суждений, применение знаний на практике, приводятся необходимые	Демонстрируются: знание и понимание основных положений данной темы, но излагается материал неполно и допускаются неточности в определении понятий или формулировке правил; студент не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести	Демонстрируются: незнание большей части соответствующего вопроса, допускаются ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, студент даёт неверную оценку ситуации.


	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 № _____

приводятся необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагается материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.	примеры, допускаются недочета последовательности и языковом оформлении излагаемого.	но 1–2 в и языковом оформлении излагаемого.	свои примеры; излагается материал непоследовательно и допускаются ошибки в оформлении.
--	---	---	--

#### 4.2.3 Критерии оценивания практического задания

Максимальный балл за выполнение практических заданий – 10 баллов.

<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
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	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	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	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

	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 № _____

Выводы.			
---------	--	--	--

### **4.3. Результаты рубежного контроля и уровни сформированности компетенций**

При подведении итогов учитываются результаты текущего контроля. Полученные за текущий контроль баллы суммируются с баллами, полученными за каждый этап при прохождении рубежного контроля.

Критерии оценивания уровня освоения дисциплинарных компетенций на рубежном контроле:

«отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) – студент полностью выполнил задание, показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала, работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями.

«хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) – студент полностью выполнил задание, показал хорошие знания и умения, но не смог обосновать оптимальность предложенного решения, есть недостатки в оформлении работы.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) – студент полностью выполнил задание, но допустил существенные неточности, не проявил умения правильно интерпретировать полученные результаты, качество оформления работы имеет недостаточный уровень.


«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) – студент не полностью выполнил задание, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений, а также не способен пояснить полученный результат.

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 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 профилировать конфликтные ситуации в бизнесе; владеть навыками тестирования и верифицирования методики оценки рисков с позиции их идентификации по функциональным областям; методами управления конфликтами.



	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 № ____

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».