

Документ подписан простой электронной подписью	МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ		
Информация о владельце:	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования		
ФИО: Налозко Наталья Александровна	«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
Должность: Директор	Костанайский филиал		
Дата подписания: 15.05.2024 13:08:19	Кафедра экономики		
Уникальный программный ключ: 25467908655d9e0abdc452e51caba97c16aa1b8d	Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент		
Версия документа - 1	стр. 1 из 16	Первый экземпляр	КОПИЯ № _____



УТВЕРЖДАЮ

Директор Костанайского филиала
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Р.А. Тюлегенова

25.05.2023 г.

**Фонд оценочных средств
для рубежного контроля**

по дисциплине (модулю)
Управление конфликтами в бизнесе

Направление подготовки (специальность)
38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)
Менеджмент организации

Присваиваемая квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023, 2024

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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 2 из 16

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 кафедрами 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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 3 из 16

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент организации

Дисциплина: Управление конфликтами в бизнесе

Триместр изучения: 5 триместр

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
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>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
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>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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 4 из 16

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	мероприятия для предупреждения и снижения отрицательных последствий кризисных ситуаций	предлагает обоснованные мероприятия по предупреждению и снижению отрицательных последствий кризисных ситуаций		<p><i>Уметь:</i> анализировать природу риска и четко разграничивать их в зависимости от влияния факторов внешней и внутренней среды</p> <p><i>Владеть:</i> навыками анализа и оценки внутренних и внешних рисков с учётом экономической ситуации с целью недопущения кризисных ситуаций</p>			
				<i>Продвинутый уровень</i>	<p><i>Знать:</i> принципы и правила выбора методов анализа и оценки рисков с позиции их идентификации по функциональным областям</p> <p><i>Уметь:</i> выстраивать шкалу оценки вероятности наступления опасного события и давать результирующее заключение значимости риска</p> <p><i>Владеть:</i> навыками тестирования и верифицирования методики оценки рисков с позиции их идентификации по функциональным областям</p>		
					<i>Высокий уровень</i>	<p><i>Знать:</i> специфику и особенности оценки риска в реальном секторе экономики</p> <p><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</p> <p><i>Владеть:</i> навыками моделирования рисков и кризисов с целью их предупреждения и снижения</p>	

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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 5 из 16

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», «Типы конфликтов в организации». Используемые оценочные средства: комплексная письменная работа (тесты, контрольные вопросы, практические задания).

Типовые тестовые задания

№ п/п	Формулировка вопроса	Варианты ответов
-------	----------------------	------------------



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 6 из 16

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Тема 1. Современное представление об управлении конфликтами

1	Конфликт – это	A) борьба мнений B) спор, дискуссия по острой, проблеме C) противоборство на основе противоположно направленных мотивов или суждений 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) нанесение взаимного ущерба 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) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними 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) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними 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) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его 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) в конце 50-х годов XX века в 70-е годы XX века
7	Становление конфликтологической практики происходит	A) в конце XIX века B) в 70-е годы XX века



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент


Версия документа - 1

стр. 7 из 16

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		<p>C) в начале 50-х годов XX века D) в 30-е годы XX века E) в 80-е годы XX века</p>
8	Первый международный центр разрешения конфликтов был создан	<p>A) в 1972 г. в США B) в 1986 г. в Австралии C) в 1989 г. в Германии D) в 1985 г. в Швейцарии E) в 1992 г. в России</p>
9	В России центр по разрешению конфликтов был создан	<p>A) в Москве в 1992 г. B) в Санкт-Петербурге в 1993 г. C) в Сочи в 1995 г. D) во Владивостоке в 1993 г. E) в Твери в 1998 г.</p>
10	Конструктивные конфликты	<p>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) способствуют оптимизации организационной структуры организации; способствуют развитию сотрудничества у всех субъектов социального взаимодействия; способствуют становлению групповой солидарности 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</p>
Тема 3. Типы конфликтов в организации		
11	Конфликт в организации – это	<p>A) конфликты между субъектами социального взаимодействия возникающие внутри организации B) конфликты между субъектами социального взаимодействия возникающие внутри организации и за ее пределами C) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками D) конфликты между различными структурными элементами организации E) конфликты по поводу организационной структуры коллектива</p>
12	Внутриличностный конфликт – это	<p>A) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач B) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией C) столкновение противоположно направленных мотивов личности D) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности E) столкновение поведенческих характеристик личности</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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент		
Версия документа - 1	стр. 8 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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) поведенческие факторы 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) информационные факторы 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) факторы отношений D) ценностные факторы E) структурные факторы

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 компетентности руководителя

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

	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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент		
Версия документа - 1	стр. 16 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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

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».

Отметки о продлении срока действия

Фонд оценочных средств пролонгирован на 2024 / 2025 учебный год решением учёного совета Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «29» февраля 2024 г. Протокол № 7
Фонд оценочных средств пролонгирован на 20__ / 20__ учебный год решением учёного совета Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «__» _____ 20__ г. Протокол № ____
Фонд оценочных средств пролонгирован на 20__ / 20__ учебный год решением учёного совета Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «__» _____ 20__ г. Протокол № ____