

**Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

**Направление подготовки/специальность: 08.03.01 Строительство**

**Наименование образовательной программы: Промышленное, гражданское и энергетическое строительство**

**Уровень образования: высшее образование - бакалавриат**

**Форма обучения: Очная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
Конфликтология**

**Москва  
2023**

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Разработчик

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Знаменский Д.Ю.
	Идентификатор	R8b5913b6-ZnamenskyDY-254dd59

Д.Ю.  
Знаменский

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной  
программы

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Хохлов В.А.
	Идентификатор	Ra1a9d479-KhokhlovVA-e19a9074

В.А.  
Хохлов

Заведующий  
выпускающей кафедрой

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Саинов М.П.
	Идентификатор	R44cf1cc8-SainovMP-e2adb419

М.П.  
Саинов

## ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ИД-1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели

и включает:

**для текущего контроля успеваемости:**

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Коммуникативные процессы (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Общая теория конфликта (Контрольная работа)

2. Способы разрешения конфликтов в организации. (Контрольная работа)

### БРС дисциплины

6 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %			
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3
	Срок КМ:	6	9	14
Основы коммуникативного взаимодействия				
Основы коммуникативного взаимодействия		+		
Конфликты в различных сферах социального взаимодействия. Общая теория конфликта				
Конфликты в различных сферах социального взаимодействия. Общая теория конфликта			+	
Основы предупреждения и регулирования конфликтов				
Основы предупреждения и регулирования конфликтов				+
	Вес КМ:	30	30	40

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

## СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

### *I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций*

Индекс компетенции	Индикатор	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Контрольная точка
УК-3	ИД-1 <sub>УК-3</sub> Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Знать: основные правила успешной коммуникации Уметь: применять теоретические знания в своей профессиональной практической деятельности выстраивать эффективные коммуникации в межличностных и профессиональных отношениях	Коммуникативные процессы (Тестирование) Общая теория конфликта (Контрольная работа) Способы разрешения конфликтов в организации. (Контрольная работа)

## II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

### КМ-1. Коммуникативные процессы

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 30

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Тестирование на компьютере

#### Краткое содержание задания:

Работа ориентирована на проверку терминов и определений по разделу «Основы коммуникативного взаимодействия»

#### Контрольные вопросы/задания:

Знать: основные правила успешной коммуникации	<p>1. Для эффективного делового общения основное значение имеет:</p> <p>А. психические процессы, явления и закономерности, лежащие в их основе и обеспечивающие коммуникативное поведение руководителя Б. внешняя сторона коммуникаций</p> <p>2. Внутриорганизационные процессы, формируемые и направляемые менеджментом, включают в себя три основных процесса: координация, принятие решений и ...</p> <p>А. планирование Б. мотивация В. коммуникации</p> <p>3. Верно ли, что эффективные коммуникации при проведении изменений в компании предполагают прояснение полезности и схемы решений об изменениях?</p> <p>А. да, верно Б. нет, неверно</p> <p>4. Верно ли, что эффективные коммуникации при проведении изменений в компании предполагают информирование персонала прежде, чем СМИ?</p> <p>А. нет, неверно Б. да, верно</p> <p>5. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают комментарии причин невозможности представления большей информации?</p> <p>А. нет, неверно Б. да, верно</p> <p>6. С точки зрения теории менеджмента среди</p>
-----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>барьеров межличностных коммуникаций отсутствует (-ют)</p> <p>А. семантические барьеры  Б. информационные перегрузки  В. использование методов демагогии</p> <p>7. Коммуникационная связь между начальником отдела кадров и главным бухгалтером является _____ связью.</p> <p>А. горизонтальной  Б. вертикальной  В. диагональной</p> <p>8. Согласно теории менеджмента, несловесная информация, поступающая без использования словесных символов, лежит в основе _____ коммуникации.</p> <p>А. закрытой  Б. невербальной  В. открытой</p> <p>9. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают раннее объявление изменений даже в случае неполноты информации?</p> <p>А. нет, неверно  Б. да, верно</p> <p>10. Всю сферу коммуникативного поведения руководителя обычно подразделяют на:</p> <p>А. беседы (индивидуальные и коллективные)  Б. все ответы верны  В. параллельные коммуникации  Г. переговоры</p> <p>11. Двусторонний коммуникативный процесс состоит из последовательных этапов: рождение идеи; кодирование; передача; получение, а затем:</p> <p>А. декодирование  Б. использование  В. принятие</p> <p>12. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является последовательность и регулярность коммуникаций, сообщение как хороших, так и плохих новостей?</p> <p>А. нет, неверно  Б. да, верно</p> <p>13. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают установление графика информирования?</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

А. да, верно

Б. нет, неверно

14. Затруднения в приеме и понимании коммуникации связанные с интерпретацией информацией называется:

А. отсутствие обратной связи

Б. эмоциональным барьером

В. семантический барьером

15. В стратегическом планировании коммуникаций различают следующие основные группы целей:

А. цели выхода

Б. цели отношения

16. Целями обмена информацией не является:

А. выбор наиболее экономичной альтернативы

Б. обеспечение последовательного движения организации к намеченным целям

В. повышение эффективности деятельности организации

17. Невербальными коммуникациями называют:

А. коммуникации посредством визуального текста

Б. коммуникации посредством устного слова

В. коммуникации посредством визуального и пластического текста

18. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является регулярное исследование отношения персонала к организации и менеджменту позволяет выявить проблемы до того, как они станут кризисом?

А. нет, неверно

Б. да, верно

19. Межличностной коммуникацией называют:

А. коммуникацию, в которой принимает участие двое людей

Б. адекватное взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам

В. коммуникацию в определенной сфере жизнедеятельности человека, осуществляющуюся как между отдельными людьми, так и между группой и отдельным человеком, группой и группой

20. Вербальными коммуникациями называют:

	<p>А. коммуникации посредством устного слова  Б. коммуникации посредством жеста и слова  В. коммуникации посредством визуального текста и пластики</p> <p>21. Коммуникации соответствует определение:</p> <p>А. это социальная, интеллектуальная и вербальная деятельность, направленная на создание сообщений  Б. это процесс управления и удовлетворения потребностей целевой аудитории посредством создания сообщений  В. это процесс взаимодействия и способы сообщения, позволяющие создавать, передавать и принимать информацию</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка:* зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

*Оценка:* не зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

**КМ-2. Общая теория конфликта**

**Формы реализации:** Письменная работа

**Тип контрольного мероприятия:** Контрольная работа

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 30

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Письменный ответ на вопросы контрольного задания по вариантам.

**Краткое содержание задания:**

Работа ориентирована на проверку терминов и определений по разделу «Конфликты в различных сферах социального взаимодействия. Общая теория конфликта»

**Контрольные вопросы/задания:**

<p>Уметь: применять теоретические знания в своей профессиональной практической деятельности</p>	<p>1. Вариант 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конфликт общая характеристика. Характерные черты конфликта.</li> <li>2. Внутриличностный конфликт и его особенности.</li> <li>3. Общие положения управления конфликтом.</li> </ol> <p>2. Вариант 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды конфликтов. Классификация конфликтов по направленности воздействия.</li> <li>2. Межличностный конфликт и его особенности.</li> </ol> <p>Ошибки при разрешении конфликтов</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка:* зачтено



*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

*Оценка:* не зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

### **КМ-3. Способы разрешения конфликтов в организации.**

**Формы реализации:** Письменная работа

**Тип контрольного мероприятия:** Контрольная работа

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 40

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Письменный ответ на вопросы контрольного задания.

#### **Краткое содержание задания:**

Работа ориентирована на проверку терминов и определений по разделу «Основы предупреждения и регулирования конфликтов»

#### **Контрольные вопросы/задания:**

<p>Уметь: выстраивать эффективные коммуникации в межличностных и профессиональных отношениях</p>	<p>1. Вариант 1:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Перечислите конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации.</li><li>2. Какие существуют позитивные функции конфликта в организации? Перечислите условия их реализации. Назовите и содержательно раскройте основные особенности конфликта в диаде «руководитель – подчиненный»</li></ol> <p>2. Вариант 2:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Перечислите и содержательно раскройте основные причины конфликтов в организации. Какие основные способы управления конфликтами в организации вы можете назвать?</li><li>2. Какие выделяют типы конфликтов в сфере управления? Перечислите и содержательно раскройте способы их предупреждения и разрешения.</li><li>3. В чем заключается роль руководителя в управлении конфликтами?</li></ol>
--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **Описание шкалы оценивания:**

*Оценка:* зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

*Оценка:* не зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

# СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

6 семестр

**Форма промежуточной аттестации:** Зачет

**Пример билета**

1. Перечислите и содержательно раскройте основные причины конфликтов в организации. Какие основные способы управления конфликтами в организации вы можете назвать?
2. Какие выделяют типы конфликтов в сфере управления? Перечислите и содержательно раскройте способы их предупреждения и разрешения.
3. В чем заключается роль руководителя в управлении конфликтами?

**Процедура проведения**

Зачет выставляется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости

***1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины***

**1. Компетенция/Индикатор:** ИД-1<sub>ук-3</sub> Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели

**Вопросы, задания**

- 1.1. Верно ли, что эффективные коммуникации при проведении изменений в компании предполагают прояснение полезности и схемы решений об изменениях?
- 2.2. Верно ли, что эффективные коммуникации при проведении изменений в компании предполагают информирование персонала прежде, чем СМИ?
- 3.3. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является последовательность и регулярность коммуникаций, сообщение как хороших, так и плохих новостей?
- 4.4. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является регулярное исследование отношения персонала к организации и менеджменту позволяет выявить проблемы до того, как они станут кризисом?
- 5.5. Конфликт общая характеристика. Характерные черты конфликта.
- 6.6. Внутриличностный конфликт и его особенности.
- 7.7. Общие положения управления конфликтом
- 8.8. Перечислите и содержательно раскройте основные причины конфликтов в организации. Какие основные способы управления конфликтами в организации вы можете назвать?
- 9.9. Какие выделяют типы конфликтов в сфере управления? Перечислите и содержательно раскройте способы их предупреждения и разрешения.
- 10.10. В чем заключается роль руководителя в управлении конфликтами?

**Материалы для проверки остаточных знаний**

1. Конфликт общая характеристика. Характерные черты конфликта.

Верный ответ: Конфликт — в психологии конфликт определяется как противоборство между субъектами (человек или группа), вызванное трудноразрешимыми и субъективно значимыми противоречиями, сопровождающееся острыми эмоциональными переживаниями. Конфликтное противоборство начинается только тогда, когда эти противоречия либо воспринимаются как угроза для субъекта, либо реально являются таковыми. Существует три характерные черты конфликта: 1. Участники конфликта (оппоненты) переживают сильные отрицательные эмоции и значительный стресс. Обе противоборствующие стороны воспринимают конфликт как негативное явление, связанное с переживаниями, разочарованиями и потерями. Поэтому у конфликта такая высокая психологическая цена. 2. Эмоциональная составляющая конфликта сильно затягивает, поэтому из него так трудно выйти. Цели и мотивы конфликта становятся главными для участников, вытесняя все остальное. При этом теряется критичность по отношению к значимости победы. 3. Обычно, участники конфликта уверены в том, что они проявляют изобретательность, когда разрабатывают хитроумные планы воздействия на своего противника. Но увы, это не так. Конфликтующие стороны действуют, как правило, по одним и тем же схемам, используя одни и те же стратегии и тактики конфликтного противоборства. Причем, действуют они в строго определенной последовательности. Это обусловлено тем, что у участников конфликта доминируют негативные психические состояния, например, сильный стресс. Что, в свою очередь, снижает интеллектуальные и творческие способности, приводя поведение индивида к стереотипному.

## 2. Внутриличностный конфликт и его особенности.

Верный ответ: Внутриличностный конфликт – это конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов). Внутриличностному конфликту присущи некоторые особенности, которые важно учитывать при его выявлении. Такими особенностями являются: • Необычность с точки зрения структуры конфликта. Здесь нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей. • Специфичность форм протекания и проявления. Такой конфликт протекает в форме тяжелых переживаний. Он сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом. Часто внутриличностный конфликт выливается в невроз. • Латентность. Внутриличностный конфликт не всегда легко обнаружить. Часто человек и сам не осознает, что он находится в состоянии конфликта. Более того, иногда он может скрывать свое состояние конфликта под эйфорическим настроением или за активной деятельностью.

## 3. Общие положения управления конфликтом

Верный ответ: Существует множество методов управления конфликтами. Укрупненно их можно разделить на несколько групп, каждая из которых имеет свою область применения: внутриличностные; структурные; межличностные; переговоры; ответные агрессивные действия. Внутриличностные методы воздействуют на отдельную личность и состоят в правильной организации своего собственного поведения, в умении высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны оппонента. Структурные методы воздействуют преимущественно на участников организационных конфликтов, возникающих из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы мотивации и стимулирования работников и т.п. К таким методам относят: разъяснение требований к работе, использование координационных механизмов, разработку или уточнение общеорганизационных целей, создание обоснованных систем вознаграждения.

Межличностные методы предполагают, что при создании конфликтной ситуации или начале развертывания самого конфликта его участникам необходимо выбрать форму, стиль своего дальнейшего поведения, чтобы свести к минимуму ущерб своим интересам. Наряду с такими основными стилями поведения в конфликте, как приспособление (уступчивость), уклонение, противоборство, сотрудничество и компромисс, следует обратить внимание на принуждение и решение проблемы. Переговоры, как метод решения конфликтов, представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых для конфликтующих сторон решений. Ответные агрессивные действия — методы, являющиеся крайне нежелательными для преодоления конфликтных ситуаций. Применение этих методов приводит к разрешению конфликтной ситуации с позиции силы, в том числе с использованием грубой силы, насилия

## ***II. Описание шкалы оценивания***

*Оценка:* зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа выполнена верно или с несущественными недостатками

*Оценка:* не зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа не выполнена или выполнена преимущественно неправильно

## ***III. Правила выставления итоговой оценки по курсу***

Зачет выставляется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости