

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

Направление подготовки/специальность: 38.03.02 Менеджмент

Наименование образовательной программы: Информационный менеджмент в бизнес-системах

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Очная

**Оценочные материалы
по дисциплине
Организационная конфликтология**

**Москва
2022**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Веселов А.А.
	Идентификатор	R29a5051c-VeselovAIA-96f1d661

(подпись)

А.А. Веселов

(расшифровка
подписи)

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

(должность, ученая степень, ученое
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Орлова Е.С.
	Идентификатор	Rb8ff0f77-OrlovaYS-0ceb9397

(подпись)

Е.С. Орлова

(расшифровка
подписи)

Заведующий
выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка
подписи)

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. ПК-2 Способен осуществлять управление организацией в условиях возникновения рисков

ИД-2 Выстраивает эффективные коммуникации во внутренней и внешней среде организации

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Письменная работа

1. Деловые переговоры (Проверочная работа)
2. Основы конфликтологии и разрешение конфликтов (Проверочная работа)
3. Управление конфликтами (Проверочная работа)
4. Эффективность переговоров (Проверочная работа)

БРС дисциплины

7 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %				
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
	Срок КМ:	4	8	12	14
Основы конфликтологии и разрешение конфликтов					
Конфликт как социальный феномен	+				
Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов	+				
Управление конфликтами					
Организационно-управленческие конфликты			+		
Технологии управления конфликтами			+		
Роль руководителя в управлении конфликтами в организации			+		
Деловые переговоры					
Переговоры как способ делового взаимодействия				+	
Технологии конструктивных переговоров. Деловые переговоры				+	

Эффективность переговоров				
Психологические приемы повышения эффективности переговоров				+
Вес КМ:	25	25	25	25

\$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
ПК-2	ИД-2ПК-2 Выстраивает эффективные коммуникации во внутренней и внешней среде организации	Знать: правила построения эффективных коммуникаций основы управления организацией Уметь: выстраивать эффективные коммуникации во внутренней и внешней среде организации осуществлять управление организацией в условиях возникновения рисков	Основы конфликтологии и разрешение конфликтов (Проверочная работа) Управление конфликтами (Проверочная работа) Деловые переговоры (Проверочная работа) Эффективность переговоров (Проверочная работа)

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Основы конфликтологии и разрешение конфликтов

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Проверочная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Работа выполняется индивидуально, время на выполнение - 30 минут

Краткое содержание задания:

Проверочная работа по пройденному материалу

Контрольные вопросы/задания:

Знать: основы управления организацией	1.Виды конфликтов 2.Философские, социологические традиции изучения конфликтов 3.Особенности психологической традиции изучения конфликтов 4.Методы изучения конфликтов в гуманитарных исследованиях 5.Понимание конфликта и конфликтной ситуации в гуманитарных дисциплинах 6.Представления о динамике, основных стадиях конфликта 7.Причины возникновения конфликтных ситуаций 8.Анализ мотивов, целей участников конфликта 9.Типы конфликтных личностей 10.Методы анализа конфликтов
---------------------------------------	---

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто верно

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

КМ-2. Управление конфликтами

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Проверочная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Работа выполняется индивидуально, время на выполнение - 30 минут

Краткое содержание задания:

Проверочная работа по пройденному материалу

Контрольные вопросы/задания:

Знать: правила построения эффективных коммуникаций	1.Причины и виды конфликтов в организации 2.Причины конфликтов в управленческой группе 3.Конфликты на разных этапах управленческой деятельности 4.Технологии и алгоритмы решения сложных проблем и преодоления конфликтов 5.Предупреждение и разрешение конфликтов 6.Влияние в конфликте 7.Управление конфликтами в организации 8.Поведение руководителя в конфликте 9.Требования к организации и проведению тренингов управления конфликтами 10.Типологии лидерства: эмоциональное, организационное, экспертное, этическое
--	---

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто верно

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

КМ-3. Деловые переговоры

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Проверочная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Работа выполняется индивидуально, время на выполнение - 30 минут

Краткое содержание задания:

Проверочная работа по пройденному материалу

Контрольные вопросы/задания:

Уметь: выстраивать эффективные коммуникации во внутренней и внешней среде	1.Функции переговоров в общественно-политической жизни, сфере управления и бизнеса, обыденной жизни
---	---

организации	2.Актуальность проблематики переговоров в повышении эффективности управленческой деятельности 3.Современные представления о переговорах, нормах и этике их ведения в общественно-политической и деловой жизни 4.Сравнение этики деловых и личных переговоров 5.Переговоры как средство разрешения конфликтной ситуации 6.Различие конструктивных и неконструктивных переговоров 7.Факторы, препятствующие эффективному завершению переговоров 8.Основные положения психометодологической модели конструктивных переговоров Л. Белланже 9.Специфика проявления делового этикета в различных социокультурных условиях 10.Организация деловых переговоров
-------------	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто верно

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

КМ-4. Эффективность переговоров

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Проверочная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Работа выполняется индивидуально, время на выполнение - 30 минут

Краткое содержание задания:

Проверочная работа по пройденному материалу

Контрольные вопросы/задания:

Уметь: осуществлять управление организацией в условиях возникновения рисков	1.Подготовка к переговорам: работа с информацией, взвешивание сил, настройка на результат 2.Правила подготовки и ведения переговоров 3.Развитие навыков активного слушания, самоконтроля, рационализации стрессов 4.Анализ наиболее типичных установок, которые
---	--

	мешают ведению переговоров 5.Распознавание психологического состояния, в котором находятся партнеры по переговорам 6.Особенности вербальной и невербальной коммуникации в ходе переговоров 7.Способы самоконтроля в ситуации переговоров 8.Психологические факторы поведения индивида в группе 9.Приемы повышения полноты и достоверности информации, получаемой в процессе переговоров 10.Особенности ведения трудных переговоров: в сложных ситуациях и с непростыми людьми
--	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто верно

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет с оценкой

Пример билета

- 1.Виды конфликтов
- 2.Различие конструктивных и неконструктивных переговоров
- 3.Проверочная работа

Процедура проведения

Зачет проводится в устной форме, время на подготовку ответа - 45 минут

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

1. Компетенция/Индикатор: ИД-2_{ПК-2} Выстраивает эффективные коммуникации во внутренней и внешней среде организации

Вопросы, задания

- 1.Виды конфликтов
- 2.Понимание конфликта и конфликтной ситуации в гуманитарных дисциплинах
- 3.Причины и виды конфликтов в организации
- 4.Предупреждение и разрешение конфликтов
- 5.Управление конфликтами в организации
- 6.Сравнение этики деловых и личных переговоров
- 7.Различие конструктивных и неконструктивных переговоров
- 8.Проблема оценки эффективности переговоров
- 9.Организация деловых переговоров
- 10.Подготовка к переговорам: работа с информацией, взвешивание сил, настройка на результат

Материалы для проверки остаточных знаний

1.Предконфликтная ситуация – это:

Ответы:

нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий
использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров
действие, которое направлено против кого-либо другого

Верный ответ: нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий

2.Стимулирование конфликта предполагает:

Ответы:

целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта
умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей
настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим

Верный ответ: целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта

3.Предупреждение конфликта представляет собой:

Ответы:

наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте
действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта

мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта

Верный ответ: действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта

4.К этапам конфликта относятся:

Ответы:

инцидент, эскалация, примирение

предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период

возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта

Верный ответ: предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период

5.Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

Ответы:

философии и политологии

педагогики и культурологии

социологии и психологии

Верный ответ: социологии и психологии

6.Инцидент в конфликтологии – это:

Ответы:

формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие

истинная причина возникновения непримиримых противоречий

отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов

Верный ответ: формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие

7.Объектом конфликтологии является:

Ответы:

межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности

политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты

социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов

Верный ответ: социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов

8.Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

Ответы:

дебаты

беседа

декларация

Верный ответ: дебаты

9.Кризис в конфликтологии представляет собой:

Ответы:

точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы
состояние эмоциональной разрядки

неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор

Верный ответ: точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы

10. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

Ответы:

обращение за помощью третьей стороны

обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений

выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к

компромиссу

Верный ответ: выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы даны верно, четко сформулированные особенности практических решений

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно

III. Правила выставления итоговой оценки по курсу

Оценка выставляется из расчета среднего арифметического значения оценки семестровой составляющей по текущему контролю успеваемости и оценки за промежуточную аттестацию