

**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: Менеджмент предприятий и организаций**

**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	Колесникова О.В.
	Идентификатор	R3162f4d9-KolesnikovaOV-4017a20

О.В.  
Колесникова  
(расшифровка  
подписи)

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной  
программы  
(должность, ученая степень, ученое  
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Коробко М.О.
	Идентификатор	R22a1a9d4-KorobkoMO-fab3716e

М.О.  
Коробко  
(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

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-1 владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

2. ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

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-1	ПК-1(Компетенция)	Знать: правила построения эффективных коммуникаций Уметь: выстраивать эффективные коммуникации во внутренней и внешней среде организации	Основы конфликтологии и разрешение конфликтов (Проверочная работа) Деловые переговоры (Проверочная работа)
ПК-2	ПК-2(Компетенция)	Знать: основы управления организацией Уметь: осуществлять управление организацией в условиях возникновения рисков	Управление конфликтами (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: правила построения эффективных коммуникаций	1.Виды конфликтов 2.Философские, социологические традиции изучения конфликтов 3.Особенности психологической традиции изучения конфликтов 4.Представления о динамике, основных стадиях конфликта
--	--

**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: основы управления	1.Конфликты на разных этапах управленческой
--------------------------	---

организацией	деятельности 2. Технологии и алгоритмы решения сложных проблем и преодоления конфликтов 3. Предупреждение и разрешение конфликтов 4. Влияние в конфликте
--------------	---

**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 организации	1. Сравнение этики деловых и личных переговоров 2. Переговоры как средство разрешения конфликтной ситуации 3. Различие конструктивных и неконструктивных переговоров 4. Факторы, препятствующие эффективному завершению 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
---	---

**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:** Экзамен

**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:** ПК-1(Компетенция)

**Вопросы, задания**

1. Понимание конфликта и конфликтной ситуации в гуманитарных дисциплинах
2. Причины и виды конфликтов в организации
3. Предупреждение и разрешение конфликтов
4. Управление конфликтами в организации
5. Сравнение этики деловых и личных переговоров
6. Организация деловых переговоров

**Материалы для проверки остаточных знаний**

**1. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:**

Ответы:

философии и политологии  
педагогике и культурологии  
социологии и психологии

Верный ответ: социологии и психологии

**2. 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

**3. 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

**4. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:**

Ответы:

дебаты

беседа

декларация

Верный ответ: дебаты

#### **5. 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

## **2. Компетенция/Индикатор: ПК-2(Компетенция)**

### **Вопросы, задания**

1. Виды конфликтов

2. Различие конструктивных и неконструктивных переговоров

3. Проблема оценки эффективности переговоров

4. 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. 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

### ***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