

**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	Орлова Е.С.
	Идентификатор	Rb8ff0f77-OrlovaYS-0ceb9397

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

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