

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Зав. кафедрой

Мен\_ФЭУ

*аббревиатура кафедры*



А.Н. Чаплина

*подпись,*

*инициалы, фамилия*

" 19 "

декабря

2017 г.

Торгово-экономический институт

*полное наименование института*

Кафедра менеджмента

*и кафедры, реализующей дисциплину*

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю), практике

**Б1.В.ДВ.16.2**

*индекс и наименование дисциплины (модуля)*

### **Менеджмент конфликтов**

*или практики (на русском и иностранном языке (при реализации на иностранном языке)) в соответствии с  
ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность

**38.03.02 Менеджмент**

*код и наименование направления  
подготовки/специальности*

Направленность (профиль)

**38.03.02.02.07 "Управление малым  
бизнесом (в сфере услуг)"**

*код и наименование направленности (профиля)*

Красноярск 2017 г.

## 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей и критериев оценивания компетенций

*Перечень компетенций и их структура в виде знаний, умений и навыков содержатся в разделе 1.3 «Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования» рабочей программы дисциплины (модуля) /практики.*

*Показателями оценивания компетенций являются наиболее значимые знания, умения и владения, которые формирует данная дисциплина.*

Курс <sup>1</sup>	Семестр <sup>2</sup>	Код и содержание компетенции	Результаты обучения (компоненты компетенции) <sup>3</sup>	Оценочные средства <sup>4</sup>
4	8	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	Знать: понятие стресса, факторы его вызывающие	Тесты кейс-задачи, контрольные вопросы к зачету
			Уметь: различать причины и виды конфликтов	Тесты кейс-задачи, контрольные вопросы к зачету
			Владеть: способами диагностики и преодоления стрессовых состояний	Кейс-задачи, контрольные вопросы к зачету
4	8	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	Знать: сущность конфликта, его функции	Тесты
			Уметь: творчески применять методы и способы разрешения конфликтов	Кейс-задачи, контрольные вопросы к зачету
			Владеть: различными способами предупреждения и управления конфликтными ситуациями	Кейс-задачи, контрольные вопросы к зачету

<sup>1</sup> Курсы указываются по порядку, для каждой компетенции

<sup>2</sup> Семестры указываются по порядку, для каждой компетенции

<sup>3</sup> Указываются составляющие компетенции (знания, умения, владения), при необходимости указывается уровень формирования компетенции.

<sup>4</sup> Указывается оценочные средства для каждой составляющей компетенции

**2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру оценивания.**

*Для каждой процедуры оценивания предоставляются материалы для оценивания (типовые варианты проверочных заданий, темы рефератов, эссе, проектов, экзаменационные билеты, варианты тестов и т.д.), шкалы оценивания, методические материалы для оценивания.*

## **1. Тесты**

### **Типовой пример тестовых вопросов**

1. Установите правильный ход (1,2,3,4,5) технологии делегирования

- выбор сотрудника;
- совместная оценка результата ;
- наблюдение и помощь ;
- контроль ;
- стимулирование работы ;
- инструктаж

2. Личностные причины конфликтов (Выберите один или несколько ответов):

- отрицательная установка руководителя по отношению к подчиненному;
- стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой;
- вынужденная высокая интенсивность контактов;
- высокая культура общения

### **Методические рекомендации по проведению тестирования:**

Фонд тестовых заданий размещен на ЭОК «Менеджмент конфликтов», режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=1374>

Тесты по темам и итоговый тест по курсу содержат ограниченное число вопросов, формируемых системой случайным образом из банка вопросов. Время прохождения теста устанавливается из расчета одна минута на один вопрос, т.е. если в тесте 10 вопросов, то на его прохождение отводится 10 минут.

### **Критерии оценивания:**

оценка «зачтено» выставляется, если процент правильных ответов, рассчитываемый автоматизированной системой составляет 60-100 %

оценка «не зачтено» - если процент правильных ответов, рассчитываемый автоматизированной системой составляет меньше 60 %

## 2. Кейс-задачи

### Типовой пример задания для решения кейс-задачи

Коммерческий директор компании по продажам электроники, недавно назначенный на свою должность, начал резко увеличивать объёмы продаж. Его не устраивает менеджер по рекламе из-за личной антипатии, но последний долго и плодотворно работает в компании.

Возникла конфликтная ситуация, когда возбуждённый мелочными придирками менеджер по рекламе в грубой форме отказался выполнять прямое указание коммерческого директора во время проведения выставки и в присутствии других сотрудников.

Уязвлённый коммерческий директор требует от директора компании немедленного увольнения менеджера по рекламе.

Интересы сторон:

Директор компании - доволен работой и коммерческого директора, и менеджера по рекламе. Хочет урегулировать конфликт мирным путём.

Коммерческий директор - из-за уязвлённого самолюбия требует немедленного увольнения менеджера по рекламе, шантажируя директора компании своим уходом.

Менеджер по рекламе - хочет спокойно работать.

Задание к кейсу: обоснуйте оптимальную стратегию решения конфликта и выберите оптимальный стиль переговоров для её воплощения. В обосновании следует опираться на особенности ситуации, позиции участников. В рамках выбранного стиля нужно привести 2-3 фразы по его реализации:

### Методические рекомендации по решению кейс-задачи:

1. Кратко раскрыть основные теоретические положения по теме, к которой относится представленная ситуация
2. Определите и дайте развернутое описание причин возникшей ситуации
3. Сформулируете проблему(мы), имеющиеся в данной ситуации
4. Предложите альтернативные варианты решений, показав их достоинства и недостатки
5. Выберите оптимальный вариант решения, обоснуйте Ваш выбор.

### Критерии оценивания:

оценка «отлично» выставляется, если ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла. Предложенное решение обосновано, эффективно и выбрано как оптимальное из нескольких вариантов .

оценка «хорошо» - если ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы

(задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа незначительно превышает заданные рамки при сохранении смысла. Предложенное решение обосновано, не очень эффективно, выбрано как оптимальное из нескольких вариантов.

оценка «удовлетворительно» - если ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа разорваны логически, нет связей между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25–30%) отклоняется от заданных рамок. Предложенное решение обосновано, не очень эффективно, сравнение альтернативных вариантов решений не проводилось.

оценка «неудовлетворительно» - если ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный. Предложенное решение не обосновано, сравнение альтернативных вариантов решений не проводилось.

### **3. Зачет**

#### **Перечень основных вопросов для зачета**

1. Понятие, свойства, элементы конфликта
2. Динамика конфликта (стадии), цикличность
3. Функции конфликта, их проявление в негативных и позитивных последствиях
4. Классификация конфликтов (по сферам проявления, по масштабам и длительности, по субъектам конфликтного взаимодействия, по предмету конфликта, по источникам возникновения)
5. Классификация конфликтов (по непосредственным причинам, по коммуникативной направленности, по социальным последствиям, по формам и степени столкновения, по способам и масштабам урегулирования)
6. Объективные причины конфликтов
7. Субъективные причины конфликтов
8. Методы предупреждения конфликтов
9. Техники выбора приоритетов при управлении временем руководителя
10. Технология делегирования полномочий и ситуации, когда это необходимо
11. Стратегии регулирования конфликтов
12. Методика урегулирования конфликтов, основные этапы
13. Этапы процесса посредничества при урегулировании конфликтов
14. Стили ведения переговоров в конфликтах
15. Правила (закономерности) убеждения собеседника
16. Особенности жесткого стиля ведения переговоров

**Методические рекомендации:**

Проводится в соответствии с регламентирующими документами СФУ.

**Критерии оценивания:**

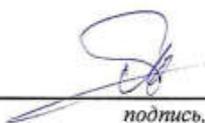
оценка «зачтено» выставляется студенту при усвоении основного материала, в изложении которого допускаются отдельные неточности, нарушение последовательности, отсутствие некоторых существенных деталей, имеются затруднения в выполнении практических заданий

оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не владеет значительной частью материала, допускает принципиальные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы, если ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету.

ФОС по дисциплине Менеджмент конфликтов

разработаны в соответствии с ПВД ФОС-2017 Университета, ФГОС ВО  
направления подготовки 38.03.02 Менеджмент и учебным планом  
38.03.02.02.07 "Управление малым бизнесом (в сфере услуг)"  
очная форма обучения, 2015 год набора

Разработчик(и)



подпись,

Т.А. Клименкова  
инициалы, фамилия