

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.3.1

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)

**38.03.02.02.13 "Менеджмент организации (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 содержится 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 ¹	Семестр ²	Код и содержание компетенции	Результаты обучения (компоненты компетенции) ³	Оценочные средства ⁴
2	4	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, вопросы к зачету
			Уметь: различать причины и виды конфликтов	Тесты кейс-задачи, курсовая работа, вопросы к зачету
			Владеть: способами диагностики и преодоления стрессовых состояний	Кейс-задачи, курсовая работа, вопросы к зачету
2	4	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 курсовая работа,
			Уметь: творчески применять методы и способы разрешения конфликтов	Кейс-задачи, курсовая работа, вопросы к зачету
			Владеть: различными способами предупреждения и управления конфликтными ситуациями	Кейс-задачи, курсовая работа, вопросы к зачету

¹ Курсы указываются по порядку, для каждой компетенции

² Семестры указываются по порядку, для каждой компетенции

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

⁴ 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 возбудённый 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. Курсовая работа

Тематика курсовых работ

1. Выявление и ослабление противоречий, вызывающих напряженность между участниками бизнеса
2. Определение системы мер по предупреждению конфликтов в организации
3. Упорядочение взаимодействия подразделений и рабочих групп для предупреждения и решения конфликтов
4. Выдвижение интегрирующих целей для предупреждения организационных конфликтов
5. Соблюдения принципов социальной справедливости как средство предотвращения конфликтов
6. Предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций в организации посредством социального партнерства
7. Возрастание требований к коммуникативной культуре руководителя в конфликтных условиях
8. Оценка конфликтной компетентности руководителя организации
9. Конфликты в организации вследствие недостатков системы коммуникаций
10. Конфликты в организации вследствие недостатков структуры управления
11. Конфликты в организации вследствие недостатков механизма управления
12. Конфликты в организации вследствие недостатков процесса управления
13. Конфликты в организации вследствие противоречий в системе управления
14. Организационная культура как инструмент предупреждения конфликтов

15. Взаимосвязь уровня конфликтности и эффективности деятельности организации

16. Предупреждение и решение конфликтов при организационном развитии

17. Применение социально-психологических правил обеспечения взаимопонимания и сотрудничества в коллективе

18. Значение повышения качества трудовой жизни в профилактике конфликтов

19. Повышение эффективности межорганизационного взаимодействия через устранение противоречий

20. Особенности управления конфликтами в сетевых торговых предприятиях

Методические рекомендации:

Представлены в УМО дисциплины и на ЭОК, режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=1374>

Критерии оценивания:

оценка «отлично» выставляется студенту, если тема актуальна, содержание работы включает глубокий теоретический обзор и современную проблематику. принятые решения и полученные выводы глубоко продуманы, обоснованы и целесообразны. работа выполнена самостоятельно, с элементами творчества, продуманным использованием полученных теоретических знаний и практических навыков, рекомендованных литературных источников. полученные результаты в ходе исследования завершаются обоснованными конкретными выводами, предложениями и рекомендациями. объем работы соответствует установленным требованиям. материал изложен грамотно, логически последовательно, текст работы и иллюстративный материал оформлены в соответствии с требованиями нормативных документов. Доклад содержательный, глубоко аргументированный с продуманным использованием иллюстраций. материал излагается свободно, грамотно, уверенно, методически последовательно. слушатель при защите работы показал твердые знания и умение применять их для решения профессиональных задач, обосновывая при этом принятые решения; дал положительные ответы на все заданные вопросы.

оценка «хорошо» выставляется студенту, если тема актуальна, содержание работы включает теоретический обзор и современную проблематику. не все рассматриваемые в работе вопросы исследованы достаточно глубоко. работа выполнена достаточно самостоятельно, с элементами творчества, однако не все выводы, сделанные по результатам исследования, глубоко обоснованы. отдельные предложения и рекомендации не представляют практического интереса. объем работы соответствует установленным требованиям. материал изложен грамотно, логически последовательно, текст работы и

иллюстративный материал оформлены в соответствии с требованиями нормативных документов, за исключением того, что имеются отдельные, несущественные нарушения требований нормативных документов по оформлению. Доклад содержательный, глубоко аргументированный с продуманным использованием иллюстраций. материал излагается свободно, грамотно, уверенно, методически последовательно. слушатель при защите работы показал твердые знания и умение применять их для решения профессиональных задач, обосновывая при этом принятые решения; за исключением того, что студент не на все вопросы дал четкие ответы.

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если содержание и тематика работы в основном отвечают требованиям курса, однако рассматриваемые вопросы исследованы не достаточно глубоко. работа выполнена недостаточно самостоятельно. исследования проведены недостаточно глубоко, тема раскрыта не полностью, выводы и предложения недостаточно обоснованы, неконкретны, носят общий характер и слабо подкреплены лично полученными результатами. объем работы не в полной мере соответствует нормам. материал изложен логически недостаточно последовательно. Текст работы и иллюстративный материал оформлены с нарушениями требований нормативных документов. доклад в основном раскрывает содержание работы, однако недостаточно аргументирован. в целом слушатель показал, что материал усвоен, хотя не на все заданные вопросы были даны исчерпывающие ответы.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если содержание и тематика работы не соответствуют требованиям курса. Работа выполнена не в полном соответствии с планом, не носит самостоятельного характера, а представляет собой компиляцию литературных источников. Выводы не отражают содержания материала, предложения по их реализации не конкретны. Объем работы не соответствует установленным нормам. Материал изложен логически непоследовательно. Структура работы не выдержана. Текст работы и иллюстративный материал оформлены некачественно, с нарушениями требований нормативных документов. Доклад слабо раскрывает содержание работы. Иллюстративный материал используется непродуманно, аргументация недостаточная. На большинство вопросов правильных ответов не дано. Слушатель слабо ориентируется в ранее пройденном материале.

4. 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
38.03.02.02.13 "Менеджмент организации (в сфере услуг)"
очная форма обучения, 2017 год набора

Разработчик(и)



подпись,

Т.А. Клименкова

инициалы, фамилия