

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ
Кафедра менеджмента

Рег. № 14.03-70
« 18 » мая 20 17 г.

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
Протокол от «03» мая 2017 г. № 9
Заведующий кафедрой

А.Т.Стадник

(подпись)

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ФТД.В.1

ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

По направлению подготовки **38.03.02 Менеджмент**
профиль: Логистика и управление цепями поставок

Новосибирск 2017

**Паспорт
фонда оценочных средств**

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Введение в конфликтологию	ОК-5 ПК-2	Творческое задание, тесты
2	Раздел 2. Методы разрешения конфликтных ситуаций	ОК-5 ПК-2	Творческое задание, тесты
3	Раздел 3. Методы профилактики конфликтов	ОК-5 ПК-2	Творческое задание, тесты
4	Раздел 4. Управление конфликтами и стрессами	ОК-5 ПК-2	Творческое задание, коллоквиум, тесты

МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
Оценка по пятибалльной системе	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»
Оценка по системе «зачёт – незачёт»	
«Зачтено»	«Достаточный»
«Не зачтено»	«Не достаточный»

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2015, введено приказом от 28.09.2011 №371-О, утверждено ректором 12.10.2015 г. (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2015, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный);

Творческие задания
по дисциплине «Основы конфликтологии»

Раздел 1. Введение в конфликтологию

Раздел 2. Методы разрешения конфликтных ситуаций

Раздел 3. Методы профилактики конфликтов

Раздел 4. Управление конфликтами и стрессами

Темы групповых и индивидуальных творческих заданий:

1. «Таблица умножения» (групповое задание);
2. «Таблица умножения. Соревнование» (групповое задание);
3. «Творческая импровизация» (индивидуальное задание);
4. «Марфуша» (групповое задание);
5. «Напоминалка» (индивидуальное задание);
6. «Лидер!» (индивидуальное и групповое задание).

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** – если студент полно и аргументировано ответил на вопросы, привёл пример.
- оценка **«хорошо»** если студент достаточно полно ответил на вопросы, но допустил не полную аргументацию, не мог привести пример.
- оценка **«удовлетворительно»** если студент ответил на вопросы недостаточно полно и аргументировано, есть ошибки в ответах.
- оценка **«неудовлетворительно»** если студент не ответил на заданные вопросы, не мог аргументировать ответ.

Составитель _____
(подпись)



С.В. Рюмкин

« 03 » _____ 20 17 г.

Вопросы для коллоквиума
по дисциплине «Основы конфликтологии»

Раздел 4. Управление конфликтами и стрессами

Конфликты и конфликтные ситуации

1. Дайте определение понятия конфликт, назовите его виды и свойства.
2. Назовите функции конфликта
3. Какой бы стиль поведения в конфликте вы предпочли.
4. Что называется медиацией в конфликтных ситуациях?
5. Кто такой медиатор?
6. Какие стадии, этапы выделяются в процессе медиации? Какие гарантийные условия соблюдаются медиатором при ведении медиационного процесса?
7. Перечислите методы профилактики конфликтов в организации.

Критерии оценки (в баллах):

- оценка **«отлично»** – если студент полно и аргументировано ответил на вопросы, привёл пример.
- оценка **«хорошо»** если студент достаточно полно ответил на вопросы, но допустил не полную аргументацию, не мог привести пример.
- оценка **«удовлетворительно»** если студент ответил на вопросы недостаточно полно и аргументировано, есть ошибки в ответах.
- оценка **«неудовлетворительно»** если студент не ответил на заданные вопросы, не мог аргументировать ответ.

Составитель _____
(подпись)



С.В. Рюмин

« 03 » мая 2012 г.

Тесты

по дисциплине «Основы конфликтологии»

Раздел 1. Введение в конфликтологию

Раздел 2. Методы разрешения конфликтных ситуаций

Раздел 3. Методы профилактики конфликтов

Раздел 4. Управление конфликтами и стрессами

1. Взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера:

а) коммуникация

б) общение

в) перцепция

г) поведение

2. Воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений – это ...

а) императив

б) манипуляция

в) диалог

г) монолог

3. Устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.

а) восприятие

б) убеждение

в) социальный стереотип

г) традиция

4. Все средства общения делятся на...

а) вербальные и невербальные

б) косвенные и непосредственные

в) межличностные и межгрупповые

г) простые и сложные

5. По мнению М. Вудкока и Д. Френсиса, чаще всего препятствуют эффективной работе коллектива следующие ограничения.

а) Нечеткость целей

б) Непригодность руководителя

в) Неквалифицированные сотрудники

г) все ответы верны

6. Тип взаимоотношений внутри коллектива, где руководитель стремится максимально учитывать интересы и производства и коллектива.

- а) Золотая середина
- б) Задача
- в) Теплая компания
- г) Невмешательство
- д) **Команда**

7. Неформальную группу возглавляет

- а) руководитель
- б) директор
- в) **лидер**
- г) рядовой сотрудник

8. Оптимальный размер неформальной группы –

- а) **3-7 чел.**
- б) 5-15 чел.
- в) 9-11 чел.
- г) более 3 чел.

9. Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом интересов – это ...

- а) разногласие
- б) спор
- в) **конфликт**
- г) диспут

10. По количеству участников конфликты классифицируются на:

- а) дисфункциональные
- б) **межличностные**
- в) конструктивные
- г) бытовые

11. Конфликт между личностью и группой называется

- а) межличностный
- б) межгрупповым
- в) **внутригрупповым**
- г) организационным

12. По последствиям для организации конфликты бывают:

- а) явные

- б) конструктивные**
- в) скрытые
- г) деструктивные**
- д) организационные

13. Способ разрешения конфликта при котором незаинтересованное лицо помогает оппонентам прийти к согласию

- а) компромисс
- б) Третейский суд**
- в) ультиматум
- г) подавление

14. Способ разрешения конфликта, при котором предъявляются решительные требования с угрозой применения мер воздействия в случае отказа

- а) компромисс
- б) разрыв связей
- в) ультиматум**
- г) подавление

15. Создание таких условий деятельности, которые предупреждают возникновение конфликтов – это...

- а) принуждение
- б) профилактика**
- в) уклонение
- г) адаптация

16. Форма делового общения, которое предполагает достижение разумного соглашения при наличии несовпадающих или даже противоположных интересов сторон.

- а) деловые переговоры**
- б) дискуссия
- в) прения
- г) беседа

17. Для людей занятых совместной работой, выработкой общих решений характерно расположение за столом...

- а) диагональное
- б) угловое
- в) по одну сторону стола**
- г) друг против друга

18. Для людей занятых соперничеством, в результате которого каждый собеседник упорно придерживается своей точки зрения характерно расположение за столом...

- а) диагональное
- б) угловое
- в) по одну сторону стола
- г) друг против друга

19. При отсутствии заинтересованности, нежелании взаимодействовать характерно расположение за столом...

- а) диагональное
- б) угловое
- в) по одну сторону стола
- г) друг против друга

20. Небольшой лист тонкого картона, на котором напечатаны основные сведения о ее владельце.

- а) визитная карточка
- б) анкета
- в) личное дело
- г) бейдж

21. Нетактичным считается звонок по телефону после...

- а) 22.00
- б) 19.00
- в) 18.00
- г) рабочего дня

22. Составляющие деловой репутации – это...

- а) вежливость
- б) тактичность
- в) пунктуальность
- г) все ответы верны

23. Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии?

- а) психологии
- б) медицине
- в) политологии
- г) все варианты верны

24. Объект конфликтологии – это:

а) конфликты в целом

б) люди

в) войны

25. Предмет конфликтологии –

а) общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов

б) общие закономерности развития и функционирования психики

в) трагические последствия войн

26. Процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению отражает

а) объект конфликта

б) темперамент участников конфликта

в) динамика конфликта

27. Наиболее эффективная стратегия поведения, включающая конструктивное обсуждение проблемы и полное разрешение противоречия – это:

а) уход

б) компромисс

в) партнерство

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он ответил на все вопросы теста правильно. Допускаются 1-2 ошибки.
- оценка «хорошо» - если допущено 3-4 ошибки.
- оценка «удовлетворительно» - если студент выполнил 9-10 тестовых заданий без ошибки;
- оценка «неудовлетворительно» - 8 и менее правильных ответов.

Составитель _____
(подпись)



С.В. Рюмкин

« 03 » _____ 2017 г.

Вопросы к зачету

по дисциплине «Основы конфликтологии»

1. Понятие конфликта.
2. Виды конфликтов.
3. Минимальное количество участников конфликта.
4. Причины возникновения конфликтных ситуаций при коллективной работе.
5. Методы разрешения конфликтных ситуаций в организации.
6. Методы профилактики конфликтных ситуаций в организации.
7. Стратегии поведения людей в конфликте.
8. Внутриличные конфликты.
9. Когнитивный диссонанс.
10. Как устранить конфликт в коллективе.
11. Фактор здоровья, как профилактика стрессов и конфликтов
12. Юридические способы разрешения конфликтов.
13. Креативность как технология профилактики конфликтов.
14. Схема управления.
15. Польза и вред конфликтов в жизни человека.
16. Стадии протекания конфликта.
17. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте
18. Личностные качества менеджера, необходимые для бесконфликтного взаимодействия.
19. Кризисы возраста и внутриличный конфликт
20. Когнитивный диссонанс.
21. Стрессы и конфликтные ситуации.
22. Модель реактивного поведения.
23. Модель проактивного поведения.
24. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов
25. Работа с трудной аудиторией (психологические моменты)
26. Работа с трудной аудиторией (практические моменты)
27. Работа с трудной аудиторией (профилактические моменты)
28. Понятие, классификация конфликта и его социальная роль.
29. Причины и последствия конфликтов.
30. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Студент допускается к зачету при выполнении всех заданий предусмотренных рабочей программой.

Для аттестации студентов по дисциплине используется традиционная система.

Форма аттестации – зачет.

Отметка «ЗАЧТЕНО» - выставляется, если ответ логически и лексически грамотно изложен, содержательный и аргументированный, проявлено умение грамотно и содержательно отвечать на дополнительные вопросы, допускается незначительное нарушение логики изложения материала

Отметка «НЕ ЗАЧТЕНО» - выставляется, если в ответе допущено существенное нарушение логики изложения материала, даны неправильные ответы на дополнительные вопросы.

Составитель _____
(подпись)



С.В. Рюмкин

« 03 » _____ 20 17 г.