

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 10.09.2026 10:14:21

Уникальный программный ключ:

04c19ed8bfb98f3b6b77a486b9a8788f832327



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет заочного и дистанционного обучения
Кафедра современных образовательных технологий

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине «Коммуникации в конфликте: способы разрешения» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профилю «Менеджмент на производстве и в бизнесе»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 1 из 23	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

**Фонд оценочных средств
для промежуточной аттестации
по дисциплине
Коммуникации в конфликте: способы разрешения**

Направление подготовки (специальность)

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)

Менеджмент на производстве и в бизнесе

Присваиваемая квалификация (степень)
бакалавр

Форма обучения
Очно-заочная

Год набора - 2026

Челябинск 2026 г.



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО ЧелГУ)
Факультет заочного и дистанционного обучения
Кафедра современных образовательных технологий

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Коммуникации в конфликте: способы разрешения» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профилю «Менеджмент на производстве и в бизнесе»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 2 из 23

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Содержание

- 1. Паспорт фонда оценочных средств**
- 2. Перечень формируемых компетенций**
 - 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной**
- 3. Содержание оценочных средств по дисциплине**
 - 3.1 Виды оценочных средств**
 - 3.2 Содержание оценочных средств**
- 4 Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации**
 - 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации (экзамена)**
 - 4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств.**
 - 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций**



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет заочного и дистанционного обучения
Кафедра современных образовательных технологий

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Коммуникации в конфликте: способы разрешения» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профилю «Менеджмент на производстве и в бизнесе»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 3 из 23

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) Менеджмент на производстве и в бизнесе

Дисциплина: Коммуникации в конфликте: способы разрешения

Семестр (семестры) изучения: очно-заочная форма обучения – 8 семестр

Форма промежуточной аттестации: зачет

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины Коммуникации в конфликте: способы разрешения направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3	4
УК-4:	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения УК-4.3 Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Уметь осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Владеть навыками демонстрации умения осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

	Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО ЧелГУ) Факультет заочного и дистанционного обучения Кафедра современных образовательных технологий		
Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Коммуникации в конфликте: способы разрешения» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профилю «Менеджмент на производстве и в бизнесе» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 4 из 23 <table border="1" data-bbox="798 367 1197 412"> <tr> <td>Первый экземпляр _____</td> <td>КОПИЯ № _____</td> </tr> </table>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____		

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

1.	УК-4: Знать правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Уметь осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Владеть навыками демонстрации умения осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Раздел 1. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция Раздел 2. Способы управления конфликтами	Тест практические задания	Вопросы теста №41-45 Практические задания № 19-22
----	---	---	------------------------------	--

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе по дисциплине. Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре и являются учебно-методическими материалами ограниченного (конфиденциального) пользования.

3.2 Содержание оценочных средств

Оценочные средства промежуточной аттестации представлены базой тестовых вопросов и практическими заданиями.

Задание 1. Разработка блок-схемы на тему "Стратегия и тактика поведения в конфликте: международный и отечественный опыт".

Используя теоретико-методологические основы эмоций и чувств, разработать и представить блок-схему динамики эмоционального поведения в конфликте.

Рассмотреть следующие аспекты:

1. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов. Анализ стратегий и тактик поведения в конфликтной ситуации.
2. Психологические, нравственные, правовые требования к регулированию человеческих взаимоотношений.
3. Методы урегулирования конфликтов.

Задание 2. Разработка проекта на тему "Цивилизационные формы профилактики, предотвращения и урегулирования конфликтов коммуникации"

Используя теоретико-методологические основы традиционных способов управления конфликтами, разработать и представить проект с учетом следующих аспектов: институты коммунитас, смеховые и дионисийские практики, переговоры и договоры, практики легитимации и дарения, совещательные практики, интеграция частных



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО ЧелГУ)
Факультет заочного и дистанционного обучения
Кафедра современных образовательных технологий

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Коммуникации в конфликте: способы разрешения» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профилю «Менеджмент на производстве и в бизнесе» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 5 из 23	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

интересов в общественные, игры и искусство, и другие практики.

Перечень вопросов для самоподготовки к зачету

1. Конфликт как предмет и объект.
2. Методы исследований конфликтов в деловой среде.
3. Современные концепции конфликта в работах зарубежных и отечественных социологов и психологов.
4. Процессуально-динамический метод конфликтологии. Его достоинства и недостатки.
5. Прогностический метод в конфликтологии. Особенности его использования.
6. Объективные элементы конфликта (объект конфликта, участники конфликта, среда конфликта).
7. Субъективные элементы конфликта (тип темперамента и характер личности, установки и мотивы, манера поведения, этические ценности).
8. Деструктивные функции конфликта.
9. Конструктивные функции конфликта
10. Проблема классификации конфликтов.
11. Различные стратегии поведения в конфликтной ситуации. Оценка положительных и отрицательных сторон каждой из них.
12. Пять основных тактик поведения в конфликтных ситуациях.
13. Понятие внутриличностного конфликта.
14. Внешние причины внутриличностных конфликтов.
15. Внутренние причины внутриличностных конфликтов, их последствия.
16. Понятие «стресс». Концепция стресса Г. Селье.
17. Профилактические меры, предпринимаемые организацией для снижения влияния стрессогенных факторов.
18. Понятие межличностного конфликта. Его основные составляющие.
19. Конструктивные и деструктивные функции межличностного конфликта.
20. Методы разрешения межличностных конфликтов.
21. Виды, способы управления и разрешения конфликтов в организации.
22. Понятие и специфика межгрупповых конфликтов.
23. Виды межгрупповых конфликтов.
24. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
25. Характеристика социально-психологических методов профилактики конфликтов.
26. Современный менеджмент как средство профилактики конфликтов: правила эффективного администрирования.
27. Использование норм деловой этики в предотвращении конфликтных ситуаций.
28. Юмор как средство профилактики конфликтной ситуации.
29. Достоинства и недостатки четырех основных тактик улаживания конфликта
30. Повышение уровня зрелости коллектива как важный фактор снижения его конфликтности.
31. Позитивная роль отрицательных эмоций в борьбе организма с неблагоприятными факторами.
32. Организационные факторы, способные вызвать стресс у работников.
33. Профилактика внутриличностных конфликтов.
34. Своевременная коррекция иррациональных убеждений как способ снизить негативное влияние нереализованной стрессовой реакции на организм человека.
35. Механизмы психологической защиты личности.
36. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов.
37. Методы внедрения и поддержания организационной культуры.
38. Ролевое моделирование как способ демонстрации менеджером неконфликтных форм поведения сотрудникам.
39. Организационная культура как средство предупреждения конфликтов в организации.
40. Понятие и история возникновения корпоративной культуры как способа профилактики межличностных конфликтов.

Тестовые вопросы для промежуточной аттестации:



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО ЧелГУ)
Факультет заочного и дистанционного обучения
Кафедра современных образовательных технологий

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Коммуникации в конфликте: способы разрешения» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профилю «Менеджмент на производстве и в бизнесе» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 6 из 23	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

1. Предконфликтная ситуация – это:

- а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий
- б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров
- в) действие, которое направлено против кого-либо другого

2. Стимулирование конфликта предполагает:

- а) целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта
- б) умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей
- в) настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим

3. Предупреждение конфликта представляет собой:

- а) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта
- б) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте
- в) мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

4. К этапам конфликта относятся:

- а) предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период
- б) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта
- в) инцидент, эскалация, примирение

5. Компромисс невозможен в конфликте:

- а) ценностей
- б) интересов
- в) ресурсов

6. Предметом конфликтологии являются:

- а) закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами
- б) причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения
- в) предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем

7. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

- а) социологии и психологии
- б) философии и политологии
- в) педагогики и культурологии

8. Инцидент в конфликтологии – это:

- а) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие
- б) истинная причина возникновения непримиримых противоречий
- в) отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов

9. Объектом конфликтологии является:

- а) социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов
- б) межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности
- в) политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты

10. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

- а) формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов
- б) появлением конфликтологических теорий и частных концепций;
- в) изучением конфликта как самостоятельного явления.



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет заочного и дистанционного обучения
Кафедра современных образовательных технологий

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Коммуникации в конфликте: способы разрешения» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профилю «Менеджмент на производстве и в бизнесе» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 27 из 23

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации (экзамена)

Непосредственно экзамен проводится в 2 этапа.

На первом этапе студент выполняет тест из 30 вопросов.

На втором этапе студент выполняет практическое задание. Продолжительность 90 мин.

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств.

4.2.1. Критерии оценивания теста

Тест может формироваться в системе электронного обучения MOODLE либо в печатном варианте.

Оценка	Отлично	Хорошо	Удовлетворитель но	Неудовлетворител ьно
% выполненных заданий	91-100	76-90	61-75	Менее 61
Баллы	9-10	6-8	3-5	0-2
Уровень освоения проверяемых компетенций	высокий	средний	базовый	низкий

4.2.2. Критерии оценивания практического задания

Высокий уровень - 15-20 баллов выставляется обучающемуся, если предложенное решение обосновано и аргументировано; студент четко следует управленческим теориям и понятиям и логично излагает свои мысли; верно определены последствия принятого решения, необходимые расчеты выполнены без ошибок;

Средний уровень - 10-14 баллов выставляется студенту, если он предлагает решение, но недостаточно полно его аргументирует; не по всем позициям находит обоснование; допускает не точное употребление управленческих теорий и понятий, не всегда доходчиво излагает свои мысли; не очень четко представляет последствия предложенного решения, необходимые расчеты выполнены без ошибок, но экономический или социальный смысл полученных показателей студент затрудняется объяснить;

Базовый уровень - 4-9 баллов выставляется студенту, если предложенное им решение не аргументировано, не основано на известных управленческих теориях, допущены принципиальные ошибки; не обосновано принятое решение и его последствия, необходимые расчеты выполнены с ошибками;

Низкий 0-3 балла ставится студенту, если он не способен предложить решение и объяснить его с применением управленческих категорий.

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет заочного и дистанционного обучения
Кафедра современных образовательных технологий

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Коммуникации в конфликте: способы разрешения» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профилю «Менеджмент на производстве и в бизнесе»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 28 из 23	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

При сдаче экзамена студентами в форме тестирования, собеседования и решения практических заданий максимально возможное количество баллов равняется 40.

При итоговой оценке сформированности компетенций у обучающихся очной формы обучения применяется балльно-рейтинговая система оценки. В течение семестра для допуска к экзамену студент очной формы обучения должен набрать не менее 21 балла, максимально возможное количество баллов при условии качественного и своевременного выполнения заданий – 60.

У студентов очной формы обучения набранные по результатам текущей аттестации баллы суммируются с баллами, полученными на экзамене. Итоговая оценка выставляется по следующим критериям:

менее 61 балла –неудовлетворительно,
61-75 –удовлетворительно,
76-90 –хорошо,
91-100 –отлично.

У студентов очно-заочной формы обучения итоговая оценка определяется по сумме баллов за все экзаменационные задания:

менее 9 баллов –неудовлетворительно,
9-20 –удовлетворительно,
21-32 –хорошо,
более 32 –отлично.

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке «отлично»: предполагает готовность к самостоятельной профессиональной деятельности: у студента формируются системные знания по управлению организационной культурой, умения и навыки по диагностике, формированию и поддержанию организационной культуры. Студент способен аргументировать собственную точку зрения по дискуссионным вопросам дисциплины, свободно решать практические задачи.

2. Средний уровень соответствует оценке «хорошо»: предполагает формирование компетенций на более высоком, чем базовый, уровне: формируется общее понимание организационной культуры; умение ориентироваться в методах и технологиях управления организационной культурой; навыки по диагностике организационной культуры, студент способен давать развернутые ответы на теоретические вопросы дисциплины с отдельными неточностями, решать практические задачи с отдельными затруднениями.

3. Базовый уровень соответствует оценке «удовлетворительно»: предполагает формирование компетенций на начальном уровне: формируется общее представление об организационной культуре, грамотное владение управленческой терминологией, умение ориентироваться в методах и технологиях управления организационной культурой, нахождения организационно-управленческих решений.

4. Низкий уровень соответствует оценке «неудовлетворительно», подразумевает отсутствие сформированной компетенции у студента.

Структура фондов оценочных средств соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 27 сентября 2022 №573-1