Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.09.2026 10:20:27
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447

Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ
Директор Международного института инновационной экономики, лидерства и менеджмента
_____ А.А. Панарин
«17» декабря 2025г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
(уровень бакалавриата)

Направленность/профиль:
«Управление малым и средним бизнесом»

Формы обучения: очная, заочная

Москва

Фонд оценочных средств для дисциплины «Управление конфликтами». Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль): «Управление малым и средним бизнесом» / Н.Л. Сунгурова.– М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова

Фонд оценочных средств является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины.

Разработчик: Н.Л. Сунгурова

Заведующий кафедрой _____/Л.И. Гончарова

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Настоящий Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Управление конфликтами» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины (РПД) «Управление конфликтами». На данный ФОС распространяются все реквизиты утверждения, представленные в РПД по данной дисциплине.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Для определения качества освоения обучающимися учебного материала по дисциплине используются следующие оценочные средства:

№ п/п	Оценочное средство	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тестирование	Вид контроля, позволяющий оценить изученный теоретический материал.	Вопросы для проведения тестирования
2	Практические задания	Вид контроля, позволяющий оценить умение обучающегося применять осваиваемую компетенцию в практических ситуациях и при решении производственных задач	Задания к практическому занятию
3	Контрольная работа	Вид контроля, позволяющий определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций	Задания контрольной работы
4	Самостоятельная работа	Вид контроля, позволяющий оценить проработку теоретического материала, изучение рекомендуемой литературы, выполнение практико-ориентированных заданий (заполнение таблиц, проведение сравнительного анализа, составление схем и др.), решение практических задач, создание презентаций, написание рефератов, подборку нормативного и иного материала и выполнение других заданий	Задания самостоятельной работы
5	Курсовая работа	Вид контроля, позволяющий выявить степень владения базовыми знаниями, умениями и навыками, необходимыми для обучения, и определить уровень владения новым материалом	Индивидуальные задания (темы) для курсовой работы
6	Зачет/Зачет с оценкой/Экзамен	Вид контроля, позволяющий выявить степень овладения знаниями, умениями и навыками, необходимыми для дальнейшего освоения образовательной программы подготовки	Вопросы для подготовки к зачету/зачету с оценкой/экзамену

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Сопроводительная информация.

Разработчик	Н.Л. Сунгурова
Кафедра	Государственного и муниципального управления
Наименование дисциплины	Управление конфликтами
Факультет / институт	Международный институт инновационной экономики, лидерства и менеджмента
Направление подготовки / специальность	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Количество вопросов в оценочных заданиях (диапазон)	30-60
Общее время тестирования (мин)	90
Общее количество вопросов/заданий в ФОС	60
Размещенность на веб-сайте Университета примерного перечня вопросов, заданий ФОС – для подготовки обучающихся к прохождению оценки (да / нет)	Да

3.2. Характеристика оцениваемых компетенций.

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	**ИУК-9.1. Умеет** использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах
		ИУК-9.2. Знает методологию принятия использования базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах
		ИУК-9.3. Владеет базовыми дефектологическими знаниями в социальной и профессиональной сферах
ПК-2.	Способен осуществлять подбор штатного персонала структурного подразделения внутреннего контроля с использованием утвержденных критериев	**ИПК-2.1 Знать**: Основы нормативной базы, регламентирующей порядок административного регулирования работы структурного подразделения внутреннего контроля **ИПК-2.2 Уметь**: Оценивать уровень профессиональной квалификации, психологической устойчивости и коммуникабельности специалистов, претендующих на замещение штатной должности в структурном подразделении внутреннего контроля **ИПК-2.3 Владеть**: Навыками подбора штатного персонала структурного подразделения внутреннего контроля с использованием утвержденных критериев
ПК-5.	Способен	**ИПК-5.1 Знать**:

	осуществлять внедрение внутренних стандартов, требований профессиональной этики и методик проведения внутреннего контроля	Практика разработки и корректировки нормативной базы системы управления структурным подразделением внутреннего контроля с учетом передового опыта **ИПК-5.2 Уметь**: Разрабатывать и внедрять внутренние регламенты, внутренние стандарты, требования профессиональной этики и методики внутреннего контроля **ИПК-5.3 Владеть**: Навыками внедрения внутренних стандартов, требований профессиональной этики и методик проведения внутреннего контроля

4. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

4.1. ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ.

Тесты содержат набор вопросов, в полном объеме охватывающие изученный теоретический материал по указанной теме (индикаторы ЗНАТЬ). Выполнение тестов позволяет определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций. Индивидуальный тестовый сеанс для каждого обучающегося формируется по специальному алгоритму, обеспечивающему заданную тематическую структуру и пропорциональное наличие вопросов разного типа и сложности.

Тестирование проводится по темам дисциплины. Тест включает задания различных типов: выбор одного правильного ответа, выбор нескольких правильных ответов, установление соответствия, установление последовательности, открытое задание. Примеры типовых тестовых заданий представлены в таблице.

Тема	**Код и формулировка компетенции**	**Индикаторы**	**Тест по теме**
Тема 1. Предпосылки конфликтологических идей	УК-9	ИУК-9.1, ИУК-9.2	1. Что является объектом конфликтологии? а) конфликт как социальное явление б) личность в) организация г) государство (правильный ответ: а)
Тема 3. Конфликт как тип трудных	УК-9	ИУК-9.1, ИУК-9.2	2. По сфере проявления конфликты подразделяются на:

ситуаций. Классификация конфликтов			а) внутриличностные, межличностные, групповые б) экономические, политические, социальные, духовные в) конструктивные и деструктивные г) кратковременные и затяжные (правильный ответ: б)
Тема 4. Причины конфликта	УК-9	ИУК-9.2, ИУК-9.3	3. К объективным причинам конфликта относятся: а) особенности характера участников б) несовершенство организации труда в) психологическая несовместимость г) ложные стереотипы (правильный ответ: б)
Тема 9. Управление конфликтом	ПК-2, ПК-5	ИПК-2.2, ИПК-5.2	4. Стратегия поведения в конфликте, предполагающая уход от конфликта, называется: а) соперничество б) избегание в) приспособление г) компромисс (правильный ответ: б)
Тема 11. Роль третьей стороны в завершении конфликтов – медиация	ПК-2, ПК-5	ИПК-2.2, ИПК-5.2	5. Процедура урегулирования конфликта с участием нейтрального посредника называется: а) арбитраж б) медиация в) переговоры г) консультация (правильный ответ: б)

Критерии оценивания тестовых заданий: оценка «отлично» – 90–100% правильных ответов; «хорошо» – 75–89%; «удовлетворительно» – 60–74%; «неудовлетворительно» – менее 60% правильных ответов.

4.2. Типовые практические задания

Практические задания направлены на формирование умений и навыков анализа конфликтных ситуаций и применения технологий управления конфликтами. Примеры типовых практических заданий представлены в таблице.

Тема	**Код и формулировка**	**Индикаторы**	**Практическое задание**

	компетенции		
Тема 3. Конфликт как тип трудных ситуаций. Классификация конфликтов	УК-9	ИУК-9.1, ИУК-9.3	Задание 1. Приведите пример конфликтной ситуации из профессиональной сферы. Определите структуру конфликта: участников, предмет, объект, мотивы сторон, динамику развития.
Тема 4. Причины конфликта	УК-9	ИУК-9.2, ИУК-9.3	Задание 2. Проанализируйте причины возникновения конфликта в трудовом коллективе. Классифицируйте выявленные причины на объективные и субъективные.
Тема 9. Управление конфликтом	ПК-2, ПК-5	ИПК-2.2, ИПК-5.2	Задание 3. Разработайте алгоритм управления конфликтной ситуацией в структурном подразделении организации. Опишите технологии предупреждения конфликта.
Тема 11. Роль третьей стороны в завершении конфликтов – медиация	ПК-2, ПК-5	ИПК-2.2, ИПК-5.2	Задание 4. Смоделируйте ситуацию конфликта между руководителем и подчинённым. Предложите варианты его разрешения с участием третьей стороны (медиатора).

Критерии оценивания практических заданий: оценка «отлично» – задание выполнено полностью, обоснованно, с использованием теоретических положений конфликтологии; «хорошо» – задание выполнено с незначительными замечаниями; «удовлетворительно» – задание выполнено частично, допущены существенные ошибки; «неудовлетворительно» – задание не выполнено.

4.3. Типовые задания для контрольных работ

Контрольная работа проводится по завершении изучения разделов дисциплины и направлена на проверку умений применять полученные знания для решения задач определённого типа. Примерные варианты заданий контрольной работы представлены в таблице.

Тема	**Код и формулировка компетенции**	**Индикаторы**	**Задание контрольной работы**
Темы 1–4. Теоретические основы конфликтологии	УК-9	ИУК-9.1, ИУК-9.2	Вариант 1. Раскройте понятие конфликта, его объект и предмет. Охарактеризуйте классификацию конфликтов по различным основаниям. Вариант 2. Охарактеризуйте причины и функции конфликтов. Опишите динамику развития конфликта.
Темы 5–8.	УК-9	ИУК-9.2,	Вариант 1. Охарактеризуйте

Конфликты в различных сферах		ИУК-9.3	особенности семейных конфликтов и конфликтов в диаде «руководитель – подчинённый». Вариант 2. Раскройте особенности политических и межгосударственных конфликтов.
Темы 9–11. Управление конфликтами	ПК-2, ПК-5	ИПК-2.2, ИПК-5.2	Вариант 1. Охарактеризуйте технологии предупреждения конфликтов. Раскройте роль медиации в завершении конфликтов. Вариант 2. Опишите переговоры как способ завершения конфликтов. Охарактеризуйте критерии и факторы завершения конфликтов.

Критерии оценивания контрольной работы: оценка «отлично» – полное, логичное, аргументированное раскрытие вопросов; «хорошо» – раскрытие вопросов с незначительными неточностями; «удовлетворительно» – неполное раскрытие вопросов, наличие существенных ошибок; «неудовлетворительно» – вопросы не раскрыты.

4.4. Типовые задания для самостоятельной работы (эссе)

Самостоятельная работа обучающихся включает изучение литературы, веб-ресурсов, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей, ответы на контрольные вопросы, решение задач, самотестирование. Формой самостоятельной работы является профессионально-ориентированное эссе. Примерная тематика эссе представлена в таблице.

№ п/п	Тема эссе	Код и формулировка компетенции	Индикаторы
1	Предпосылки конфликтологических идей	УК-9	ИУК-9.1, ИУК-9.2
2	Объект и предмет конфликтологии	УК-9	ИУК-9.1, ИУК-9.2
3	Эволюция конфликтов	УК-9	ИУК-9.2, ИУК-9.3
4	Системная концепция конфликтов	УК-9	ИУК-9.2, ИУК-9.3
5	Принципы и методы исследования конфликтов	УК-9	ИУК-9.1, ИУК-9.2
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	УК-9	ИУК-9.1, ИУК-9.3
7	Классификация конфликтов	УК-9	ИУК-9.1, ИУК-9.2
8	Структура конфликта	УК-9	ИУК-9.2, ИУК-9.3
9	Причины конфликта	УК-9	ИУК-9.2, ИУК-9.3
10	Функции конфликтов	УК-9	ИУК-9.1, ИУК-9.2
11	Динамика конфликта	УК-9	ИУК-9.2, ИУК-9.3
12	Внутриличностные конфликты	УК-9	ИУК-9.1, ИУК-9.3
13	Семейные конфликты	УК-9	ИУК-9.1, ИУК-9.2

14	Конфликты в диаде «руководитель – подчинённый»	ПК-2, ПК-5	ИПК-2.2, ИПК-5.2
15	Конфликты между социальными группами	УК-9	ИУК-9.2, ИУК-9.3
16	Политические и межгосударственные конфликты	УК-9	ИУК-9.2, ИУК-9.3
17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	УК-9	ИУК-9.2, ИУК-9.3
18	Отдельные виды конфликтов	УК-9	ИУК-9.1, ИУК-9.2
19	Управление конфликтом	ПК-2, ПК-5	ИПК-2.2, ИПК-5.2
20	Технологии предупреждения конфликта	ПК-2, ПК-5	ИПК-2.2, ИПК-5.2
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	ПК-2, ПК-5	ИПК-2.2, ИПК-5.2
22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	ПК-2, ПК-5	ИПК-2.2, ИПК-5.2
23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов – медиация	ПК-2, ПК-5	ИПК-2.2, ИПК-5.2
24	Переговоры как способ завершения конфликтов	ПК-2, ПК-5	ИПК-2.2, ИПК-5.2

Критерии оценивания эссе: оценка «отлично» – тема раскрыта полностью, проведён самостоятельный анализ проблемы, сформулированы обоснованные выводы; «хорошо» – тема раскрыта, но имеются незначительные замечания; «удовлетворительно» – тема раскрыта неполно, выводы недостаточно обоснованы; «неудовлетворительно» – тема не раскрыта.

Раздел 5. Материалы для оценки результатов промежуточной аттестации

5.1. Вопросы к зачёту с оценкой

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление конфликтами» проводится в форме зачёта с оценкой. Перечень вопросов к зачёту с оценкой представлен ниже.

1. Предпосылки конфликтологических идей.
2. Объект и предмет конфликтологии.
3. Эволюция конфликтов.
4. Системная концепция конфликтов.
5. Принципы исследования конфликтов.
6. Методы исследования конфликтов.
7. Конфликт как тип трудных ситуаций.
8. Классификация конфликтов.
9. Структура конфликта.
10. Причины конфликта.
11. Функции конфликтов.
12. Динамика конфликта.

13. Внутриличностные конфликты.
14. Семейные конфликты.
15. Конфликты в диаде «руководитель – подчинённый».
16. Конфликты между социальными группами.
17. Политические и межгосударственные конфликты.
18. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах.
19. Отдельные виды конфликтов.
20. Понятие и сущность управления конфликтом.
21. Технологии предупреждения конфликта.
22. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
23. Факторы предупреждения конфликта.
24. Критерии завершения конфликтов.
25. Формы завершения конфликтов.
26. Факторы завершения конфликтов.
27. Роль третьей стороны в завершении конфликтов.
28. Медиация как способ завершения конфликтов.
29. Переговоры как способ завершения конфликтов.
30. Стратегии поведения в конфликте.
31. Тактики поведения в конфликте.
32. Управление конфликтами в профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего.
33. Конфликтологическая компетентность руководителя.
34. Профилактика конфликтов в трудовом коллективе.
35. Этика делового общения и разрешение конфликтных ситуаций.

Критерии оценивания ответа на зачёте с оценкой:

Оценка «отлично» – обучающийся полно и глубоко раскрывает вопрос, свободно владеет понятийным аппаратом конфликтологии, приводит примеры, аргументирует собственную позицию, демонстрирует сформированность всех индикаторов компетенций.

Оценка «хорошо» – обучающийся раскрывает вопрос, владеет основными понятиями, но допускает незначительные неточности, недостаточно полно аргументирует ответ.

Оценка «удовлетворительно» – обучающийся раскрывает вопрос неполно, допускает существенные ошибки, слабо владеет понятийным аппаратом.

Оценка «неудовлетворительно» – обучающийся не раскрывает вопрос, не владеет основными понятиями дисциплины.

Раздел 6. Материалы для диагностической работы

Диагностическая работа проводится с целью определения исходного уровня сформированности компетенций обучающихся. Задания диагностической работы представлены в таблице.

№	Тема занятия	Код компетенции	Индикатор	Тип задания	Задание
1	Тема 1. Предпосылки конфликтологических идей	УК-9	ИУК-9.1	Тест	Вариант 1. Что является предметом конфликтологии? Вариант 2. Назовите основные этапы эволюции конфликтов.
2	Тема 3. Конфликт как тип трудных ситуаций	УК-9	ИУК-9.2	Тест	Вариант 1. Перечислите основания классификации конфликтов. Вариант 2. Охарактеризуйте структуру конфликта.
3	Тема 9. Управление конфликтом	ПК-2, ПК-5	ИПК-2.2	Практическое задание	Вариант 1. Опишите основные стратегии поведения в конфликте. Вариант 2. Назовите технологии предупреждения конфликта.
4	Тема 11. Роль третьей стороны в завершении конфликтов – медиация	ПК-2, ПК-5	ИПК-5.2	Практическое задание	Вариант 1. Раскройте роль медиации в завершении конфликтов. Вариант 2. Охарактеризуйте переговоры как способ завершения конфликтов.

Критерии оценивания диагностической работы: оценка «отлично» – 90–100% правильных ответов; «хорошо» – 75–89%; «удовлетворительно» – 60–74%; «неудовлетворительно» – менее 60% правильных ответов.