

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт философии
Кафедра психологии и конфликтологии



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Организационная конфликтология»

37.04.01 Психология

«Психология профессиональной деятельности и управления»

Разработчик:
доцент Н.В. Маркова

ФОС рассмотрён и одобрен на заседании кафедры психологии и
конфликтологии

от «11» 03 2025 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой Т.Н. Бугеря
(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Организационная конфликтология»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ.

1. Какое из следующих определений лучше всего описывает организационный конфликт?

- А) согласие между всеми участниками
- Б) разногласия между двумя или более сторонами в организации
- В) процесс принятия решений
- Г) устойчивое сотрудничество

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

2. Какой из следующих факторов не является причиной организационного конфликта?

- А) разные цели и интересы
- Б) ограниченные ресурсы
- В) высокий уровень доверия
- Г) неправильная коммуникация

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

3. Какой стиль управления конфликтами предполагает избегание конфликта?

- А) конкурирующий
- Б) сотрудничающий
- В) избегающий
- Г) компромиссный

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

4. Какой из следующих методов разрешения конфликтов включает в себя активное слушание и понимание точек зрения всех сторон?

- А) арбитраж
- Б) медиация
- В) конфронтация
- Г) устранение

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

5. Какой из следующих подходов к разрешению конфликтов предполагает нахождение решения, удовлетворяющего обе стороны?

А) конкуренция

Б) компромисс

В) избегание

Г) принуждение

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между терминами и их определениями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Термин	Определение
1) Конфликт	A) процесс, в котором две или более стороны имеют несовпадающие интересы
2) Конфликтная ситуация	B) степень, в которой стороны могут взаимодействовать друг с другом
3) Конфликтная стратегия	C) способ разрешения конфликта, выбранный одной из сторон
4) Конфликтная коммуникация	D) обмен информацией между сторонами в конфликте

Правильные ответы: 1-А,2-Б,3-В,4-Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

2. Установите соответствие между типами конфликтов и их характеристиками. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Тип конфликта	Характеристика
1) Внутренний конфликт	A) конфликт между двумя или более организациями
2) Межличностный конфликт	B) конфликт, возникающий внутри одной личности
3) Групповой конфликт	C) конфликт между членами одной группы
4) Организационный конфликт	D) конфликт между различными уровнями управления в организации

Правильные ответы: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

3. Установите соответствие между методами разрешения конфликтов и их описаниями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Метод разрешения конфликта	Описание результата
1) Компромисс	А) полное устранение конфликта
2) Конкуренция	Б) обе стороны идут на уступки
3) Сотрудничество	В) одна сторона доминирует над другой
4) Избегание	Г) откладывание конфликта на неопределенный срок

Правильные ответы: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

4. Установите соответствие между типами поведения и их характеристиками. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца

Тип поведения	Характеристика
1) Агрессивное	А) направлено на защиту себя или других, может быть конструктивным
2) Пассивное	Б) избегает конфликта, может привести к накоплению напряжения
3) Ассертивное	В) четкое выражение своих мыслей и чувств, уважение к другим
4) Импульсивное	Г) быстрое реагирование без обдумывания последствий.

Правильные ответы: 1-Г, 2-Б, 3-В, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Установите правильную последовательность этапов разрешения конфликта:

- А) определение проблемы
- Б) поиск решений
- В) оценка альтернатив
- Г) реализация решения
- Д) обсуждение и анализ результатов

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

2. Установите правильную последовательность этапов конфликта:

- А) эскалация конфликта
- Б) признание конфликта
- В) разрешение конфликта

- Г) прекращение конфликта
 - Д) предварительная стадия конфликта
- Правильный ответ: Д, Б, А, В, Г
Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

3. Установите правильную последовательность действий при управлении конфликтом:

- А) сбор информации
 - Б) выявление интересов сторон
 - В) разработка стратегии
 - Г) проведение переговоров
 - Д) заключение соглашения
- Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д
Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Конфликт – это _____ между двумя или более сторонами, возникающий из-за несовпадения интересов.

Правильный ответ: противоречие

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

2. Основные причины конфликтов в организации могут включать _____, недостаток ресурсов и различия в ценностях.

Правильный ответ: плохую коммуникацию

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

3. Этапы разрешения конфликта включают _____, анализ ситуации, разработку решений и их реализацию.

Правильный ответ: выявление проблемы

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

4. _____ конфликта может привести к улучшению отношений между сторонами и повышению эффективности работы.

Правильный ответ: конструктивное разрешение

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Важным аспектом управления конфликтами является _____, который помогает сторонам понять друг друга.

Правильный ответ: активное слушание
Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

2. Эмоциональный _____ помогает людям управлять своими эмоциями и принимать правильные решения в стрессовых ситуациях.

Правильный ответ: интеллект
Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

3. _____ — это процесс, в ходе которого человек осознает и принимает свои чувства, мысли и поведение.

Правильный ответ: самосознание
Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Опишите основные причины возникновения конфликтов в организациях.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: основные причины возникновения конфликтов в организациях могут включать: 1) различия в интересах: участники могут иметь разные цели и приоритеты, что приводит к столкновению интересов; 2) недостаток ресурсов: конфликты могут возникать из-за ограниченности ресурсов, таких как время, деньги или оборудование; 3) коммуникационные барьеры: неправильное понимание или недостаток информации могут привести к недопониманию и конфликтам; 4) личные различия: личностные характеристики, такие как стиль общения или ценности, могут вызывать напряжение между сотрудниками; 5) изменения в организации: реорганизация, изменения в руководстве или внедрение новых технологий могут вызывать сопротивление и конфликты.

Критерии оценивания: наличие в ответе следующих смысловых элементов – различия в интересах, недостаток ресурсов, коммуникационные барьеры, личные различия, изменения в организации.

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

2. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Каковы основные стратегии разрешения конфликтов в организациях?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: Основные стратегии разрешения конфликтов включают:

1. Избежание: стороны могут избегать конфликта, не принимая решения или откладывая обсуждение проблемы.
2. Соперничество: одна сторона пытается навязать свою точку зрения, не учитывая интересы другой стороны.

3. Компромисс: обе стороны идут на уступки, чтобы достичь взаимоприемлемого решения.

4. Сотрудничество: стороны работают вместе для нахождения решения, которое удовлетворяет интересы обеих сторон.

5. Примирение: использование третьей стороны для помощи в разрешении конфликта и нахождении общего языка.

Критерии оценивания: наличие в ответе следующих смысловых элементов – избежание, соперничество, компромисс, сотрудничество, примирение.

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

3. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Объясните, как культура организации влияет на конфликты.

Время выполнения – 5 мин.

Ожидаемый результат: культура организации может влиять на конфликты следующим образом:

1. Открытость к обсуждению: в организациях с открытой культурой сотрудники более склонны обсуждать проблемы и конфликты, что может привести к их быстрому разрешению.

2. Стиль управления: авторитарные стили управления могут способствовать возникновению конфликтов, в то время как демократические подходы могут способствовать сотрудничеству.

3. Ценности и нормы: если организация ценит командную работу и сотрудничество, это может снизить вероятность конфликтов.

4. Поддержка и ресурсы: организации, которые предоставляют поддержку и ресурсы для разрешения конфликтов, могут более эффективноправляться с возникающими проблемами.

Критерии оценивания: наличие в ответе следующих смысловых элементов – открытость к обсуждению, стиль управления, ценности и нормы, поддержка и ресурсы.

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

4. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Объясните, что такое «самоэффективность» и как она влияет на личность.

Время выполнения – 5 мин.

Ожидаемый результат: самоэффективность – это вера человека в свои способности достигать поставленных целей. Она влияет на личность, определяя уровень мотивации, настойчивости и устойчивости к неудачам. Люди с высокой самоэффективностью более склонны принимать вызовы, проявлять инициативу и справляться с трудностями, что способствует их личностному росту и развитию.

Критерии оценивания: наличие в ответе содержательной единицы «способности достигать поставленных целей».

Компетенции (индикаторы): ОПК-10, ПК-5

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Организационная конфликтология» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 37.04.01 Психология.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической
комиссии института философии

Пидченко С.А.

Лист изменений и дополнений

№ п/ п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)