

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

Институт философии
КафедраШихологии и конфликтологии



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Конфликт-менеджмент в различных сферах деятельности»
37.04.02 Конфликтология
«Технологии урегулирования конфликтов»

Разработчик:
доцент А.А. Васюк А.А.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры психологии и
конфликтологии

от « 11 » 03 2025 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой Т.Н. Бугеря Т.Н.
(подпись)

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине «Конфликт-менеджмент в различных сферах деятельности»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите правильный ответ

1. Какой из перечисленных видов конфликтов относится к межличностным?

- А) конфликт между отделами компании
- Б) конфликт внутри личности
- В) конфликт между руководителем и подчиненным
- Г) конфликт ценностей в организации
- Д) политический конфликт

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-5

2. Какой стиль управления конфликтами характеризуется стремлением к полному удовлетворению интересов обеих сторон?

- А) конкуренция
- Б) компромисс
- В) сотрудничество
- Г) приспособление
- Д) избегание

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-5

3. Какая из стадий конфликта включает осознание сторонами несовместимости их интересов и начало противодействия?

- А) латентная стадия
- Б) эскалация
- В) осознание конфликта
- Г) завершение конфликта
- Д) урегулирование

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-5

4. Какой метод управления конфликтами предполагает использование посредника для разрешения спора?

- А) конкуренция
- Б) компромисс
- В) медиация
- Г) избегание
- Д) давление

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-5

5. Какая стратегия разрешения конфликта может привести к подавлению конфликта без его реального разрешения?

- А) компромисс
- Б) избегание
- В) сотрудничество
- Г) приспособление
- Д) медиация

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-5

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие между типами конфликтов и сферами их возникновения

Тип конфликта	Сфера возникновения
1) Организационный конфликт	А) конфликты, возникающие в семье или между близкими людьми
2) Межличностный конфликт	Б) конфликты, возникающие из-за разногласий в организации, управления или рабочих процессов
3) Ролевой конфликт	В) конфликты, возникающие между людьми с различными взглядами, интересами или личными качествами
4) Семейный конфликт	Г) конфликты, связанные с несоответствием ожиданий от ролей, которые выполняет индивид в обществе

Правильный ответ: 2-А, 3-Б, 4-В, 1-Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-8

2. Установите соответствие между методами разрешения конфликтов и сферами их применения

Метод разрешения конфликта	Сфера применения
1) Переговоры	А) используется в бизнесе для нахождения компромиссных решений между участниками трудового процесса

- 2) Медиация Б) применяется в социальном секторе для помощи в разрешении конфликтов между различными группами в обществе

3) Психотерапия В) применяется в семейных отношениях для разрешения личных конфликтов через работу с эмоциями и убеждениями

4) Арбитраж Г) используется в юридической сфере для разрешения споров и принятия окончательного решения в конфликтных ситуациях

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-8

3. Установите соответствие между стратегиями конфликт-менеджмента и их применением в различных сферах:

Стратегия конфликт-менеджмента	Применение
1) Избегание	А) применяется для быстрого разрешения конфликта с максимальными потерями для обеих сторон
2) Сотрудничество	Б) применяется в организационных сферах, когда обе стороны заинтересованы в поддержании долгосрочных отношений и решении проблемы
3) Принуждение	В) используется в сферах, где важно сохранить время и ресурсы, даже если конфликт не решен в корне
4) Компромисс	Г) применяется в случаях, когда стороны могут достичь частичного соглашения, удовлетворяющего обе стороны

Правильный ответ: 3-А, 2-Б, 1-В, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-8

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Установите правильную последовательность этапов разрешения конфликта в организации:

- А) Разработка стратегии разрешения конфликта
 - Б) Определение факторов, способствующих возникновению конфликта
 - В) Оценка уровня напряженности в конфликтной ситуации
 - Г) Выбор методов разрешения конфликта
 - Д) Внедрение решений и мониторинг результатов

Правильный ответ: Б, В, Г, А, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-8

2. Установите правильную последовательность этапов конфликт-менеджмента в коллективе:

- А) Прогнозирование возможных последствий разрешения конфликта
- Б) Оценка и анализ конфликтной ситуации
- В) Принятие решений по разрешению конфликта
- Г) Определение целей и задач конфликтного вмешательства
- Д) Обсуждение результатов и внедрение решений

Правильный ответ: Г, Б, В, Д, А

Компетенции (индикаторы): ОПК-8

3. Установите правильную последовательность действий в процессе конфликт-менеджмента:

- А) Диагностика причин конфликта
- Б) Выбор метода разрешения конфликта
- В) Оценка возможных рисков и последствий
- Г) Согласование решения с участниками конфликта
- Д) Подведение итогов и внедрение изменений

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-8

4. Установите правильную последовательность этапов управления конфликтом в сфере бизнеса:

- А) Определение возможных стратегий разрешения конфликта
- Б) Оценка влияния конфликта на эффективность работы
- В) Сбор и анализ информации о конфликте
- Г) Принятие решений и формулировка плана действий
- Д) Реализация и мониторинг процесса разрешения конфликта

Правильный ответ: В, А, Б, Д, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-8

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Процесс предотвращения, выявления и разрешения конфликтов в организации с целью поддержания эффективного взаимодействия и улучшения рабочих отношений называется _____.

Правильный ответ: конфликт-менеджмент

Компетенции (индикаторы): ПК-4

2. Метод, основанный на стремлении достичь наилучшего результата для обеих сторон через компромисс и сотрудничество, с целью удовлетворения интересов всех участников конфликта, называется _____.

Правильный ответ: стратегия win-win

Компетенции (индикаторы): ПК-4

3. Подход в конфликт-менеджменте, который включает использование формальных процедур разрешения конфликтов и привлечения третьей стороны для содействия в разрешении споров, называется _____.

Правильный ответ: третейский разбор

Компетенции (индикаторы): ПК-4

4. Техники и подходы, направленные на управление конфликтами в межкультурных и межнациональных контекстах, с учетом различных культурных различий и специфики коммуникации, называются _____.

Правильный ответ: межкультурный конфликт-менеджмент

Компетенции (индикаторы): ПК-4

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Процесс, направленный на предотвращение, снижение или разрешение конфликтов в организационной среде с учетом интересов всех сторон, называется _____.

Правильный ответ: конфликт-менеджмент

Компетенции (индикаторы): ПК-4

2. Один из методов конфликт-менеджмента, который заключается в использовании переговоров для нахождения оптимального решения между конфликтующими сторонами, называется _____.

Правильный ответ: переговорный процесс / медиация

Компетенции (индикаторы): ПК-4

3. Одной из главных задач конфликт-менеджмента в организации является _____ рабочей атмосферы и повышение эффективности взаимодействия между сотрудниками.

Правильный ответ: улучшение / создание благоприятной

Компетенции (индикаторы): ПК-4

4. Метод, при котором происходит перераспределение ресурсов или задач в организации с целью предотвращения возникновения конфликта, называется _____.

Правильный ответ: перераспределение / реорганизация
Компетенции (индикаторы): ПК-4

Задание открытого типа с развернутым ответом

1. Каковы основные причины возникновения конфликтов в организации, и какие стратегии их разрешения могут быть наиболее эффективными?
Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: конфликты в организациях возникают из-за различий в целях, ценностях, стиле управления, нехватки ресурсов и личностных факторов. Эффективные стратегии разрешения включают переговоры, компромисс, сотрудничество, арбитраж и медиацию. Пример: внедрение системы внутреннего корпоративного посредничества может снижать уровень конфликтов между сотрудниками.

Критерии оценивания: частичное содержательное соответствие приведенному пояснению.

Компетенции (индикаторы): ПК-4

2. Какие особенности имеет конфликт-менеджмент в образовательных учреждениях, и какие методы работы с конфликтами наиболее применимы в данной сфере?

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: в образовательных учреждениях конфликты могут возникать между учителями, учениками, родителями и администрацией. Основные методы разрешения: медиация, фасилитация, тренинги по управлению эмоциями, переговорные техники. Важную роль играет развитие эмоционального интеллекта у педагогов и учеников. Пример: внедрение школьных служб примирения помогает снижать уровень конфликтности среди подростков.

Критерии оценивания: частичное содержательное соответствие приведенному пояснению.

Компетенции (индикаторы): ПК-4

3. Как влияет культура и национальная специфика на процессы конфликт-менеджмента в международных организациях?

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: различные культуры по-разному воспринимают конфликты и стратегии их разрешения. Например, в западных культурах распространены прямые переговоры, в то время как в восточных акцент

делается на непрямую коммуникацию и сохранение лица. В международных организациях необходимо учитывать различия в ценностях, языковых барьерах и традициях. Пример: в ООН и транснациональных корпорациях применяется интеркультурная медиация для учета национальных особенностей.

Критерии оценивания: частичное содержательное соответствие приведенному пояснению.

Компетенции (индикаторы): ПК-4

4. Какие технологии конфликт-менеджмента применяются в государственных структурах и правоохранительных органах, и чем они отличаются от аналогичных методов в бизнесе?

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: в государственных структурах и правоохранительных органах используются такие методы, как регламентированные процедуры урегулирования конфликтов, юридические механизмы, антикризисное управление, переговоры и силовые методы. В бизнесе конфликт-менеджмент чаще ориентирован на переговоры, медиацию, коучинг и корпоративную культуру. Пример: в полиции применяется кризисная переговорная тактика, в то время как в компаниях – программы внутреннего посредничества.

Критерии оценивания: частичное содержательное соответствие приведенному пояснению.

Компетенции (индикаторы): ПК-4

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Конфликт-менеджмент в различных сферах деятельности» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 37.04.02 Конфликтология.

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)