

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

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**



УТВЕРЖДАЮ:
Директор института управления и
государственной службы
Р.Л. Харьковский

(подпись)

«15» января 2025 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

Конфликтология. Управление конфликтами в организации

(наименование учебной дисциплины, практики)

38.03.03 Управление персоналом

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление персоналом»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Старший преподаватель

(подпись)

Кондратьев С.А.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории от «14» января 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
Управления персоналом
и экономической теории

(подпись)

Чумаченко Г.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Конфликтология. Управление конфликтами в организации»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

В конфликте характерно следующее поведение:

- А) стимул, исход;
- Б) стимул, исход ситуации;
- В) событие, реакция, предпочитаемый исход;
- Г) конфликт, агрессия.

Правильный ответ: В.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

2. Выберите один правильный ответ

В начальной фазе конфликта проявляется следующий этап

- А) разрешение конфликта;
- Б) возникновение и развитие конфликтной ситуации, осознание конфликтной ситуации;
- В) начало открытого взаимодействия;
- Г) развитие открытого конфликта.

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

3. Выберите один правильный ответ

Динамика развития конфликта включает

- А) участников;
- Б) конфликтную ситуацию;
- В) этапы, фазы;
- Г) действия.

Правильный ответ: В.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

4. Выберите один правильный ответ

Зрелось конфликта – это

- А) проявление симпатии к собеседнику;
- Б) отрицание реальности происходящего;
- В) участие в переговорах людей зрелого возраста;
- Г) стадия конфликта, когда все участники готовы принимать его серьезно и хотят сделать все, чтобы его прекратить.

Правильный ответ: Г.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

5. Выберите один правильный ответ

Конфликт содержит в себе

- А) способы столкновения и противостояния;
- Б) способы борьбы и напряжения;
- В) способы напряжения и противостояния;
- Г) способы противостояния, напряжения и борьбы.

Правильный ответ: Г.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

6. Выберите один правильный ответ

Позитивная роль конфликта видится в следующем

- А) дестабилизирующая функция;
- Б) конфликт помогает прояснить проблему;
- В) коммуникативно-информационная функция;
- Г) функция разрядки сложившейся напряженности.

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

7. Выберите один правильный ответ

Слова, способствующие конфликту – это

- А) конфликтоген;
- Б) вызывающий агент;
- В) конфликтующий фактор;
- Г) конфликтность.

Правильный ответ: А.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между вариантами исхода конфликта и их примерами.

Варианты	Примеры
1) Подчинение	А) Старший ученик отобрал мяч у младшего школьника на прогулке
2) Компромисс	Б) Брат с сестрой смогли договориться о взаимной помощи в выполнении домашнего задания
3) Прерывание конфликтных действий	В) в ходе спора братья разделили между собой выполнение домашних обязанностей
4) Интеграция	Г) столкнувшись с грубостью, ученик перестал посещать спортивную секцию

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 4-В, 3-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

2. Установите соответствие между видами внутриличностных конфликтов и их характеристиками.

Вид	Характеристика
1) Мотивационный конфликт	А) Конфликт между желаниями личности и действительностью, которая блокирует их удовлетворение
2) Нравственный конфликт	Б) Выражается в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей между претензиями личности и оценкой своих возможностей
3) Конфликт нереализованного желания	В) Конфликт между бессознательными стремлениями, стремлениями к обладанию и безопасности
4) Ролевой конфликт	Г) Конфликт между желанием и долгом, моральными принципами и личными привязанностями

Правильный ответ: 3-А, 4-Б, 1-В, 2-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите последовательность этапов решения конфликта:

- А) Принятие согласованного решения
- Б) Признание наличия конфликта
- В) Определение возможности переговоров
- Г) Разработка вариантов решения
- Д) Реализация принятого решения на практике
- Е) Выявление круга вопросов, составляющих предмет конфликта
- Ж) Согласование процедуры переговоров

Правильный ответ: Б, В, Ж, Е, Г, А, Д.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ - процесс резкого столкновения, обострения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия

Правильный ответ: конфликт.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

2. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Агрессия - намеренное поведение лица или группы лиц, содержащее _____ или наносящее вред другим.

Правильный ответ: угрозу

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

3. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Внутриличностный конфликт — это борьба мотивов, целей, убеждений и желаний внутри _____, вызывающая негативные переживания и затрудняющая принятие решений

Правильный ответ: одной личности.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

4. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ - открытое столкновение двух или более личностей, имеющих различные, как правило, противоположные взгляды, цели, интересы

Правильный ответ: межличностный конфликт.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

5. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Подчинение в конфликте - способ разрешения, при котором одна из сторон полностью или частично принимает _____, навязанные другой стороной.

Правильный ответ: правила.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

6. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ - процесс взаимодействия людей друг с другом в ходе разрешения конфликта, один из способов выхода из него

Правильный ответ: переговоры.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

7. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Компромисс - совместно найденное решение _____, удовлетворяющее обе стороны

Правильный ответ: конфликтной ситуации.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Какие существуют виды межличностных конфликтов.

Правильный ответ:

Конфликт интересов

Ценностный конфликт

Конфликт на почве эмоций

Конфликт общения (коммуникативный конфликт)

Рольевой конфликт

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

2. Ответьте на вопрос:

Перечислите основные признаки конфликта.

Правильный ответ:

Противоположно направленные мотивы и/или суждения

Противоборство субъектов социального взаимодействия

Начало открытого конфликтного взаимодействия

Развитие открытого конфликта

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

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

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете? Время выполнения: 15 мин.

Ожидаемый результат: В данной ситуации, когда работник не воспринял критику и был сильно отвлечен приятными разговорами, важно предпринять следующие шаги: повторить основные моменты; установить ясные ожидания; задать вопросы и включиться в разговор; подчеркнуть важность; дальнейшая поддержка; слежка за прогрессом.

Критерий оценивания: В ответе должны быть указаны как основные моменты (оценка критики, рассмотрение основных вопросов и оценка эффективности разговора), так и вспомогательные моменты (ожидания, необходимость и поддержка).

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Конфликтология. Управление конфликтами в организации» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом.

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 подготовки 38.03.03 Управление персоналом.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.

Лист изменений и дополнений

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