

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 производственного менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Директор _____ Р.Г. Харьковский
(подпись)
« 12 » _____ 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

Управление конфликтами персонала в организации

38.04.03 Управление персоналом

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление персоналом государственной службы и корпораций»

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

Разработчик:
Доцент

_____ Каминская О.В.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры производственного менеджмента от «21» 01 2025 г., протокол № 6

Заведующий кафедрой
Производственного менеджмента

_____ Родионов А.В.
(подпись)

Луганск 2025 г.

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

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Какой из следующих факторов чаще всего приводит к конфликтам в организации?

- А) Четкое распределение обязанностей
- Б) Непонимание между сотрудниками
- В) Высокая мотивация персонала
- Г) Эффективная коммуникация

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

2. Какой стиль управления конфликтами предполагает полное удовлетворение интересов обеих сторон?

- А) Конкуренция
- Б) Сотрудничество
- В) Избежание
- Г) Компромисс

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

3. Какой из следующих методов является наиболее эффективным для разрешения конфликтов?

- А) Игнорирование проблемы
- Б) Открытое обсуждение
- В) Применение санкций
- Г) Устранение одной из сторон

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

4. Что из следующего является признаком конфликта?

- А) Согласие между сторонами
- Б) Непонимание и напряжение
- В) Эффективная работа команды
- Г) Высокий уровень доверия

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

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 их описанием.

Описание	Тип конфликта
1) Конфликт между двумя или более людьми	А) Внутренний конфликт
2) Конфликт, возникающий внутри одного человека	Б) Внешний конфликт
3) Конфликт между группами или командами	В). Групповой конфликт
4) Конфликт, возникающий между отдельными личностями	Г) Межличностный конфликт

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

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

Описание	Метод разрешения конфликта
1) Полное устранение конфликта	А) Компромисс
2) Поиск решения, удовлетворяющего обе стороны	Б) Конкуренция
3) Одна сторона добивается своего за счет другой	В) Сотрудничество
4) Уход от конфликта без его разрешения	Г) Избегание

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов разрешения конфликта. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Определение проблемы
- Б) Поиск решения
- В) Обсуждение возможных решений

Г) Реализация решения

Правильный ответ: А, В, Б, Г

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

2. Установите правильную последовательность действий менеджера при управлении конфликтом. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

А) Слушать обе стороны

Б) Оценить ситуацию

В) Принять решение

Г) Обсудить последствия

Правильный ответ: А, В, Г, В

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

3. Установите правильную последовательность шагов для предотвращения конфликта. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

А) Обсуждение ожиданий

Б) Установление правил взаимодействия

В) Обучение навыкам коммуникации

Г) Мониторинг отношений

Правильный ответ: А, Б, В, Г

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

4. Установите правильную последовательность действий при возникновении конфликта. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

А) Признание конфликта

Б) Анализ причин конфликта

В) Поиск компромисса

Г) Заключение соглашения

Правильный ответ: А, Б, В, Г

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Конфликт в организации может возникнуть по различным причинам, включая различия в _____.

Правильный ответ: целях /ценностях /интересах /восприятии ситуации.

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Эффективное управление конфликтами включает в себя _____, который позволяет выявить коренные причины конфликта и _____.

Правильный ответ: анализ ситуации, разработать стратегии для его разрешения.

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Одним из методов разрешения конфликтов является _____, который предполагает _____ сторон для достижения взаимопонимания.

Правильный ответ: медиация, вовлечение нейтральной стороны.

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Важно помнить, что конфликты могут быть как _____, так и _____, и их правильное управление может привести к _____ в команде.

Правильный ответ: конструктивными, деструктивными, улучшению командной динамики.

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Дайте ответ на вопрос.

Опишите основные причины возникновения конфликтов в организациях?

Правильный ответ: Различия в ценностях и убеждениях, недостаток ресурсов, неясные роли и обязанности, коммуникационные барьеры.

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

2. Дайте ответ на вопрос.

Какие методы разрешения конфликтов Вы считаете наиболее эффективными?

Правильный ответ: Наиболее эффективными методами являются переговоры и медиация, так как они способствуют открытой коммуникации и позволяют сторонам прийти к взаимопониманию.

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

3. Дайте ответ на вопрос.

Какова роль менеджера в управлении конфликтами в команде?

Правильный ответ: Менеджер должен выступать в роли посредника, обеспечивать конструктивный диалог между сторонами, выявлять коренные причины конфликта и помогать находить решения, которые удовлетворяют все стороны.

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

4. Дайте ответ на вопрос.

Как конфликты могут повлиять на рабочую атмосферу и производительность команды?

Правильный ответ: Конфликты могут негативно сказаться на рабочей атмосфере, снижая моральный дух сотрудников и их производительность.

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развернутый ответ на вопрос. Запишите ответ, используя точные формулировки.

Каковы причины возникновения конфликтов в организациях?

Время выполнения - 15 мин.

Ожидаемый результат: Конфликты в организациях могут возникать по множеству причин. Основные из них включают: Недостаток коммуникации (1), различия в ценностях и целях (2), организационная культура (3).

Критерии оценивания: наличие в ответе одной и более причин возникновения конфликтов.

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

2. Дайте развернутый ответ на вопрос. Запишите ответ, используя точные формулировки.

Какие методы разрешения конфликтов являются наиболее эффективными в управлении персоналом?

Время выполнения: 15 мин.

Ожидаемый результат: Среди методов разрешения конфликтов наиболее эффективными являются переговоры (1), медиация (2) и арбитраж (3).

Критерии оценивания: наличие в ответе одного и более методов разрешения конфликтов.

Компетенции (индикаторы): УК-3(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3), УК-5(УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3), ОПК-3(ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление конфликтами персонала 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 38.04.03 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 38.04.03 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 одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)