

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

Кафедра государственного управления

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
государственного управления
Макарова Е.И.
«05» 03 2025 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

**«Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного
управления»**

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
«Государственное и муниципальное управление»

Разработчик:
доцент Однцова М.И.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры государственного
управления

от «05» 03 2025 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой Макарова Е.И.
(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Механизмы разрешения конфликтов
в системе государственного управления»**

Задания закрытого

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ.

Одной из стратегий поведения человека в конфликтной ситуации является компромисс, который можно определить как:

- А) попытка уйти от решения конфликта
- Б) урегулирование разногласий путем взаимных уступок
- В) открытая борьба за свои личные интересы
- Г) динамический процесс психологического плана, управляющий поведением человека, определяющий его направленность, организованность

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

2. Выберите один правильный ответ.

Первый центр по разрешению конфликтов в России был создан:

- А) в Москве в 1992 г.
- Б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.
- В) в Новосибирске в 1995 г.
- Г) в Краснодаре в 2005 г.

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1, ОПК-8.2, ОПК-8.3)

3. Выберите все правильные варианты ответов.

Укажите, что мешает эффективной коммуникации внутри команды:

- А) новый человек в команде
- Б) неясные цели и задачи
- В) различия в культуре и ценностях
- Г) тайм-менеджмент

Правильный ответ: Б, В

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

4. Выберите все правильные варианты ответов.

Технологии предупреждения конфликтов между ветвями власти включают:

- А) систематические переговоры между представителями конфликтующих властей
- Б) реорганизация административной структуры и кадровые назначения
- В) обмен документами
- Г) работу согласительных комиссий

Правильный ответ: А, В, Г, Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1, ОПК-8.2, ОПК-8.3)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие между вопросами и ответами. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Вопрос	Ответ
1) Какие факторы влияют на выбор стратегии поведения в конфликте?	А) Умение распознавать конфликтные ситуации, выбирать адекватные методы их разрешения, создавать условия для конструктивного взаимодействия сотрудников
2) Какова роль руководителя в управлении конфликтами?	Б) Личные качества участников конфликта, характер конфликта, значимость предмета спора, возможные последствия
3) Какие методы предотвращения конфликтов наиболее эффективны?	В) Способ управления конфликтом, при котором третья нейтральная сторона помогает сторонам конфликта найти общее решение
4) Что такое медиация?	Г) Ясное определение ролей и обязанностей, открытое общение, создание благоприятного климата в коллективе

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

2. Установите соответствие между характеристиками типов прогнозов конфликтов в коллективе и их названиями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Характеристики типов прогнозов конфликтов в коллективе	Названия
1) Предназначены для определения в научных целях познавательной ценности методов и средств исследования будущего.	А) Поисковые
2) Составляются для выявления возможного образа будущего конфликта, опираются на реалистичные оценки и тенденции, существующие в современном обществе, в том числе в конкретных сферах деятельности.	Б) Нормативные
3) Составляются для непосредственного воздействия на сознание и поведение людей с целью заставить их предотвратить предполагаемое будущее.	В) Аналитические
4) Ориентированы на достижение определённых	Г) Прогнозы-

целей в будущем и содержат практические рекомендации предостережения для осуществления программ развития.

Правильный ответ: 1-Б, 2-Г, 3-А, 4-В

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

3. Установите соответствие между видами конфликтов в сфере государственного управления и их причинами. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Вид конфликта в сфере государственного управления	Причины
1) Конфликт между государством и отдельными институтами политической системы	А) Стремление отдельных государственных структур к присвоению функций других, в том числе и вышестоящих, органов управления; дублирование управленческих функций различных государственных органов, несогласованность процессов планирования и бюджетного финансирования
2) Конфликты между государством и личностью	Б) Отсутствие выражения интересов народа; потеря эффективности управления; утрата доверия, авторитета у населения
3) Конфликты между государством и обществом	В) Отклонение государственных органов от нормативных положений, лежащих в основе их деятельности; переход к методам достижения своих целей путем систематического нарушения законов государства
4) Конфликты между различными звеньями управленческого аппарата	Г) Нарушение прав человека

Правильный ответ: 1-В, 2-Г, 3-Б, 4-А

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1, ОПК-8.2, ОПК-8.3)

4. Установите соответствие между стратегией разрешения конфликта и ее характеристикой. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Стратегия разрешения конфликта	Характеристика
1) Принуждение	А) Действия, направленные на открытую борьбу за свои интересы, применение власти.
2) Приспособление	Б) Стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но и не настаивая на своем.
3) Сотрудничество	В) Действия, направленные на сглаживание

противоречий, поступаясь своими интересами.

4) Избегание

Г) Действия, направленные на поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Г, 4-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1, ОПК-8.2, ОПК-8.3)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов модели конфликта как процесса. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) возможность разрастания конфликта
- Б) инцидент
- В) реакция на конфликтную ситуацию
- Г) конфликтная ситуация
- Д) управление конфликтом

Правильный ответ: Г, Б, В, А, Д

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

2. Установите правильную последовательность действий для эффективного взаимодействия с членами команды для достижения общей цели. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Установление правил (определите правила, которые должны быть понятными и установленными до начала работы над проектом);
- Б) Постановка цели (четко определите и согласуйте цель работы, чтобы все члены команды понимали, к чему стремятся);
- В) Распределение ролей и обязанностей (определите роли каждого члена команды в зависимости от их сильных сторон и компетенций);
- Г) Обратная связь и мотивация (регулярно предоставляйте конструктивную обратную связь и поддерживайте мотивацию команды);
- Д) Оценка результатов и рефлексия (периодически оценивайте достижения команды и проводите анализ результатов для улучшения процессов).

Правильный ответ: Б, В, А, Г, Д

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

3. Установите правильную последовательность терминов в порядке возрастания широты их лексического наполнения. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) конфликтная коммуникация;
- Б) агрессивная коммуникация;
- В) предконфликтная коммуникация;
- Г) речевая агрессия;

Правильный ответ: Г, Б, В, А

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1, ОПК-8.2, ОПК-8.3)

4. Установите правильную последовательность этапов технологии управления конфликтом. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) предупреждение конфликта;
- Б) разрешение конфликта;
- В) урегулирование конфликта;
- Г) прогнозирование конфликта;

Правильный ответ: Г, А, В, Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1, ОПК-8.2, ОПК-8.3)

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово.

Переговоры – это механизм _____ конфликтов, совместная деятельность оппонентов по поиску решения.

Правильный ответ: разрешения / урегулирования / регулирования

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

2. Напишите пропущенное слово.

В своей работе «Парадоксальный человек» известный российский ученый Ж. Тощенко высказал мысль, что первопричина всех напряжённостей, конфликтов, недопониманий и борьбы часто кроется в сознании и _____ самого человека.

Правильный ответ: поведении

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

3. Напишите пропущенное слово.

Управленческая сфера – поле (какой?) _____ конфликтогенности.

Правильный ответ: повышенной / высокой

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1, ОПК-8.2, ОПК-8.3)

4. Напишите пропущенное слово.

Конфликт между государством и обществом – это проблема _____ власти.

Правильный ответ: легитимности / легитимации / законности / легальности

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1, ОПК-8.2, ОПК-8.3)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Напишите пропущенные слова.

Дайте ответ на вопрос. Какие стили руководства выделяют?

Ответ: Большинство ученых выделяет следующие стили руководства: _____, _____, _____.

Правильный ответ должен содержать следующие смысловые элементы (обязательный минимум):

- 1) авторитарный / директивный,
 - 2) демократический / коллегиальный,
 - 3) либеральный / попустительский / анархический.
- Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

2. Напишите пропущенные слова.

Конфликтная ситуация – это ситуация (какого?) _____ или _____ противоборства двух или нескольких лиц, каждый из которых имеет свои цели, мотивы, средства или способы решения проблемы, имеющей личную значимость для каждого из них.

Правильный ответ: скрытого, открытого / скрытого, явного
Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

3. Напишите пропущенное словосочетание.

_____ – это взаимодействие, основанное на взаимном понимании, терпимости, эмпатии, взаимопомощи, толерантности и дружеском отношении, без разногласий и противоречий.

Правильный ответ: бесконфликтная коммуникация / бесконфликтное общение
Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1, ОПК-8.2, ОПК-8.3)

4. Напишите пропущенное словосочетание.

Конфликтогены – это слова, _____ или _____, могущие привести к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт.

Правильный ответ: действия или бездействие

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1, ОПК-8.2, ОПК-8.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Прочтите текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку. Расскажите об оценке эффективности работы команды.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: Эффективность работы команды – это способность группы людей / коллектива работать сообща для получения результата, который превосходит сумму индивидуальных вкладов.

Оценка эффективности команды помогает выявить сильные и слабые стороны, а также разработать стратегии для улучшения работы.

Показатели эффективности работы команды:

- 1) производительность
- 2) качество работы
- 3) сроки выполнения
- 4) коммуникация и сотрудничество

5) уровень психологической безопасности и вовлеченности

Критерии оценивания: правильный ответ должен содержать определение понятия и минимум три содержательных элемента.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

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

В профессиональной коммуникации важно уметь выступать перед членами команды. Назовите этапы подготовки к публичному выступлению.

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат: определение цели выступления, анализ аудитории, выбор темы (если это возможно), сбор и анализ информации, определение ключевых тезисов, составление плана выступления, подбор аргументов и примеров, написание текста выступления (или конспекта), создание визуального сопровождения (при необходимости), репетиция выступления, подготовка к ответам на вопросы, подготовка места выступления (эмоциональная, психологическая) настройка

Критерий оценивания: правильный ответ должен содержать минимум семь содержательных элементов

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

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

Вас назначили руководителем одного из отделов городской администрации. Опишите свои действия по предупреждению конфликтов в коллективе.

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат: Возможные действия по предупреждению конфликтов в коллективе:

- 1) Сделать деятельность отдела достаточно прозрачной
- 2) Своевременно оповещать подчиненных о своих решениях, обосновывать их
- 3) Отказаться от жесткого, директивного и от попустительского стиля руководства
- 4) Повысить качество должностных инструкций
- 5) Привлечь к разработке внутренних документов квалифицированных специалистов
- 6) Четко разграничивать полномочия между структурными подразделениями администрации
- 7) Продуманно распределять обязанности сотрудников
- 8) Соблюдать принятые внутренние порядки, инструкции и правила
- 9) Организовать равный контроль трудовой и исполнительской дисциплины в отношении каждого сотрудника
- 10) Проводить мероприятия по прогнозированию конфликтов

Критерии оценивания: правильный ответ должен содержать минимум пять содержательных элементов.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1, ОПК-8.2, ОПК-8.3)

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

Важной составляющей коммуникации между представителями органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, а также между членами команды является умение избегать конфликтогенов. Назовите группы речевых конфликтогенов и наполните каждую группу конкретными примерами.

Время выполнения: 15 мин.

Ожидаемый результат: Группы речевых конфликтогенов:

слова, показывающие недоверие; слова, выражающие оскорбление; слова, выражающие угрозы; слова-насмешки; слова, показывающие сравнение; слова, выражающие отрицательное отношение; слова-долженствования; слова-обвинения.

Критерий оценивания: правильный ответ должен содержать минимум четыре содержательных элемента

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1, ОПК-8.2, ОПК-8.3)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного управления» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление.

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.

Председатель учебно-методической комиссии
кафедры государственного управления



Л.Ю. Симоненко

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)