

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

Институт философии
Кафедра социологии и социальных технологий



УТВЕРЖДАЮ
Директор

(подпись)

Скляр П. П.

20 25 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Механизмы разрешения конфликтов в управленческой сфере»
39.04.01 Социология
«Социология организаций и управления»

Разработчик:

доцент Звонок А.С.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры социологии и социальных технологий

от « 04 » 03 20 25 г., протокол № 14

Заведующий кафедрой Яковенко А. В.
(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Механизмы разрешения конфликтов в управленческой сфере»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ.

Основным условием успешного социального взаимодействия в команде является:

- А) строгая иерархия
- Б) открытая коммуникация
- В) отсутствие обратной связи
- Г) минимизация контактов

Правильный ответ: Б

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

2. Выберите один правильный ответ.

Роль медиатора в разрешении конфликтов в управленческой сфере заключается в:

- А) принятии решений за конфликтующие стороны
- Б) организации переговоров и поиске компромисса
- В) наказании виновных в конфликте
- Г) игнорировании конфликта

Правильный ответ: Б

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

3. Выберите один правильный ответ.

Эффективное разрешение конфликтов в организации чаще всего достигается за счет:

- А) подавления одной из сторон
- Б) поиска взаимовыгодного решения
- В) игнорирования проблемы
- Г) усиления контроля

Правильный ответ: Б

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

4. Выберите один правильный ответ.

Основным фактором, способствующим предотвращению конфликтов в управленческой сфере, является:

- А) четкое распределение обязанностей
- Б) отсутствие коммуникации
- В) минимизация взаимодействия
- Г) игнорирование проблем

Правильный ответ: А

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

5. Выберите один правильный ответ.

Проблемная ситуация в управленческой сфере, связанная с конфликтом интересов, может быть описана как:

- А) отсутствие интересов у сотрудников
- Б) столкновение целей и ценностей различных групп
- В) полное согласие между сотрудниками
- Г) отсутствие взаимодействия

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

6. Выберите один правильный ответ.

Актуальность исследования конфликтов в управленческой сфере обусловлена:

- А) их влиянием на эффективность работы организации
- Б) отсутствием конфликтов в организациях
- В) их незначительным влиянием на коллектив
- Г) полным отсутствием интереса к этой теме

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

7. Выберите один правильный ответ.

Актуальность исследования механизмов разрешения конфликтов в управленческой сфере обусловлена:

- А) их влиянием на стабильность и продуктивность организации
- Б) отсутствием конфликтов в организациях
- В) их незначительным влиянием на коллектив
- Г) полным отсутствием интереса к этой теме

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Наименование понятия базовых категорий	Определение понятия базовых категорий
1) Конфликт	А) научное направление, изучающее конфликты, причины их возникновения, динамику развития и способы разрешения
2) Конфликтология	Б) комплекс научных методов и

- | | |
|----------------------------|--|
| 3) Социология конфликта | В) междисциплинарная область знаний, исследующая природу, типы, функции и методы управления конфликтами в различных сферах общественной жизни |
| 4) Исследования конфликтов | Г) ситуация столкновения противоположных интересов, целей или ценностей между двумя или более сторонами, сопровождающаяся эмоциональным напряжением и противодействием |

Правильный ответ:

1	2	3	4
Г	А	В	Б

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

2. Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

- | Наименование понятия базовых категорий | Определение понятия базовых категорий |
|--|---|
| 1) Конфликтная среда | А) хронологическое описание эволюции теоретических представлений и практических подходов к изучению и разрешению конфликтов |
| 2) Структура конфликта | Б) система элементов, составляющих конфликт (участники, интересы, ресурсы, стратегии), взаимосвязанных друг с другом и определяющих его развитие |
| 3) История изучения конфликтов | В) условия, в которых происходит взаимодействие сторон, характеризующиеся наличием противоречий, напряженности и потенциальной возможностью конфликта |
| 4) Социологические теории конфликтов | Г) совокупность концепций и моделей, объясняющих причины, механизмы и |

Правильный ответ:

1	2	3	4
В	Б	А	Г

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

3. Прочитайте текст и установите соответствие между наименованием базовых категорий и их определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Наименование понятия базовых категорий	Определение понятия базовых категорий
--	---------------------------------------

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1) Эскалация конфликта | А) способы и меры, направленные на снижение уровня противостояния и напряжения в конфликте, способствующие его урегулированию |
| 2) Деконфликтация | Б) конфликт, который способствует улучшению взаимодействия и развитию системы, выполняя конструктивную роль |
| 3) Функциональный конфликт | В) конфликт, негативно влияющий на функционирование системы, препятствующий достижению общих целей и усиливающий деструктивные процессы |
| 4) Дисфункциональный конфликт | Г) процесс усиления интенсивности и расширения масштабов конфликта, часто приводящий к ухудшению отношений между участниками |

Правильный ответ:

1	2	3	4
Г	А	Б	В

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

4. Прочитайте текст и установите соответствие между наименованием базовых категорий и их определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Наименование понятия базовых категорий	Определение понятия базовых категорий
--	---------------------------------------

- | | |
|-------------|---------------------------------|
| 1) Медиация | А) форма разрешения споров, при |
|-------------|---------------------------------|

- | | |
|---------------|---|
| | которой стороны обращаются к третьей стороне – арбитру, принимающему обязательное для исполнения решение |
| 2) Переговоры | Б) событие или действие, которое становится отправной точкой для начала конфликта, вызывая обострение противоречий |
| 3) Арбитраж | В) процесс общения между сторонами конфликта, направленный на достижение соглашения путем взаимных уступок и компромиссов |
| 4) Инцидент | Г) процедура урегулирования конфликта с участием нейтрального посредника, помогающего сторонам найти взаимоприемлемое решение |

Правильный ответ:

1	2	3	4
Г	В	А	Б

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

5. Прочитайте текст и установите соответствие между наименованием базовых категорий и их определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

- | Наименование понятия базовых категорий | Определение понятия базовых категорий |
|--|---|
| 1) Компромисс | А) процесс восстановления мирных отношений между сторонами после завершения конфликта через признание ошибок и прощение |
| 2) Примирение | Б) способ разрешения конфликта, при котором обе стороны идут на взаимные уступки ради достижения общего согласия |
| 3) Агрессия | В) материальные, финансовые, информационные и другие средства, используемые сторонами для достижения своих целей в ходе конфликта |
| 4) Ресурсы конфликта | Г) активное поведение, |

направленное на нанесение
вреда другому человеку или
группе, часто являющееся
проявлением конфликта

Правильный ответ:

1	2	3	4
Б	А	Г	В

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

6. Прочитайте текст и установите соответствие между наименованием базовых категорий и их определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Наименование понятия базовых
категорий

Определение понятия базовых
категорий

1) Статус-кво

А) участие третьей стороны в
урегулировании конфликта с
целью содействия диалогу и
поиску решений

2) Кризис

Б) разногласия или расхождения
интересов, взглядов или
потребностей, лежащие в основе
конфликта

3) Противоречия

В) резкое обострение ситуации,
связанное с критическим
нарушением стабильности и
усилением конфликтного
потенциала

4) Посредничество

Г) текущее состояние дел или
баланс сил до начала конфликта,
который участники стремятся
сохранить или изменить

Правильный ответ:

1	2	3	4
Г	В	Б	А

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

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

- А) анализ результатов
- Б) поиск компромисса
- В) идентификация проблемы
- Г) реализация решения

Правильный ответ: В, Б, Г, А

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

2. Установите правильную последовательность этапов формирования команды. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) достижение синергии
- Б) знакомство и адаптация
- В) постановка задач
- Г) распределение обязанностей

Правильный ответ: Б, В, Г, А

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

3. Установите правильную последовательность шагов для предотвращения конфликтов в организации. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) внедрение мер в практику
- Б) выявление потенциальных источников конфликта
- В) разработка профилактических мер
- Г) мониторинг результатов

Правильный ответ: Б, В, А, Г

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

4. Установите правильную последовательность этапов анализа проблемной ситуации в управленческой сфере. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) разработка рекомендаций
- Б) идентификация проблемы
- В) сбор информации
- Г) формулировка гипотез

Правильный ответ: В, Б, Г, А

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

5. Установите правильную последовательность шагов для обоснования актуальности исследования конфликтов в управленческой сфере. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) анализ текущей ситуации

Б) определение методов исследования

В) формулировка целей исследования

Г) выявление ключевых проблем

Правильный ответ: А, Г, В, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

6. Установите правильную последовательность шагов для применения социологической теории к анализу конфликтов в управленческой сфере. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

А) анализ данных через призму социологической теории

Б) выбор теоретической модели

В) сбор эмпирических данных

Г) формулировка выводов

Правильный ответ: Б, В, А, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Эффективное разрешение конфликтов в организации требует наличия _____ коммуникации между участниками.

Правильный ответ: открытой.

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

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Роль _____ в команде заключается в организации взаимодействия и поиске компромиссов между конфликтующими сторонами.

Правильный ответ: медиатора.

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

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Для предотвращения конфликтов в организации важно четко распределить роли и _____ между участниками.

Правильный ответ: обязанности.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2).

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Одним из ключевых факторов успешного взаимодействия в команде является _____ к мнению других участников.

Правильный ответ: уважение.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2).

5. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Для анализа проблемной ситуации в управленческой сфере необходимо собрать и систематизировать _____ данные.

Правильный ответ: эмпирические.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

6. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Актуальность исследования конфликтов в управленческой сфере обосновывается их влиянием на _____ организации.

Правильный ответ: эффективность.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1).

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Процесс, при котором стороны конфликта приходят к взаимовыгодному решению, называется _____.

Правильный ответ: компромисс.

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

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Человек, который помогает конфликтующим сторонам найти общее решение, называется _____.

Правильный ответ: медиатор.

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

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Метод разрешения конфликта, при котором одна сторона полностью уступает другой, называется _____.

Правильный ответ: приспособлением / уступкой.

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

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Метод разрешения конфликтов, при котором акцент делается на общих интересах сторон, называется _____.

Правильный ответ: сотрудничество.

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

5. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Процесс выявления и анализа причин конфликта называется _____.

Правильный ответ: диагностика конфликта.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

6. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Документ, фиксирующий условия урегулирования конфликта, называется _____.

Правильный ответ: соглашением / договором.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

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

Вы – руководитель отдела в крупной компании. Два сотрудника постоянно конфликтуют из-за распределения задач. Один утверждает, что другой перекладывает на него свои обязанности, а второй считает, что его недооценивают. Конфликт начал влиять на работу всего отдела. Какой алгоритм действий вы предложите для разрешения конфликта?

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: алгоритм действий включает следующие этапы:

- провести индивидуальные беседы с каждым сотрудником для выяснения их позиций;
- организовать совместную встречу с участием конфликтующих сторон для обсуждения проблемы;
- четко распределить обязанности и зафиксировать их в письменном виде;
- внедрить систему регулярной обратной связи для предотвращения подобных ситуаций в будущем;
- при необходимости привлечь специалиста для проведения тренинга по командообразованию.

Критерии оценивания: наличие в ответе логично организованного перечня компонентов алгоритма действий в заданной ситуации.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2), ПК-1 (ПК-1.1)

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

В организации возник конфликт между руководством и сотрудниками из-за внедрения новой системы отчетности. Сотрудники считают, что система слишком сложная и увеличивает нагрузку, а руководство настаивает на её необходимости. Как вы предложите урегулировать конфликт?

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: алгоритм действий включает следующие этапы:

- провести собрание с сотрудниками для обсуждения их замечаний и предложений;
- организовать обучение по новой системе отчетности для снижения уровня стресса;
- внести корректировки в систему, если это возможно, с учетом обратной связи сотрудников;
- назначить ответственного за поддержку сотрудников в период адаптации;
- регулярно мониторить процесс внедрения и вносить улучшения.

Критерии оценивания: наличие в ответе логично организованного перечня компонентов алгоритма действий в заданной ситуации.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2), ПК-1 (ПК-1.1)

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

В компании возник конфликт между отделами из-за несогласованности сроков выполнения проектов. Отдел маркетинга обвиняет отдел разработки в задержках, а отдел разработки считает, что маркетинг выдвигает нереалистичные требования. Какие шаги вы предпримете для разрешения конфликта?

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: алгоритм действий включает следующие этапы:

- провести совместное совещание с участием руководителей обоих отделов;
- установить четкие сроки и этапы выполнения проектов, согласованные всеми сторонами;
- внедрить систему регулярных встреч для контроля за ходом выполнения задач;
- назначить координатора для улучшения коммуникации между отделами;
- провести тренинг по управлению проектами для сотрудников обоих отделов.

Критерии оценивания: наличие в ответе логично организованного перечня компонентов алгоритма действий в заданной ситуации.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2), ПК-1 (ПК-1.1)

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

В компании возник конфликт между сотрудниками из-за различий в культурных ценностях. Один сотрудник регулярно нарушает нормы

поведения, принятые в коллективе, что вызывает недовольство коллег. Как вы предложите урегулировать конфликт?

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: алгоритм действий включает следующие этапы:

- провести беседу с сотрудником, нарушающим нормы, для выяснения причин его поведения;
- организовать тренинг по культурной осведомленности для всего коллектива;
- разработать и внедрить кодекс поведения, учитывающий культурные особенности всех сотрудников;
- назначить ответственного за разрешение подобных ситуаций в будущем;
- регулярно проводить мероприятия, направленные на укрепление командного духа.

Критерии оценивания: наличие в ответе логично организованного перечня компонентов алгоритма действий в заданной ситуации.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2), ПК-1 (ПК-1.1)

Экспертное заключение

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

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 39.04.01 Социология.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения 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 магистров, 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)