

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 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине

**«МЕХАНИЗМЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СИСТЕМЕ
ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ»**

41.04.04 Политология
магистерская программа «Политические институты и процессы»

Разработчик:

доцент


(подпись)

М. И. Одинцова

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры государственного управления
от «05» 03 2025 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой


Е. И. Макарова

Луганск 2025 г.

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

Задания закрытого типа

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.

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

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

3. Выберите один правильный ответ.

Какой из следующих механизмов разрешения конфликтов в государственном управлении часто включает в себя посредничество третьей стороны?

- А) Арбитраж
- Б) Переговоры
- В) Судебное разбирательство
- Г) Посредничество

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2)

4. Выберите один правильный ответ.

Какая из следующих стратегий разрешения конфликта предполагает, что одна сторона полностью уступает свои требования другой стороне?

- А) Соперничество

Б) Компромисс

В) Уступка

Г) Совместное решение

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2)

Задания закрытого типа на установление соответствия

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

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

- | Вид конфликта | 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) конфликт между государством и личностью

Б) отсутствие выражения интересов народа; потеря эффективности управления; утрата доверия, авторитета у населения

3) конфликт 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) конфликт между различными звеньями управленческого аппарата

Г) нарушение прав человека

Правильный ответ: 1-В, 2-Г, 3-Б, 4-А

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

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

1) Арбитраж

А) Какой из механизмов используется для формального разрешения конфликтов?

2) Медиация

Б) Какой подход включает в себя обсуждение сторон, стремящихся найти компромисс?

3) Переговоры

В) Какой метод предполагает вмешательство независимого третьего лица для разрешения спора?

4) Конфликтология

Г) Какой метод наиболее эффективен для анализа причин конфликтов и их последствий в управлении?

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Б, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2)

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

1) Конфликт

А) Возникает между отдельными людьми и часто связан с личными чувствами.

2) Объективный конфликт

Б) Основан на tangible проблемах или условиях.

3) Субъективный
конфликт

4) Социальный
конфликт

В) Может носить эмоциональный
характер и быть результатом
недопонимания.

Г) Касается групп или сообществ и
может актуализировать социальные
проблемы.

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2)

**Задания закрытого типа на установление правильной
последовательности**

*1. 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): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

*2. Расположите термины 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): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

*3. Установите правильную последовательность этапов технологии
переговоров. Запишите правильную последовательность букв слева направо:*

А) Формальные и неформальные;

Б) Тактика и стратегия;

В) Цели и интересы

Г) Прямой диалог;

Правильный ответ: Г, А, В, Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2)

*4. Установите правильную последовательность этапов технологии
посредничества. Запишите правильную последовательность букв слева
направо:*

- А) Конфиденциальность;
- Б) Нейтральная сторона;
- В) Коммуникация;
- Г) Третья сторона (медиаторство).

Правильный ответ: Г, Б, В, А.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание)

Конфликт между государством и обществом – это проблема _____ власти.

Правильный ответ: легитимности / легитимации / законности / легальности

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

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание)

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)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание)

Посредничество это процесс, в котором _____ помогает двум или более сторонам достичь соглашения в конфликтной ситуации.

Правильный ответ: третья сторона / медиатор / посредник

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание)

Мирное разрешение - Оба процесса способствуют нахождению мирных решений конфликтов, _____ необходимость в судебных разбирательствах или насильственных действиях.

Правильный ответ: минимизируют

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. 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): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

2. 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): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

3. Напишите пропущенное словосочетание.

Внесение поправок к законам — это _____ существующих законодательных актов для их улучшения, актуализации или адаптации к новым условиям.

Правильный ответ: процесс изменения

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2)

4. Напишите пропущенное словосочетание.

Инициатор подготавливает текст поправки, который должен четко _____ и их обоснование.

Правильный ответ: отражать изменения

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. 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): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

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

Назовите группы речевых конфликтогенов и наполните каждую группу конкретными примерами.

Время выполнения: 15 мин.

Ожидаемый результат: Важной составляющей коммуникации между представителями органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, а также между членами команды является умение избегать конфликтогенов.

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

Критерии оценивания: правильный ответ должен содержать минимум четыре содержательных элемента.

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

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

Внесение поправок к законам — это процесс изменения существующих законодательных актов для их улучшения, актуализации или адаптации к новым условиям. Этапы процесса.

Время выполнения: 15 мин.

Ожидаемый результат:

- инициатива от субъекта процесса;
- разработка текста инициатором изменений;
- обсуждение поправки обсуждается на заседаниях законодательного органа или группы;
- голосование;
- подписание и официальное опубликование.

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

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2)

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

Процедура заключения договора.

Заключение договоров — это процесс формирования обязательств между двумя или несколькими сторонами, которые могут быть как физическими, так и юридическими лицами. Этапы процесса.

Время выполнения: 15 мин.

Ожидаемый результат:

- переговоры. Стороны обсуждают условия договора, включая свои ожидания, обязательства и права. На этом этапе определяются ключевые моменты, которые следует включить в текст договора.;
- подготовка проекта договора. После достижения предварительного согласия стороны готовят письменный проект документа, в котором указываются все условия;
- подпись. Договор подписывается представителями всех сторон. Важно, чтобы лица, подписывающие договор, имели соответствующие полномочия;
- исполнение. После подписания стороны обязуются выполнять условия договора в соответствии с его положениями;
- регистрация. Некоторые договоры (например, международные или связанные с недвижимостью) требуют государственной регистрации для приобретения юридической силы.

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

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2)

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 41.04.04 Политология.

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)