Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 23.11.2026 19:00:48
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447

Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ
Директор Международного института инновационной экономики, лидерства и менеджмента
_____ А. А. Панарин
«17» декабря 2025г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом
(уровень – бакалавриат)

Направленность/профиль:
«Управление персоналом организации»

Формы обучения: очная

Москва

Фонд оценочных средств для дисциплины «Управление конфликтами». Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом, направленность (профиль): «Организация труда и управление персоналом»/ Н.Л. Сунгурова. – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова.

Фонд оценочных средств является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины.

Разработчик: Н.Л. Сунгурова

Заведующий кафедрой _____/Л.И. Гончарова

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Настоящий Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Управление конфликтами» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины (РПД) «Управление конфликтами». На данный ФОС распространяются все реквизиты утверждения, представленные в РПД по данной дисциплине.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Для определения качества освоения обучающимися учебного материала по дисциплине используются следующие оценочные средства:

№ п/п	Оценочное средство	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тестирование	Вид контроля, позволяющий оценить изученный теоретический материал.	Вопросы для проведения тестирования
2	Практические задания	Вид контроля, позволяющий оценить умение обучающегося применять осваиваемую компетенцию в практических ситуациях и при решении производственных задач	Задания к практическому занятию
3	Контрольная работа	Вид контроля, позволяющий определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций	Задания контрольной работы
4	Самостоятельная работа	Вид контроля, позволяющий оценить проработку теоретического материала, изучение рекомендуемой литературы, выполнение практико-ориентированных заданий (заполнение таблиц, проведение сравнительного анализа, составление схем и др.), решение практических задач, создание презентаций, написание рефератов, подборку нормативного и иного материала и выполнение других заданий	Задания самостоятельной работы
5	Зачет с оценкой	Вид контроля, позволяющий выявить степень овладения знаниями, умениями и навыками, необходимыми для дальнейшего освоения образовательной программы подготовки	Вопросы для подготовки к зачету с оценкой

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Сопроводительная информация.

Разработчик	Н.Л. Сунгурова
Кафедра	Инновационного менеджмента и предпринимательства
Наименование дисциплины	Управление конфликтами
Факультет / институт	Международный институт инновационной экономики, лидерства и менеджмента
Направление подготовки / специальность	38.03.03 Управление персоналом
Количество вопросов в оценочных заданиях (диапазон)	3–5
Общее время тестирования (мин)	45
Общее количество вопросов/заданий в ФОС	158
Размещенность на веб-сайте Университета примерного перечня вопросов, заданий ФОС – для подготовки обучающихся к прохождению оценки (да / нет)	Да

3.2. Характеристика оцениваемых компетенций.

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИУК-2.1. Знает круг поставленных экономических задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. ИУК-2.2. Умеет определять круг экономических задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. ИУК-2.3. Владеет навыками определения круга экономических задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
ПК-5	Способен проводить исследования в области управления персоналом	ИПК-5.1. Знать: методы проведения исследований в области управления персоналом. ИПК-5.2. Уметь: проводить исследования в области управления персоналом. ИПК-5.3. Владеть: навыками проведения исследований

4. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

4.1. ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ.

Тесты содержат набор вопросов, в полном объеме охватывающие изученный теоретический материал по указанной теме (индикаторы ЗНАТЬ). Выполнение тестов позволяет определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций. Индивидуальный тестовый сеанс для каждого обучающегося формируется по специальному алгоритму, обеспечивающему заданную тематическую структуру и пропорциональное наличие вопросов разного типа и сложности.

Тестирование проводится по темам дисциплины. Тест включает задания различных типов: выбор одного правильного ответа, выбор нескольких правильных ответов, установление соответствия, установление последовательности, открытое задание. Примеры типовых тестовых заданий представлены в таблице.

Тема	**Код и формулировка компетенции**	**Индикаторы**	**Тест по теме**
Тема 1. Предпосылки конфликтологических идей	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 1 (знать)	**1.** Установите соответствие между этапом эволюции конфликтологических идей и его содержанием. А) философский период; Б) становление конфликтологии как науки; В) современный этап. 1) формирование системной концепции конфликтов; 2) осмысление конфликтов в рамках философских учений; 3) выделение конфликтологии в самостоятельную область знания. **2.** Расположите этапы системного анализа конфликта в логической последовательности. А) прогнозирование развития; Б) описание конфликта; В) оценка результата; Г) объяснение причин; Д) разработка технологий управления. **3.** Выберите один правильный ответ и объясните свой выбор. Объектом конфликтологии является: а) конфликт как социальное явление; б) личность; в) организация; г) государство.
Тема 2. Принципы и методы исследования конфликтов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся	И У К - 2 . 1 (знать)	**1.** Установите соответствие между методом исследования конфликтов и его содержанием. А) наблюдение; Б) опрос; В) анализ документов; Г) эксперимент. 1) изучение письменных источников; 2) целенаправленное восприятие конфликтного взаимодействия; 3) получение информации от участников конфликта; 4) искусственное создание условий для изучения явления. **2.** Расположите этапы программы исследования

	ресурсов и ограничений		конфликтов в логической последовательности. А) выбор методов; Б) определение проблемы; В) анализ и интерпретация; Г) формулирование гипотез; Д) сбор данных. **3.** Выберите один правильный ответ и объясните свой выбор. Принцип, требующий учёта всех факторов конфликта и связей между ними, называется принципом: а) системности; б) детерминизма; в) объективности; г) развития.
Тема 3. Конфликт как тип трудных ситуаций. Классификация конфликтов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 1 (знать)	**1.** Установите соответствие между элементом структуры конфликта и его содержанием. А) участники; Б) предмет; В) объект; Г) мотивы. 1) то, из-за чего возник конфликт; 2) побуждения сторон; 3) стороны конфликта; 4) материальная или духовная ценность, на которую направлены интересы сторон. **2.** Расположите стадии динамики конфликта в логической последовательности. А) эскалация; Б) предконфликтная ситуация; В) послеконфликтный период; Г) инцидент; Д) разрешение; Е) кульминация. **3.** Выберите один правильный ответ и объясните свой выбор. По сфере проявления конфликты подразделяются на: а) внутриличностные, межличностные, групповые; б) экономические, политические, социальные, духовные; в) конструктивные и деструктивные; г) кратковременные и затяжные.
Тема 4. Причины конфликта	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 1 (знать)	**1.** Установите соответствие между группой причин конфликта и примером. А) объективные причины; Б) субъективные причины. 1) психологическая несовместимость участников; 2) несовершенство организации труда. **2.** Расположите этапы анализа причин конфликта в логической последовательности. А) классификация причин; Б) сбор информации; В) формулирование выводов; Г) выявление противоречий; Д) определение главной причины. **3.** Выберите один правильный ответ и объясните свой выбор. К объективным причинам конфликта относятся: а) особенности характера участников; б) несовершенство организации труда; в) психологическая несовместимость; г) ложные стереотипы.
Тема 5. Семейные конфликты. Конфликты в диаде «руководитель – подчиненный»	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя	И У К - 2 . 1 (знать)	**1.** Установите соответствие между видом конфликта и его особенностью. А) семейный конфликт; Б) конфликт в диаде «руководитель – подчинённый». 1) неравенство статусов и ресурсов власти; 2) эмоциональная вовлечённость и длительность отношений. **2.** Расположите этапы разрешения конфликта в

	из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		диаде «руководитель – подчинённый» в логической последовательности. А) выбор стратегии; Б) выявление причин; В) контроль исполнения решений; Г) анализ позиций сторон; Д) проведение беседы. **3.** Выберите один правильный ответ и объясните свой выбор. Основной особенностью конфликта в диаде «руководитель – подчинённый» является: а) равенство статусов сторон; б) неравенство статусов и ресурсов власти; в) отсутствие предмета конфликта; г) кратковременность.
Тема 6. Конфликты между социальными группами	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 1 (знать)	**1.** Установите соответствие между видом конфликта и его содержанием. А) межгрупповой; Б) межэтнический; В) организационный. 1) конфликт между подразделениями организации; 2) конфликт между социальными общностями; 3) конфликт на основе этнических различий. **2.** Расположите этапы развития межгруппового конфликта в логической последовательности. А) поляризация позиций; Б) формирование групповой идентичности; В) урегулирование; Г) возникновение противоречий; Д) открытое противоборство. **3.** Выберите один правильный ответ и объясните свой выбор. Конфликты между социальными группами чаще всего обусловлены: а) личными симпатиями; б) различием интересов, статусов и ресурсов; в) внешними природными условиями; г) возрастом участников.
Тема 7. Политические и межгосударственные конфликты	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 1 (знать)	**1.** Установите соответствие между видом конфликта и его содержанием. А) политический; Б) межгосударственный. 1) противоборство государств; 2) борьба за власть внутри страны. **2.** Расположите этапы развития политического конфликта в логической последовательности. А) открытое противостояние; Б) накопление противоречий; В) разрешение; Г) выдвижение требований; Д) переговоры. **3.** Выберите один правильный ответ и объясните свой выбор. Межгосударственные конфликты отличаются от политических тем, что: а) возникают внутри одной страны; б) их субъектами выступают государства; в) не имеют предмета; г) всегда завершаются переговорами.
Тема 8. Информационно-психологическая война в межгосударстве	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные	И У К - 2 . 1 (знать)	**1.** Установите соответствие между элементом информационно-психологической войны и его содержанием. А) дезинформация; Б) пропаганда; В) психологическое давление. 1) распространение искажённых сведений; 2)

нных конфликтах	способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		целенаправленное воздействие на сознание аудитории; 3) создание условий для изменения поведения. **2.** Расположите этапы информационно-психологической операции в логической последовательности. А) выбор каналов; Б) анализ целевой аудитории; В) оценка эффекта; Г) разработка сообщений; Д) распространение. **3.** Выберите один правильный ответ и объясните свой выбор. Основным объектом информационно-психологической войны является: а) производственная инфраструктура; б) сознание и поведение людей; в) вооружённые силы; г) экономика.
Тема 9. Управление конфликтом	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений ПК-5. Способен проводить исследования в области управления персоналом	И У К - 2 . 1 ; И П К - 5 . 1 (знать)	**1.** Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте и её характеристикой. А) соперничество; Б) сотрудничество; В) компромисс; Г) избегание. 1) взаимные уступки сторон; 2) удовлетворение интересов обеих сторон; 3) уход от конфликта; 4) навязывание своей позиции. **2.** Расположите этапы управления конфликтом в логической последовательности. А) предупреждение; Б) диагностика; В) оценка; Г) прогнозирование; Д) разрешение; Е) урегулирование. **3.** Выберите один правильный ответ и объясните свой выбор. Стратегия поведения в конфликте, предполагающая уход от конфликта, называется: а) соперничество; б) избегание; в) приспособление; г) компромисс.
Тема 10. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений ПК-5. Способен проводить исследования в области управления персоналом	И У К - 2 . 1 ; И П К - 5 . 1 (знать)	**1.** Установите соответствие между фактором предупреждения конфликта и его содержанием. А) организационный; Б) социально-психологический; В) правовой. 1) чёткая регламентация деятельности; 2) благоприятный климат в коллективе; 3) наличие нормативных актов, регулирующих отношения. **2.** Расположите этапы профилактики конфликтов в логической последовательности. А) разработка мероприятий; Б) мониторинг социально-психологического климата; В) оценка; Г) выявление предпосылок; Д) реализация. **3.** Выберите один правильный ответ и объясните свой выбор. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта предполагает прежде всего: а) ужесточение контроля; б) учёт интересов работников и обоснованность управленческих решений; в) сокращение персонала; г) отказ от обратной связи.
Тема 11. Роль	УК-2. Способен	И У К - 2 . 1 ;	**1.** Установите соответствие между формой

третьей стороны в завершении конфликтов – медиация	определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений ПК-5. Способен проводить исследования в области управления персоналом	И П К - 5 . 1 (знать)	участия третьей стороны и её содержанием. А) медиация; Б) арбитраж; В) фасилитация. 1) посредник помогает сторонам найти решение, не вынося его сам; 2) третья сторона выносит обязательное для сторон решение; 3) третья сторона помогает организовать переговоры. **2.** Расположите этапы процедуры медиации в логической последовательности. А) выявление интересов; Б) открытие сессии; В) оформление соглашения; Г) изложение позиций сторон; Д) поиск вариантов решения. **3.** Выберите один правильный ответ и объясните свой выбор. Процедура урегулирования конфликта с участием нейтрального посредника называется: а) арбитраж; б) медиация; в) переговоры; г) консультация.

Ключи к тестовым заданиям:

№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ
1	А–2, Б–3, В–1	2	Б, Г, А, Д, В	3	а
4	А–2, Б–3, В–1, Г–4	5	Б, Г, А, Д, В	6	а
7	А–3, Б–1, В–4, Г–2	8	Б, Г, А, Е, Д, В	9	б
10	А–2, Б–1	11	Б, Г, А, Д, В	12	б
13	А–2, Б–1	14	Б, Г, А, Д, В	15	б
16	А–2, Б–3, В–1	17	Б, Г, А, Д, В	18	б
19	А–2, Б–1	20	Б, Г, А, Д, В	21	б
22	А–1, Б–2, В–3	23	Б, Г, А, Д, В	24	б
25	А–4, Б–2, В–1, Г–3	26	Б, Г, А, Е, Д, В	27	б
28	А–1, Б–2, В–3	29	Б, Г, А, Д, В	30	б
31	А–1, Б–2, В–3	32	Б, Г, А, Д, В	33	б

4.2. Типовые практические задания

Практические задания направлены на формирование умений и навыков анализа конфликтных ситуаций и применения технологий управления конфликтами. Примеры типовых практических заданий представлены в таблице.

Тема	**Код и формулировка компетенции**	**Индикаторы**	**Практическое задание**
Тема 1. Предпосылки конфликтологических идей	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**1.** Раскройте объект и предмет конфликтологии; определите место конфликтологии в системе научного знания. **2.** Проанализируйте эволюцию конфликтов и системную концепцию конфликтов; постройте схему, отражающую основные этапы и элементы.

	ресурсов и ограничений		
Тема 2. Принципы и методы исследования конфликтов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**1.** Составьте программу исследования конфликта в организации: проблема, цель, гипотезы, методы, выборка, ожидаемые результаты. **2.** Примените методы исследования (наблюдение, опрос, анализ документов) к заданной конфликтной ситуации; оформите результаты и сделайте выводы.
Тема 3. Конфликт как тип трудных ситуаций. Классификация конфликтов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**1.** Приведите пример конфликтной ситуации из профессиональной сферы. Определите структуру конфликта: участников, предмет, объект, мотивы сторон, динамику развития. **2.** Классифицируйте заданные конфликты по различным основаниям (сфера проявления, характер, длительность, направленность); заполните таблицу.
Тема 4. Причины конфликта	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**1.** Проанализируйте причины возникновения конфликта в трудовом коллективе. Классифицируйте выявленные причины на объективные и субъективные. **2.** Определите функции и динамику заданного конфликта; постройте схему стадий его развития и укажите возможные точки управления.
Тема 5. Семейные конфликты. Конфликты в диаде «руководитель – подчиненный»	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**1.** Проанализируйте кейс семейного конфликта: определите причины, стадию развития, позиции сторон; предложите пути разрешения. **2.** Смоделируйте конфликт в диаде «руководитель – подчинённый»; предложите алгоритм действий руководителя по его урегулированию.
Тема 6.	УК-2. Способен	И У К - 2 . 2	**1.** Проанализируйте кейс конфликта между

Конфликты между социальными группами	определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	(уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	подразделениями организации: определите причины, участников, динамику; предложите меры урегулирования. **2.** Сравните межгрупповые и межличностные конфликты по критериям: участники, причины, динамика, способы разрешения; заполните таблицу.
Тема 7. Политические и межгосударственные конфликты	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**1.** Проанализируйте кейс политического конфликта: определите участников, предмет, стадию развития и возможные способы урегулирования. **2.** Охарактеризуйте особенности межгосударственных конфликтов и способы их урегулирования; приведите примеры.
Тема 8. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**1.** Проанализируйте приёмы информационно-психологического воздействия в заданном кейсе: определите цели, целевую аудиторию, используемые каналы. **2.** Разработайте памятку «Информационная безопасность и противодействие манипулированию» для сотрудников организации.
Тема 9. Управление конфликтом	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений ПК-5. Способен проводить исследования в области	И У К - 2 . 2 ; И У К - 2 . 3 ; И П К - 5 . 2 ; ИПК-5.3	**1.** Разработайте алгоритм управления конфликтной ситуацией в структурном подразделении организации. Опишите технологии предупреждения конфликта. **2.** Определите оптимальную стратегию поведения в заданной конфликтной ситуации; обоснуйте выбор и опишите тактику действий.

	управления персоналом		
Тема 10. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений ПК-5. Способен проводить исследования в области управления персоналом	И У К - 2 . 2 ; И У К - 2 . 3 ; И П К - 5 . 2 ; ИПК-5.3	**1.** Проанализируйте факторы предупреждения конфликтов в конкретной организации; оцените степень их реализации и предложите меры. **2.** Разработайте программу профилактики конфликтов в трудовом коллективе: мероприятия, ответственные, сроки, критерии оценки.
Тема 11. Роль третьей стороны в завершении конфликтов – медиация	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений ПК-5. Способен проводить исследования в области управления персоналом	И У К - 2 . 2 ; И У К - 2 . 3 ; И П К - 5 . 2 ; ИПК-5.3	**1.** Смоделируйте ситуацию конфликта между руководителем и подчинённым. Предложите варианты его разрешения с участием третьей стороны (медиатора). **2.** Составьте план переговорного процесса по урегулированию конфликта: этапы, участники, повестка, возможные варианты соглашения.

4.3. Типовые задания для контрольных работ

Контрольная работа проводится по завершении изучения разделов дисциплины и направлена на проверку умений применять полученные знания для решения задач определённого типа. Примерные варианты заданий контрольной работы представлены в таблице.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы	Задание контрольной работы
Тема 1. Предпосылки	УК-2. Способен определять круг	И У К - 2 . 2 (уметь);	**Задание 1.** Раскройте объект, предмет и задачи конфликтологии.

конфликтологических идей	задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 3 (владеть)	**Задание 2.** Охарактеризуйте эволюцию конфликтов и системную концепцию конфликтов.
Тема 2. Принципы и методы исследования конфликтов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**Задание 1.** Раскройте принципы исследования конфликтов. **Задание 2.** Охарактеризуйте методы исследования конфликтов и условия их применения.
Тема 3. Конфликт как тип трудных ситуаций. Классификация конфликтов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**Задание 1.** Раскройте понятие конфликта как типа трудных ситуаций и его структуру. **Задание 2.** Охарактеризуйте классификацию, функции и динамику конфликтов.
Тема 4. Причины конфликта	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**Задание 1.** Раскройте объективные и субъективные причины конфликтов. **Задание 2.** Охарактеризуйте внутриличностные конфликты и способы их разрешения.
Тема 5. Семейные конфликты. Конфликты в диаде	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**Задание 1.** Охарактеризуйте особенности семейных конфликтов и пути их разрешения. **Задание 2.** Раскройте особенности конфликтов в диаде «руководитель – подчинённый».

«руководитель – подчиненный»	оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
Тема 6. Конфликты между социальными группами	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**Задание 1.** Раскройте причины и динамику конфликтов между социальными группами. **Задание 2.** Охарактеризуйте способы урегулирования межгрупповых конфликтов.
Тема 7. Политические и межгосударственные конфликты	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**Задание 1.** Охарактеризуйте политические конфликты: причины, участники, динамика. **Задание 2.** Раскройте особенности межгосударственных конфликтов и способы их урегулирования.
Тема 8. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	И У К - 2 . 2 (уметь); И У К - 2 . 3 (владеть)	**Задание 1.** Раскройте сущность информационно-психологической войны. **Задание 2.** Охарактеризуйте приёмы и последствия информационно-психологического воздействия.
Тема 9. Управление конфликтом	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя	И У К - 2 . 2 ; И У К - 2 . 3 ; И П К - 5 . 2 ; ИПК-5.3	**Задание 1.** Раскройте понятие и сущность управления конфликтом. **Задание 2.** Охарактеризуйте стратегии и тактики поведения в конфликте.

	из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений ПК-5. Способен проводить исследования в области управления персоналом		
Тема 10. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений ПК-5. Способен проводить исследования в области управления персоналом	И У К - 2 . 2 ; И У К - 2 . 3 ; И П К - 5 . 2 ; ИПК-5.3	**Задание 1.** Раскройте факторы предупреждения конфликтов. **Задание 2.** Охарактеризуйте критерии, формы и факторы завершения конфликтов.
Тема 11. Роль третьей стороны в завершении конфликтов – медиация	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений ПК-5. Способен проводить исследования в области управления персоналом	И У К - 2 . 2 ; И У К - 2 . 3 ; И П К - 5 . 2 ; ИПК-5.3	**Задание 1.** Раскройте роль третьей стороны в завершении конфликтов. **Задание 2.** Охарактеризуйте медиацию и переговоры как способы завершения конфликтов.

4.4. Типовые задания для самостоятельной работы (эссе)

Самостоятельная работа обучающихся включает изучение литературы, веб-ресурсов, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей, ответы на контрольные

вопросы, решение задач, самотестирование. Формой самостоятельной работы является профессионально-ориентированное эссе. Примерная тематика эссе представлена в таблице.

№ п/п	Тема эссе	Код и формулировка компетенции	Индикаторы
1	Предпосылки конфликтологических идей	УК-2	ИУК-2.1, ИУК-2.2
2	Объект и предмет конфликтологии	УК-2	ИУК-2.1, ИУК-2.2
3	Эволюция конфликтов	УК-2	ИУК-2.2, ИУК-2.3
4	Системная концепция конфликтов	УК-2	ИУК-2.2, ИУК-2.3
5	Принципы и методы исследования конфликтов	УК-2	ИУК-2.1, ИУК-2.2
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	УК-2	ИУК-2.1, ИУК-2.3
7	Классификация конфликтов	УК-2	ИУК-2.1, ИУК-2.2
8	Структура конфликта	УК-2	ИУК-2.2, ИУК-2.3
9	Причины конфликта	УК-2	ИУК-2.2, ИУК-2.3
10	Функции конфликтов	УК-2	ИУК-2.1, ИУК-2.2
11	Динамика конфликта	УК-2	ИУК-2.2, ИУК-2.3
12	Внутриличностные конфликты	УК-2	ИУК-2.1, ИУК-2.3
13	Семейные конфликты	УК-2	ИУК-2.1, ИУК-2.2
14	Конфликты в диаде «руководитель – подчинённый»	ПК-5	ИПК-5.2, ИПК-5.3
15	Конфликты между социальными группами	УК-2	ИУК-2.2, ИУК-2.3
16	Политические и межгосударственные конфликты	УК-2	ИУК-2.2, ИУК-2.3
17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	УК-2	ИУК-2.2, ИУК-2.3
18	Отдельные виды конфликтов	УК-2	ИУК-2.1, ИУК-2.2
19	Управление конфликтом	ПК-5	ИПК-5.2, ИПК-5.3
20	Технологии предупреждения конфликта	ПК-5	ИПК-5.2, ИПК-5.3
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	ПК-5	ИПК-5.2, ИПК-5.3
22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	ПК-5	ИПК-5.2, ИПК-5.3
23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов – медиация	ПК-5	ИПК-5.2, ИПК-5.3
24	Переговоры как способ завершения конфликтов	ПК-5	ИПК-5.2, ИПК-5.3

Критерии оценивания эссе: оценка «отлично» – тема раскрыта полностью, проведён самостоятельный анализ проблемы, сформулированы обоснованные выводы; «хорошо» – тема раскрыта, но имеются незначительные замечания; «удовлетворительно» – тема раскрыта неполно, выводы недостаточно обоснованы; «неудовлетворительно» – тема не раскрыта.

Раздел 5. Материалы для оценки результатов промежуточной аттестации

5.1. Вопросы к зачёту с оценкой

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление конфликтами» проводится в форме зачёта с оценкой. Перечень вопросов к зачёту с оценкой представлен ниже.

1. Предпосылки конфликтологических идей.
2. Объект и предмет конфликтологии.
3. Эволюция конфликтов.
4. Системная концепция конфликтов.
5. Принципы исследования конфликтов.
6. Методы исследования конфликтов.
7. Конфликт как тип трудных ситуаций.
8. Классификация конфликтов.
9. Структура конфликта.
10. Причины конфликта.
11. Функции конфликтов.
12. Динамика конфликта.
13. Внутриличностные конфликты.
14. Семейные конфликты.
15. Конфликты в диаде «руководитель – подчинённый».
16. Конфликты между социальными группами.
17. Политические и межгосударственные конфликты.
18. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах.
19. Отдельные виды конфликтов.
20. Понятие и сущность управления конфликтом.
21. Технологии предупреждения конфликта.
22. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
23. Факторы предупреждения конфликта.
24. Критерии завершения конфликтов.
25. Формы завершения конфликтов.
26. Факторы завершения конфликтов.
27. Роль третьей стороны в завершении конфликтов.
28. Медиация как способ завершения конфликтов.
29. Переговоры как способ завершения конфликтов.
30. Стратегии поведения в конфликте.
31. Тактики поведения в конфликте.
32. Управление конфликтами в профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего.
33. Конфликтологическая компетентность руководителя.
34. Профилактика конфликтов в трудовом коллективе.
35. Этика делового общения и разрешение конфликтных ситуаций.

Критерии оценивания ответа на зачёте с оценкой:

Оценка «отлично» – обучающийся полно и глубоко раскрывает вопрос, свободно владеет понятийным аппаратом конфликтологии, приводит примеры, аргументирует собственную позицию, демонстрирует сформированность всех индикаторов компетенций.

Оценка «хорошо» – обучающийся раскрывает вопрос, владеет основными понятиями, но допускает незначительные неточности, недостаточно полно аргументирует ответ.

Оценка «удовлетворительно» – обучающийся раскрывает вопрос неполно, допускает существенные ошибки, слабо владеет понятийным аппаратом.

Оценка «неудовлетворительно» – обучающийся не раскрывает вопрос, не владеет основными понятиями дисциплины.

Раздел 6. Материалы для диагностической работы

Диагностическая работа проводится с целью определения исходного уровня сформированности компетенций обучающихся. Задания диагностической работы представлены в таблице.

№	Тема занятия	Код компетенции	Индикатор	Тип задания	Задание
1	Тема 1. Предпосылки конфликтологических идей	УК-2	ИУК-2.1	Тип 1	**Вариант 1.** Установите соответствие между этапом эволюции конфликтологических идей и его содержанием: А) философский период; Б) становление науки; В) современный этап. 1) системная концепция конфликтов; 2) осмысление конфликтов в философских учениях; 3) выделение в самостоятельную область знания. **Вариант 2.** Установите соответствие между понятием и его содержанием: А) объект конфликтологии; Б) предмет конфликтологии. 1) закономерности возникновения и развития конфликтов; 2) конфликт как социальное явление.
2	Тема 2. Принципы и методы исследования конфликтов	УК-2	ИУК-2.1	Тип 2	**Вариант 1.** Расположите этапы программы

					исследования конфликтов в правильной последовательности: А) выбор методов; Б) определение проблемы; В) анализ и интерпретация; Г) формулирование гипотез; Д) сбор данных. **Вариант 2.** Расположите этапы системного анализа конфликта в правильной последовательности: А) прогнозирование развития; Б) описание конфликта; В) оценка результата; Г) объяснение причин; Д) разработка технологий управления.
3	Тема 3. Конфликт как тип трудных ситуаций. Классификация конфликтов	УК-2	ИУК-2.2	Тип 3	**Вариант 1.** Выберите один правильный ответ и объясните его. По сфере проявления конфликты подразделяются на: а) внутриличностные, межличностные, групповые; б) экономические, политические, социальные, духовные; в) конструктивные и деструктивные; г) кратковременные и затяжные. **Вариант 2.** Выберите один правильный ответ и объясните его. К структурным элементам конфликта не относится: а) участники; б) предмет; в) мотивы; г) бюджет организации.
4	Тема 4. Причины конфликта	УК-2	ИУК-2.2	Тип 4	**Вариант 1.** Выберите несколько правильных ответов и объясните выбор. К объективным причинам конфликта относятся: 1) несовершенство организации труда; 2) психологическая

					несовместимость; 3) недостаток ресурсов; 4) ложные стереотипы; 5) нечёткое распределение обязанностей. **Вариант 2.** Выберите несколько правильных ответов и объясните выбор. К субъективным причинам конфликта относятся: 1) особенности характера участников; 2) психологическая несовместимость; 3) несовершенство организации труда; 4) ложные стереотипы; 5) недостаток ресурсов.
5	Тема 5. Семейные конфликты. Конфликты в диаде «руководитель – подчиненный»	УК-2	ИУК-2.3	Тип 5	**Вариант 1.** Проанализируйте кейс семейного конфликта: определите причины, стадию развития, позиции сторон; предложите пути разрешения. **Вариант 2.** Смоделируйте конфликт в диаде «руководитель – подчинённый» и предложите алгоритм действий руководителя по его урегулированию.
6	Тема 6. Конфликты между социальными группами	УК-2	ИУК-2.2	Тип 1	**Вариант 1.** Установите соответствие между видом конфликта и его содержанием: А) межгрупповой; Б) межэтнический; В) организационный. 1) между подразделениями; 2) между социальными общностями; 3) на основе этнических различий. **Вариант 2.** Установите соответствие между причиной межгруппового конфликта и её содержанием: А)

					ресурсная; Б) статусная; В) ценностная. 1) различие в ценностях и нормах; 2) борьба за ограниченные ресурсы; 3) борьба за статус и влияние.
7	Тема 7. Политические и межгосударственные конфликты	УК-2	ИУК-2.2	Тип 2	**Вариант 1.** Расположите этапы развития политического конфликта в правильной последовательности: А) открытое противостояние; Б) накопление противоречий; В) разрешение; Г) выдвижение требований; Д) переговоры. **Вариант 2.** Расположите этапы урегулирования межгосударственного конфликта в правильной последовательности: А) переговоры; Б) выявление противоречий; В) заключение соглашения; Г) привлечение посредников; Д) контроль исполнения.
8	Тема 8. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	УК-2	ИУК-2.3	Тип 3	**Вариант 1.** Выберите один правильный ответ и объясните его. Основным объектом информационно-психологической войны является: а) производственная инфраструктура; б) сознание и поведение людей; в) вооружённые силы; г) экономика. **Вариант 2.** Выберите один правильный ответ и объясните его. Распространение искажённых сведений с целью воздействия на аудиторию называется: а) пропагандой; б) дезинформацией; в)

					психологическим давлением; г) фасилитацией.
9	Тема 9. Управление конфликтом	ПК-5	ИПК-5.2	Тип 4	**Вариант 1.** Выберите несколько правильных ответов и объясните выбор. К стратегиям поведения в конфликте относятся: 1) соперничество; 2) сотрудничество; 3) компромисс; 4) избегание; 5) бюджетирование. **Вариант 2.** Выберите несколько правильных ответов и объясните выбор. К этапам управления конфликтом относятся: 1) диагностика; 2) прогнозирование; 3) предупреждение; 4) урегулирование; 5) лицензирование.
10	Тема 10. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	ПК-5	ИПК-5.2	Тип 5	**Вариант 1.** Разработайте программу профилактики конфликтов в трудовом коллективе: мероприятия, ответственные, сроки, критерии оценки. **Вариант 2.** Проанализируйте факторы предупреждения конфликтов в конкретной организации; оцените степень их реализации и предложите меры.
11	Тема 11. Роль третьей стороны в завершении конфликтов – медиация	ПК-5	ИПК-5.3	Тип 5	**Вариант 1.** Опишите процедуру медиации по этапам и составьте план переговорного процесса по урегулированию заданного конфликта. **Вариант 2.** Смоделируйте ситуацию конфликта между руководителем и подчинённым; предложите варианты его разрешения с участием третьей стороны (медиатора).