

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 27.11.2024 12:17:00  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

---

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДЕН  
решением методической комиссии  
по направлениям подготовки  
37.03.01 «Психология»  
37.04.01 «Психология»  
37.06.01 «Психологические науки»  
38.04.03 «Управление персоналом»  
Протокол № 4 от «25» января 2024

г.

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**Б1.В. ДВ.03.02 «Управление конфликтами в организации»**

37.04.01 Психология

Социальная психология и организационное консультирование

магистр

очная

Год набора – 2023

Санкт-Петербург, 2024

**Авторы–составители:**

Старший преподаватель кафедры Привалова Е.П.  
Канд. психол.н., доцент кафедры Огарева Е.И.

**Заведующий кафедрой социальных технологий:** д.п.н., проф. Ветренко И.А.

№ п/п	№Код компетенции	Тип задания	Задание	Ответ	Критерии оценивания				
1.	УК-4	Закрытое выбором) (с	Прочитайте текст и выберите один правильный вариант ответа: Первый центр разрешения конфликтов был создан: а) в США б) в России в) в Германии	в	1 балл				
2.	УК-4	Закрытое выбором) (с	Прочитайте текст и выберите один правильный вариант ответа Психолог в работе с конфликтами а) выполняет роль медиатора б) вырабатывает предложения по сопровождению управленческих решений. в) обучает персонал эффективным способам преодоления конфликтных ситуаций	в	1 балл				
3.	УК-4	Закрытое (на установление правильной последовательности)	Установите последовательность порядка этапов управления конфликтами: а) анализ проблемы б) выбор варианта достижения компромисса в) выбор вариантов компромисса г) реализация плана достижения компромисса д) оценка риска е) анализ результатов	авдбге	1 балл				
4.	УК-4	Закрытое (на установление правильной последовательности)	Установите последовательность этапов развития конфликта а) латентная стадия б) инцидент в) эскалация г) завершение д) сбалансированное противодействие сторон	абвдг	1 балл				
5.	УК-4	Закрытое (на сопоставление)	Прочитайте текст и установите соответствие между видом организационного конфликта и его описанием: <table border="1" data-bbox="805 1765 1264 2065"> <thead> <tr> <th>Вид</th> <th>Описание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>а слабое понимание системных качеств организации, избыточное количество руководителей, неадекватность</td> </tr> </tbody> </table>	Вид	Описание	1	а слабое понимание системных качеств организации, избыточное количество руководителей, неадекватность	1в 2а 3б	1балл
Вид	Описание								
1	а слабое понимание системных качеств организации, избыточное количество руководителей, неадекватность								

			<table border="1"> <tr> <td></td> <td>управления в своих руках</td> <td></td> <td>информационных связей</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>недостатки в структурной организации</td> <td>б</td> <td>неритмичность труда персонала, неравномерность загрузки в течение рабочего дня или месяца</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>недостатки в организации и труда</td> <td>в</td> <td>руководитель переоценивает свои возможности и пытается руководить «всеми и сразу», что приводит к хаотичному стилю руководства</td> </tr> </table>		управления в своих руках		информационных связей	2	недостатки в структурной организации	б	неритмичность труда персонала, неравномерность загрузки в течение рабочего дня или месяца	3	недостатки в организации и труда	в	руководитель переоценивает свои возможности и пытается руководить «всеми и сразу», что приводит к хаотичному стилю руководства				
	управления в своих руках		информационных связей																
2	недостатки в структурной организации	б	неритмичность труда персонала, неравномерность загрузки в течение рабочего дня или месяца																
3	недостатки в организации и труда	в	руководитель переоценивает свои возможности и пытается руководить «всеми и сразу», что приводит к хаотичному стилю руководства																
6.	УК-4	Закрытое (на сопоставление)	<p>Прочитайте текст и установите соответствие между видом конфликта, который может возникнуть в команде, и его описанием</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Вид</th> <th>Описание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>конфликт отношений</td> <td>а</td> <td>разногласия, связанные с личными и социальными моментами, которые не имеют отношения к работе</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>конфликт, связанный с задачей</td> <td>б</td> <td>разногласия по поводу стратегии делегирования обязанностей и распределения ресурсов</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>конфликты, связанные с процессом</td> <td>в</td> <td>разногласия по поводу работы, которая выполняется</td> </tr> </tbody> </table>	Вид	Описание	1	конфликт отношений	а	разногласия, связанные с личными и социальными моментами, которые не имеют отношения к работе	2	конфликт, связанный с задачей	б	разногласия по поводу стратегии делегирования обязанностей и распределения ресурсов	3	конфликты, связанные с процессом	в	разногласия по поводу работы, которая выполняется	1а 2в 3б	1 балл
Вид	Описание																		
1	конфликт отношений	а	разногласия, связанные с личными и социальными моментами, которые не имеют отношения к работе																
2	конфликт, связанный с задачей	б	разногласия по поводу стратегии делегирования обязанностей и распределения ресурсов																
3	конфликты, связанные с процессом	в	разногласия по поводу работы, которая выполняется																
7.	УК-4	Открытое (на дополнение)	<p>Прочитайте текст и дополните утверждение, вписав соответствующее содержание. Совместная работа сторон по преодолению конфликта для обоюдного удовлетворения интересов – это .</p>	сотрудничество	1 балл														
8.	УК-4	Открытое (на	Прочитайте текст и дополните	перегов	2 балла														

		дополнение)	утверждение, вписав соответствующее содержание. Сложная форма человеческого взаимодействия, целью которого является стремление договориться друг с другом о чем-либо, –это	оры									
9.	УК-5	Закрытое (с выбором)	Прочитайте текст и выберите один правильный вариант ответа: Конфликты низкой интенсивности это а) конфликты, порожденные неблагоприятным стечением обстоятельств в границах той или иной случайно возникшей ситуации; б) конфликты, в ходе которых стороны ограничивают объём ресурсов протекания конфликта минимально возможными размерами; в) все ответы не верны	в	1 балл								
10.	УК-5	Закрытое (с выбором)	Прочитайте текст и выберите один правильный вариант ответа Профессиональный посредник в решении организационных конфликтов называется: а) суггестором; б) медиатором; в) коллегой.	б	1 балл								
11.	УК-5	Закрытое (на установление правильной последовательности)	Установите правильную последовательность этапов проведения переговоров при решении конфликтов: а) разработка и принятие совместных решений б) согласование позиций в) рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем г) начало переговоров д) подведение итогов	гвбад	1 балл								
12.	УК-5	Закрытое (на установление правильной последовательности)	Установите последовательность фаз конфликта а) начальная фаза б) фаза спада в) фаза подъема г) пик конфликта	авгб	1 балл								
13.	УК-5	Закрытое (на сопоставление)	Прочитайте текст и установите соответствие причиной конфликта и методом его разрешения : <table border="1" data-bbox="805 1960 1268 2060"> <thead> <tr> <th colspan="2">Причина</th> <th colspan="2">Метод разрешения</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>проти ворец</td> <td>а</td> <td>уточнить цели и задачи каждого</td> </tr> </tbody> </table>	Причина		Метод разрешения		1	проти ворец	а	уточнить цели и задачи каждого	1а 2в 3б 4г	1балл
Причина		Метод разрешения											
1	проти ворец	а	уточнить цели и задачи каждого										

				ивость целей работников		подразделения и работника, передаваемые соответствующие предписания в устной или письменной форме														
			2	нечеткое разграничение прав и обязанностей работников	б	распределение ресурсов исходя из объективных факторов														
			3	ограниченность ресурсов	в	оформление разделения и кооперации труда, улучшение порядка делегирования полномочий														
			4	недостаточный уровень профессиональной подготовки работников	г	перевод работника на должность в соответствии с его квалификационными навыками														
14.	УК-5	Закрытое (на сопоставление)	Прочитайте текст и установите соответствие между фазой и этапом конфликта			1б 2а 3в	1 балл													
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Тип</th> <th>Прием</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>начальная фаза</td> <td>а</td> <td>Начало открытого конфликтного взаимодействия</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>фаза подъема</td> <td>б</td> <td>Возникновение и развитие конфликтной ситуации</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>фаза пика</td> <td>в</td> <td>Развития открытого конфликта</td> </tr> </tbody> </table>		Тип	Прием	1	начальная фаза	а	Начало открытого конфликтного взаимодействия	2	фаза подъема	б	Возникновение и развитие конфликтной ситуации	3	фаза пика	в	Развития открытого конфликта		
Тип	Прием																			
1	начальная фаза	а	Начало открытого конфликтного взаимодействия																	
2	фаза подъема	б	Возникновение и развитие конфликтной ситуации																	
3	фаза пика	в	Развития открытого конфликта																	
15.	УК-5	Открытое (на дополнение)	Прочитайте текст и дополните утверждение, вписав соответствующее содержание.			манипуляцией	1 балл													

			Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется _____.		
16.	УК-5	Открытое (на дополнение)	Прочитайте текст и дополните утверждение, _____ вписав соответствующее содержание. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, _____ называется _____.	конфликт	2 балла