

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Институт экономики и менеджмента

УТВЕРЖДЕНО:  
Директор  
Е.В. Нехода

Оценочные материалы по дисциплине

**Управление стрессами и конфликтами в организации**

по направлению подготовки

**38.04.03 Управление персоналом**

Направленность (профиль) подготовки:  
**Управление персоналом**

Форма обучения  
**Очная**

Квалификация  
**Стратегическое управление персоналом**

Год приема  
**2025**

СОГЛАСОВАНО:  
Руководитель ОП  
Л.Р. Тухватулина

Председатель УМК  
М.В. Герман

## **1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами**

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен разрабатывать и реализовывать систему операционного управления персоналом и работой структурного подразделения организации

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

– РОПК-1.1 Знает теории управления персоналом; методы, способы и инструменты управления персоналом; состав и перечень кадровых документов, порядок организации документооборота; методы сбора и анализа кадровой информации; особенности управления структурными подразделениями организации, включая службу управления персоналом; специализированные информационные системы и сервисы; значение социальной политики, корпоративной культуры, систем материального и нематериального стимулирования труда; требования законодательства РФ в области персонала.

– РОПК-1.2 Умеет создавать и описывать организационную структуру, цели, задачи, функции структурного подразделения и определять задачи персонала структурного подразделения; применять методы управления межличностными отношениями в организации, направленные на повышение эффективности организации и повышение удовлетворенности персонала; составлять, рассчитывать, контролировать статьи расходов на персонал, разрабатывать предложения по затратам на персонал для формирования бюджета; формировать предложения по автоматизации и цифровизации процесса операционного управления персоналом и работой структурного подразделения

## **2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания**

Элементы текущего контроля:

– ответы на контрольные вопросы на практических занятиях.

Пример контрольных вопросов на практических занятиях (РОПК-1.1; РОПК-1.2)

- 1) Понятие конфликта.
- 2) Типы конфликтов в зависимости от предмета, источников, степени выраженности, типа участников, др.
- 3) Диагностика конфликта.
- 4) Важнейшие аспекты диагностики конфликта: причины или источники конфликта; природа конфликта; биография конфликта; стороны конфликта
- 5) Стресс-факторы в различных оргкультурах.
- 6) Динамика и механизмы конфликта.
- 7) Методы управления организационным конфликтом.
- 8) Стадии конфликта: предконфликтная (зарождение конфликтной ситуации); непосредственно конфликт (формирование, расцвет); разрешение конфликта (угасание, преобразование); постконфликтная стадия (переговоры).
- 9) Разрастание (эскалация) конфликта.
- 10) Схема развития конфликта.
- 11) Модель конфликта как процесса.
- 12) Анализ причин конфликтов в организации.
- 13) Методы управления конфликтами: организационные и коммуникативные.
- 14) Стратегии поведения в конфликте по К.Томасу.
- 15) Стратегии вмешательства в конфликт.
- 16) Факторы выбора стратегии вмешательства.
- 17) Медиация конфликта. Навыки медиатора.
- 18) Стресс и стрессоры.
- 19) Понятие стресса.

- 20) Стадии стресса.
- 21) Факторы стресса.
- 22) Стрессовые стили мышления.
- 23) Организационные стресс-факторы.
- 24) Методы диагностики организационной среды для выявления стресс-факторов.
- 25) Факторы стресса как объекты управления.
- 26) Методы «сотрудничества» со стрессом. Профилактика стресса.

### **3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания**

Зачет проводится в письменной форме в виде теста. Тест содержит 30 вопросов. Продолжительность зачета 35 минут.

Примеры тестовых вопросов:

1. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- a) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- b) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- c) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- d) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- e) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

2. Внутриличностный конфликт — это:

- a) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- b) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- c) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- d) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- e) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

3. Управление конфликтами — это:

- a) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- b) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- c) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- d) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- e) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

4. Содержание управления конфликтами включает:

- a) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;

- b) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- c) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- d) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

5. В структуре любого конфликта можно выделить три основных компонента. Укажите их.

- a) Участник /участники конфликта
- b) Конфликтная ситуация
- c) Объект и предмет конфликта
- d) Конфликтная парадигма
- e) Конфликтная система.

Результаты зачета определяются отметками «зачтено» или «не зачтено».

«Зачтено» выставляется в том случае, если магистрант верно ответил на 55% вопросов зачётного текста.

«Не зачтено» ставится, если магистрант ответил верно на 54% и менее вопросов зачётного теста.

#### **4. Оценочные материалы для проверки остаточных знаний (сформированности компетенций)**

Проверка остаточных знаний осуществляется с помощью тестовых вопросов.

Вопросы:

1. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

Выберите один ответ

- a) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

2. Внутриличностный конфликт — это:

Выберите один ответ

- a) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности
- г) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели

3. Управление конфликтами — это:

Выберите один ответ

- a) целенаправленное воздействие на процесс его динамики
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на

процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт

в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения о уровня напряженности между ними

г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих

4. Содержание управления конфликтами включает:

Выберите один ответ

а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение

б) прогнозирование, регулирование, разрешение

в) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение

г) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение

5. В структуре любого конфликта можно выделить три основных компонента. Укажите их.

Выберите несколько ответов

а) участник /участники конфликта

б) конфликтная ситуация

в) объект и предмет конфликта

г) конфликтная парадигма

д) конфликтная система

### **Информация о разработчиках**

Литвина Светлана Алексеевна, канд. психол наук, доцент каф. ОП и УП ИЭМ ТГУ