МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ



**КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

Підсумковий контроль

для здобувачів фахової передвищої освіти

освітньо-професійної програми «Менеджмент»

галузь знань 07 Управління та адміністрування

спеціальності 073 Менеджмент

заочної форми навчання

Луцьк 2023

**ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВИНОСЯТЬСЯ НА ІСПИТ**

1. Поняття конфлікту та його основні ознаки.
2. Причини та функції конфлікту.
3. Структурні елементи конфлікту, динаміка конфлікту.
4. Класифікація конфліктів.
5. Механізм виникнення та засоби розв’язання конфліктів
6. Психологічні особливості людини, які впливають на виникнення конфліктів
7. Конфлікти та транзактний аналіз.
8. Застосування теорії “соціальних ролей” для визначення причин виникнення конфліктів.
9. Сутність та особливості управління конфліктами.
10. Методи управління конфліктами.
11. Шляхи розв’язання конфліктів.
12. Двохвимірна модель стратегій поведінки – концепція Томаса-Кілмена.
13. Конфлікти в організації.
14. Управління та вирішення конфліктів в організаціях
15. Розробка управлінських рішень щодо попередження та вирішення конфліктів.
16. Техніки ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті.
17. Ефективне управління конфліктом.
18. Управлінські рішення*в*конфліктних*ситуаціях.*
19. Дотримання етичних норм взаємовідносин в організації.
20. Шляхи регулювання конфліктної ситуації
21. Моделі та стратегії поведінки особистості в конфлікті.
22. Типи конфліктних особистостей

**Приклади різнорівневих завдань**

**Достатній рівень**

**Практичний кейс**

Ви комерційний директор ПП «Ластівка». До вас звернулися два працівники відділу збуту стосовно виникнення конфлікту через розподіл між ними завдань.

Завдання:

З’ясувати тип конфлікту, причини його виникнення і запропонувати методи вирішення.

**Тестове завдання**

1. Конфлікти, які характеризуються вкрай негативним відношенням сторін:

а) бурхливі конфлікти;

б) гострі довготривалі конфлікти;

в) гострі швидкоплинні конфлікти;

в) слабовиражені конфлікти, що протікають повільно.

2. Конфлікти, в яких активною є лише одна зі сторін, а інша уникає конфронтації:

а) гострі довготривалі конфлікти;

б) гострі швидкоплинні конфлікти;

в) слабовиражені конфлікти, що протікають повільно;

г) слабовиражені конфлікти, що протікають швидко.

3. За масштабом конфлікти поділяються на:

а) внутрішньоособистісні, міжособистісні, особистісно-групові, міжгрупові;

б) міжнаціональні, соціальні, політичні;

в) локальні, регіональні, глобальні;

г) всі відповіді вірні.

4. Найбільш небезпечні конфлікти:

а) в сфері конституційного права;

б) в сфері кримінального права;

в) в сфері міжнародного права;

г) в сфері громадянського права.

6. Економічні конфлікти можуть виникати:

а) лише у процесі досягнення домовленості;

б) лише у процесі реалізації чи застосування домовленості;

в) у процесі досягнення домовленості і в процесі її реалізації чи застосування;

г) за будь-яких умов.

7. Взаємозалежність регулювання та управління конфліктами:

а) регулювання та управління є складовими частинами розв’язання конфлікту; б) управління є складовою частиною регулювання;

в) регулювання є складовою частиною управління;

г) зв'язок відсутній.

8. За функціональною спрямованістю конфлікти можуть мати:

а) лише конструктивний характер;

б) лише деструктивний характер;

в) конструктивний і деструктивний характер;

г) залежить від характеру конфлікту.

9. Стимулювання може бути виправданим щодо деструктивних конфліктів:

а) так;

б) так, але лише за окремих умов;

в) ні, але лише за окремих умов;

г) ні.

10. Конфлікти з деструктивним характером — небезпечні:

а) так;

б) так, але лише за певних умов;

в) ні, але лише за окремих умов;

г) ні.

**Середній рівень**

**Практичний кейс**

Ви директор підприємства «Лотос». У зв’язку зі скороченням масштабів діяльності вашого підприємства необхідно звільнити одного товарознавця. Кого із товарознавців ви звільните? Перший товарознавець – наполегливий, цілеспрямований, мовчазний. Працює на підприємстві понад 10 років. Чоловік, віком 40 років. Другий товарознавець – відповідальний, емоційний, постійно виявляє ініціативу. Працює на підприємстві п’ять років. Чоловік, 38 років. Третій товарознавець – конфліктний, обстоює власну точку зору, має почуття гумору, прискіпливий, завзятий, наполегливий. Працює на підприємстві вісім років. Чоловік, 36 років.

Завдання:

Визначити тип конфлікту.

Обґрунтувати своє рішення щодо звільнення товарознавця.

**Тестове завдання**

1. Стрес – це:

а) неспецифічна реакція організму на ситуацію, яка потребує певних змін.

б) специфічна реакція організму на ситуацію, яка потребує певних змін.

в) неспецифічна реакція організму на ситуацію, яка не потребує певних змін.

г) специфічна реакція організму на ситуацію, яка не потребує певних змін.

2. До якого типу конфліктної особистості відноситься людина яка характеризується наступними описами: Часто виходить за професійні рамки бесіди, нестриманий, збуджений, нетерпеливий до інших. Своєю позицією збуджує співрозмовників і несвідомо наводить їх на те, щоб вони не погодилися з його твердженням:

а) Нігіліст;

б) Балакун;

в) Важлива птаха;

г) Чомучка.

3. До якого типу конфліктної особистості відноситься людина яка характеризується наступними описами: Часто безтактно й без очевидних причин перериває хід бесіди, не звертає уваги на час: а) Нігіліст;

б) Балакун;

в) Важлива птаха;

г) Чомучка.

4. До якого типу конфліктної особистості відноситься людина яка характеризується наступними описами: не сприймає критики — ні прямої, ні опосередкованої. Почувається й поводиться зверхньо зі своїми співрозмовниками. Здебільшого нецікава людина, яка не викликає симпатії:

а) Нігіліст;

б) Балакун;

в) Важлива птаха;

г) Чомучка.

5. До якого типу конфліктної особистості відноситься людина яка характеризується наступними описами: Здається, що він бере участь у конфлікті, аби ставити запитання, незалежно від того, стосуються вони суті чи ні. Такі запитання набридають і дратують:

а) Нігіліст;

б) Балакун;

в) Важлива птаха;

г) Чомучка.

6. Сенситивність — це:

а) міра чутливості до явищ дійсності, до яких людина має стосунок;

б) міра чутливості до явищ свідомості, до яких людина має стосунок;

в) міра чутливості до явищ підсвідомості, до яких людина має стосунок;

г) міра чутливості до емоційно-вольових явищ, до яких людина має стосунок.

7. До якого типу конфліктної особистості відноситься людина з наступними характеристиками: намагається завжди бути в центрі уваги, користуватись успіхом. Навіть за відсутності “алібі” йде на конфлікт, щоб заявити про себе.

а) Ригідний

б) Демонстративний;

в) Некерований; г) Безвольний.

8. До якого типу конфліктної особистості відноситься людина з наступними характеристиками: відсутні власні переконання, зброя в руках сильних, інші гадають «його устами глаголить істина».

а) Ригідний

б) Демонстративний;

в) Некерований;

г) Безвольний.

9. До якого типу конфліктної особистості відноситься людина яка характеризується наступними описами: честолюбством, завищеною самооцінкою, невмінням і небажанням зважати на думку оточення. Поведінка їхня груба, безцеремонна.

а) Ригідний

б) Демонстративний;

в) Некерований;

г) Безвольний.

10. До якого типу конфліктної особистості відноситься людина яка характеризується наступними описами: поведінка їхня імпульсивна, непродумана, непередбачувана, відсутній самоконтроль.

а) Ригідний

б) Демонстративний;

в) Некерований;

г) Безвольний.

**Високий рівень**

**Практичний кейс**

Студентку технікуму, що проходила практику у відділі господарчі товари магазину "ТІШ" с. Довгалівка одну залишили у відділі. Метод обслуговування покупців через прилавок. Один із покупців взяв замок, став його розглядати і відійшов у сторону. Практикантка запропонувала йому повернутися до прилавка. Покупець образився і з викликом запитав: "Боїтесь, що вкраду?". На що студентка відповіла: "Всяке буває!" Покупець попросив Книгу скарг і пропозицій і, на свій подив, відразу її отримав. Коли в справу втрутилися робітники магазину, було вже пізно, покупець написав скаргу. Про скаргу повідомили в споживче товариство. Заступник голови правління запропонувала, щоб студентка пішла додому до покупця і вибачилася. На захист практикантки став викладач, який здійснював керівництво практикою.

Завдання:

Проаналізуйте конфліктну ситуацію та запропонуйте шляхи її вирішення.

**Тестове завдання**

1. Який тип темпераменту характеризується підвищеною чутливістю й збудженістю:

а) холеричний;

б) сангвінічний;

в) меланхолічний;

г) флегматичний.

2. Який тип темпераменту відзначається наполегливістю в досягненні мети:

а) холеричний;

б) сангвінічний;

в) меланхолічний;

г) флегматичний.

3. Який тип темпераменту відзначається помітною психічною активністю, швидко реагує на зміну ситуації:

а) сангвінічний;

б) меланхолічний;

в) холеричний;

г) флегматичний.

4. Який тип темпераменту характеризується підвищеною збудженістю та неврівноваженістю:

а) холеричний;

б) сангвінічний;

в) меланхолічний;

г) флегматичний.

5. Який тип темпераменту має найбільший діапазон узгодження з іншими типами темпераменту:

а) холеричний;

б) сангвінічний;

в) меланхолічний;

г) флегматичний.

6. Який аспект психологічних рис можна зарахувати до темпераменту:

а) динамічний;

б) статичний;

в) динамічний і статичний;

г) ні динамічний й ні статичний.

7. Всі люди є конфліктними за своєю природою:

а) всі люди;

б) більшість людей;

в) залежить від виховання;

г) далеко не всі люди.

8. Класифікують типи людей за характером пізнавальної діяльності та способами прийняття рішень: а) емоційний, аналітичний, відчуваючий, інтуїтивний;

б) гіпертимний, демонстративний, збудливий, педантичний;

в) дистимічний, циклоїдний, емотивний, екзальтований;

г) гіпертимний, аналітичний, емотивний, інтуїтивний.

9. Схильність до поступок, непослідовність в оцінках, судженнях, поведінці характерна для такої моделі конфліктної поведінки:

а) конструктивна;

б) деструктивна;

в) співробітницька;

г) конформістська.

10. Який стиль поведінки в конфлікті найбільш характерний для вирішення економічних конфліктів: а) стиль компромісу;

б) стиль конкуренції;

в) стиль співробітництва;

г) стиль ухилення.

11. Вкажіть універсальні причини соціальних конфліктів

а) незадоволеність потреб;

б) розбіжність інтересів;

в) розходження в ціннісних орієнтаціях;

г) вільний час.

12. На стадії, що попереджае конфлікт:

а) відбувається силова конфліктна взаємодія;

б) складається структура конфлікту;

в) має місце ненасильницьке або з мінімальним застосуванням сили збалансоване протистояння; г) жодна відповідь невірна.

13. Те, що є основним об'єктом домагання конфліктуючих сторін у конкретному соціальному конфлікті, називають

а) конфліктними ресурсами;

б) конфліктним рангом;

в) предметом конфлікту;

) суб'єктом конфлікту;

14. Сукупність сил і засобів, приваблюваних суб'єктами конфлікту в конфліктній взаємодії, називають:

а) конфліктними ресурсами;

б) предметом конфлікту;

в) суб'єктом конфлікту;

г) конфліктним інцидентом.

15. Будь-які індивіди, соціальні групи, організації, інститути, тією чи іншою мірою залучені в конфлікт, називаються:

а) конфліктними ресурсами;

б) предметом конфлікту;

в) суб'єктом конфлікту;

г) конфліктним інцидентом.

16. Сукупність сил та засобів, які може використати той або інший суб'єкт у конфліктній взаємодії, називають

а) конфліктними ресурсами;

б) конфліктним рангом;

в) предметом конфлікту;

г) суб'єктом конфлікту;

17. Випадкове або навмисно спровокована будь-яким суб'єктом конфлікту подія, що переводить предконфликтную стадію в стадію силової конфліктної взаємодії, називається:

а) конфліктними ресурсами;

б) предметом конфлікту;

в) суб'єктом конфлікту;

г) конфліктним інцидентом.

18. Суб'єкт конфлікту, що прагне до безпосереднього оволодіння предметом конфлікту, це

а) член групи підтримки;

б) підбурювач;

в) опонент;

г) посередник (медіатор).

19. Суб'єкт конфлікту, який допомогає опонентові в оволодінні предметом конфлікту, але сам на нього не претендує, це

а) член групи підтримки;

б) спостерігач;

в) підбурювач;

г) опонент.

20. Суб'єкт конфлікту, добровільно або вимушено фіксуючий процес його протікання, не беручи участь у конфліктній взаємодії, це

а) член групи підтримки;

б) спостерігач;

в) підбурювач;

г) посередник (медіатор).