

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Косенок Сергей Михайлович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 15.06.2026 14:21:42  
Уникальный программный ключ:  
e3a68f3eaa1e62674b54f4998099d3d6bfdcf836

## Оценочные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине:

Связи с общественностью в управленческой деятельности, семестр 7

Код, направление подготовки	38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль)	Кадровая политика и управление трудовой деятельностью в организации
Форма обучения	Очная
Кафедра-разработчик	Государственного и муниципального управления и управления персоналом
Выпускающая кафедра	Государственного и муниципального управления и управления персоналом

### 1. Типовые задания для контрольной работы

#### Вариант I

1. Понятие и значение эффективной коммуникации персонала в современной организации. Критерии эффективности.
2. Внутренний PR как инструмент профилактики конфликтов: цели, задачи, основные технологии.
3. Роль руководителя в организации бесконфликтного взаимодействия между подразделениями.
4. Напишите эссе на тему:  
*«Почему неформальные коммуникации в коллективе могут как снизить, так и повысить конфликтность? Приведите примеры из практики (реальной или вымышленной).»*

#### Вариант II

1. Причины возникновения конфликтов в трудовом коллективе. Классификация конфликтов (межличностные, межгрупповые, «руководитель – подчиненный»).
2. Методы и инструменты обратной связи как средство снижения напряженности и профилактики конфликтов.
3. Технологии медиации и фасилитации в работе с персоналом.
4. Напишите эссе на тему:  
*«Как корпоративный кодекс этики и стандарты коммуникации помогают предотвратить конфликты?»*

### 2. Типовые вопросы к зачету

1. Понятие эффективной коммуникации персонала. Критерии и показатели эффективности.
2. Причины возникновения конфликтов в организации (объективные и субъективные).
3. Типология конфликтов в трудовом коллективе: межличностные, межгрупповые, внутриорганизационные, конфликты «руководитель – подчиненный».
4. Функции конфликта: конструктивные и деструктивные.
5. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление).
6. Внутренний PR как система управления коммуникациями персонала: понятие, цели, задачи.
7. Инструменты внутреннего PR: корпоративные СМИ, порталы, дайджесты, информационные стенды.
8. Электронные каналы коммуникации в организации: корпоративные мессенджеры, чаты, e-mail рассылки – риски и преимущества.
9. Совещания, планерки, общие собрания как коммуникативные события: правила проведения, профилактика конфликтов.
10. Обратная связь как инструмент снижения конфликтности: виды, принципы, техники конструктивной критики.
11. Анонимные каналы обратной связи (ящик предложений, горячая линия, онлайн-опросы).
12. Медиация в организации: роль медиатора, процедура, принципы.
13. Фасилитация групповых обсуждений при принятии решений, затрагивающих интересы разных отделов.
14. Командообразование (team building) как технология снижения конфликтности и повышения сплоченности.
15. Корпоративный кодекс этики и стандарты коммуникации: структура, содержание, порядок внедрения.
16. Роль неформальных лидеров в управлении конфликтами.
17. Управление слухами и неформальными коммуникациями в коллективе.
18. Конфликтная компетентность руководителя: понятие, составляющие, методы развития.
19. Оценка эффективности коммуникаций персонала: показатели (уровень доверия, индекс конфликтности, текучесть из-за конфликтов).
20. Эмпатия и активное слушание как техники бесконфликтного взаимодействия.
21. Психологический климат в коллективе: диагностика и методы улучшения.
22. Управление конфликтами при организационных изменениях (реструктуризация, слияние, сокращение штата).

23. Предупреждение конфликтов между подразделениями (межфункциональное взаимодействие).
24. Правила проведения сложных переговоров между конфликтующими сторонами.
25. Документальное оформление коммуникационных регламентов (Положение о коммуникационной политике).
26. Роль PR-службы и HR-департамента в организации бесконфликтного взаимодействия.
27. Обучение персонала эффективной коммуникации и конфликтологической компетентности: формы, методы, оценка результативности.
28. Правовые аспекты разрешения трудовых конфликтов (ТК РФ, комиссии по трудовым спорам).
29. Влияние корпоративной культуры на уровень конфликтности в организации.
30. Кейс-метод: разбор реальных ситуаций конфликтов и выработка решений.