



УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора Ур СЭИ (филиал)
ОУП ВО «АТиСО» по УиВР

О.В. Зубкова

«18» марта 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

38.02.08 Торговое дело

(код профессии, специальности СПО)

Специалист торгового дела

(наименование квалификации)

Кафедра: Менеджмента и управления персоналом

Разработчики программы:

К.э.н., доцент С.М. Осташевский

ФОС обсужден на заседании кафедры МиУП
протокол № 6 от «06» марта 2025 г.

Заведующий кафедрой МиУП

Е.В. Маскайкина

«06» марта 2025 г.

Оглавление

Комплект контрольно-оценочных средств по дисциплине	3
1. Общие положения	3
2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке.....	3
3. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений текущего контроля.....	3
4. Требования к результатам освоения компетенций, знаниям и умениям.....	4
5. Оценочные средства и контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля по учебной дисциплине.....	5
5.1 Оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине.....	5
5.2. Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля по учебной дисциплине.....	8
6. Оценочные средства и контрольно-измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине.....	10
6.1 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине.....	10
6.2 Контрольно-измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине	14
7. Проверка сформированности компетенций.....	17

Комплект контрольно-оценочных средств по дисциплине

1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) разработаны в соответствии с требованиями программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) и Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 38.02.08 Торговое дело, квалификация Специалист торгового дела.

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Конфликтология» специальности СПО 38.02.08 Торговое дело, квалификация Специалист торгового дела.

КОС включают материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Коды формируемых общих и профессиональных компетенций	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)
ОК 4	У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39

3. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений текущего контроля

Содержание учебного материала по программе учебной дисциплины	Знания и умения	Вид текущего контроля
Раздел 1. Личность и конфликт Социально-психологическая характеристика конфликта Механизмы возникновения и развития конфликтов Поведение личности в конфликте	У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39	Тестирование; устный опрос
Раздел 2. Технологии разрешения конфликтов Технологии разрешения конфликтов Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов Управление межличностными конфликтами Способы разрешения групповых конфликтов Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов	У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39	Тестирование; устный опрос; выполнение заданий

Промежуточная аттестация	У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39	ДФК
--------------------------	--	-----

Виды аттестации:

Текущий контроль: устный опрос по темам изученного материала, практические задания, тестирование; выполнение заданий; доклады.

Промежуточная аттестация: другие формы контроля.

4. Требования к результатам освоения компетенций, знаниям и умениям

Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Понимание смысла компетенции	Имеет базовые общие знания в рамках диапазона выделенных задач (1 балл) Понимает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. (2 балла) Имеет фактические и теоретические знания в пределах области исследования с пониманием границ применимости (3 балла)	Минимальный уровень Базовый уровень Высокий уровень
Освоение компетенции в рамках изучения учебной дисциплины	Наличие основных умений, требуемых для выполнения простых задач. Способен применять только типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче (1 балл) Имеет диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. (2 балла) Имеет широкий диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем. Способен выявлять проблемы и умеет находить способы решения, применяя современные методы и технологии. (3 балла)	Минимальный уровень Базовый уровень Высокий уровень
Способность применять на практике знания, полученные в ходе изучения дисциплины	Способен работать при прямом наблюдении. Способен применять теоретические знания к решению конкретных задач. (1 балл) Может взять на себя ответственность за завершение задач в исследовании, приспособливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем. Затрудняется в решении сложных, неординарных проблем, не выделяет типичных ошибок и	Минимальный уровень Базовый уровень

	возможных сложностей при решении той или иной проблемы (2 балла) Способен контролировать работу, проводить оценку, совершенствовать действия работы. Умеет выбрать эффективный прием решения задач по возникающим проблемам (3 балла)	Высокий уровень
--	---	-----------------

5. Оценочные средства и контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля по учебной дисциплине

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине

Раздел 1. Личность и конфликт

Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликта

Устный опрос по темам:

Понятие конфликта, его сущность и структура. Условия возникновения конфликта. Участники конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон. Их роль в анализе конфликта. Типологии конфликтов: по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям. Объективные и субъективные причины конфликта. Причина и конфликтная ситуация.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Типы конфликтных ситуаций.

Динамика конфликта.

Этапы развития конфликта: возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации; начало открытого конфликтного взаимодействия; развитие открытого конфликта; разрешение конфликта.

Фазы конфликта: начальная фаза; фаза подъема; пик конфликта; фаза спада.

Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.

Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов

Устный опрос по темам:

Формулы конфликта. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента. Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций. Конфликты и трансактный анализ. Понятие трансакции и их типы (Э. Берн).

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Поведенческие характеристики основных трансакций (Родитель, Взрослый, Ребенок).

Алгоритм трансактного анализа.

Тема 3. Поведение личности в конфликте

Устный опрос по темам:

Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) (К. Томас). Конфликт и манипуляция (Р. Чалдини). Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров (К. Леонгард, А. Е. Личко и др.).

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа.

Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа.

Конфликтная личность «бесконфликтного» типа.

Приемы общения с конфликтными личностями.

Раздел 2. Технологии разрешения конфликтов

Тема 4. Технологии разрешения конфликтов

Устный опрос по темам:

Понятие и основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Этапы регулирования конфликта.

Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Факторы обращения к силовым методам разрешения конфликтов: трудности в коммуникации сторон, непонимание друг друга; низкий уровень доверия между сторонами; убежденность, что с помощью борьбы можно добиться большего, чем с помощью переговоров; ответная реакция на силовые действия противостоящей стороны (П. Карневал и Д. Пруитт).

Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами.

Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.

Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр

Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Устный опрос по темам:

Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Понятие технологий рационального поведения в конфликте.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.

Тема 6. Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов

Устный опрос по темам:

Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. Метод принципиального ведения переговоров Р. Фишера и У. Юри. Модель «взаимных выгод» и модель «уступок - сближения» Дж. Рубина. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»). Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш- проигрыш», «выигрыш-выигрыш».

Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лабиринтирование резервами уступок».

Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.

Тема 7. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство

Устный опрос по темам:

Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны - как одна из форм конструктивного управления конфликтами. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны. Арбитраж. «Модель арбитража», ее алгоритм: выявление и уяснение сути проблемы, предполагающее сбор и анализ информации, направленный на формулирование проблемы; всестороннее рассмотрение альтернатив; выбор варианта решения на основе определенных критериев его эффективности. Недостатки. Медиаторство как содействие третьей стороны двум другим в решении спорной проблемы и поиске соглашения.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники.

Тема 8. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов

Устный опрос по темам:

Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда. Теория комплекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. Теория психосоциального развития Э. Эриксона. Мотивационные конфликты по К. Левину. Проблема внутриличностного конфликта в рамках когнитивной и гуманистической психологии

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Тема 9. Управление межличностными конфликтами

Устный опрос по темам:

Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Мотивационный подход М. Дойча и Г. Макклитона. Когнитивный подход. Деятельностный подход. Организационный подход и др. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения. Межличностные конфликты и межличностные отношения. Взаимоположительные и взаимоотрицательные конфликты; односторонние положительно-отрицательные и односторонне противоречиво-положительные конфликты; взаимно противоречивые и безразличные конфликты. Уровни развития межличностных конфликтов.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Конфронтация, ссора, скандал (кризис).

Психологические признаки межличностных конфликтов.

Управление межличностными конфликтами: прогнозирование, предупреждение конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта.

Тема 10. Способы разрешения групповых конфликтов

Устный опрос по темам:

Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах. «Деиндивидуализация» восприятия и групповая атрибуция. Конфликт типа «личность - группа» и его особенности. Конфликт между лидером и группой; конфликт между рядовым членом группы и группой. Причины конфликта «личность - группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности. Социально психологические и индустриально-психологические причины. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Межгрупповые конфликты, их причины и функции.

Классификация межгрупповых конфликтов.

Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

Тема 11. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов

Устный опрос по темам:

Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация конфликтов в сфере управления. Диагностическая модель конфликта Л. Гринхелга.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Специфика форм проявления управленческих конфликтов.

Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности.

Разрешение управленческих конфликтов.

5.2. Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля по учебной дисциплине.

Шкала оценки для проведения текущего контроля по учебной дисциплине в устной форме

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Отлично	- полно раскрыто содержание материала; - материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; - точно используется терминология; - показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; - продемонстрированные знания и умения позволяют самостоятельно решать поставленные задачи; - ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; - продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - допущены одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию. - количество баллов за освоение компетенций от 8 до 9
2	Хорошо	- вопросы излагаются систематизировано и последовательно; - продемонстрированные знания и умения позволяют самостоятельно решать поставленные задачи, однако требуют определенного контроля; - продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; - ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; приобретенный практический опыт, знания и умения требуют не

		значительной корректировки в процессе выполнения задания; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя. - количество баллов за освоение компетенций от 5 до 7
3	Удовлетворительно	- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; - при неполном знании теоретического материала выявлен недостаточный уровень знаний и умений; студент не может применить теоретические знания на практике; - количество баллов за освоение компетенций от 3 до 4
4	Неудовлетворительно	- не раскрыто основное содержание учебного материала; - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; - допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - отсутствуют практический опыт, знания и умения по предлагаемым ситуационным вопросам или задачам, количество баллов за освоение компетенций менее 3. - отказ от ответа или отсутствие ответа

Шкала оценки для проведения текущего контроля по учебной дисциплине в письменной форме

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Отлично	Материал раскрыт полностью, изложен логично, без существенных ошибок, выводы доказательны и опираются на теоретические знания Количество баллов за освоение материала от 8 до 9
2	Хорошо	Основные положения раскрыты, но в изложении имеются незначительные ошибки выводы доказательны, но содержат отдельные неточности Количество баллов за освоение материала от 5 до 7
3	Удовлетворительно	Изложение материала не систематизированное, выводы недостаточно доказательны, аргументация слабая. Количество баллов за освоение материала от 3 до 4
4	Неудовлетворительно	Не раскрыто основное содержание материала, обнаружено не знание основных положений темы. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Количество баллов за освоение компетенций менее 3 Ответ на вопрос отсутствует

Преподаватели имеют право использовать критерии оценки при проведении текущего

контроля успеваемости, отличные от указанных в разделе 5.2.

6. Оценочные средства и контрольно-измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине

6.1 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Перечень вопросов для подготовки к другим формам контроля (ДФК)

1. Типологии конфликтов.
2. Техники активного слушания.
3. Причины возникновения конфликтов.
4. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
5. Зависимость конфликта от конфликтогенов.
6. Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники.
7. Типы конфликтных личностей. Приемы общения с конфликтными личностями.
8. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.
9. Формулы конфликта.
10. Метод принципиального ведения переговоров Р. Фишера и У. Юри.
11. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
12. Модель «взаимных выгод» и модель «уступок - сближения» Дж. Рубина.
13. Модель арбитража.
14. Алгоритм трансактного анализа.
15. Интерактивный аспект общения и его функции в конфликте.
16. Динамика конфликта.
17. Применение манипулятивных технологий в переговорном процессе.
18. Основные причины межличностных конфликтов в организации.
19. Технологии рационального поведения в конфликте
20. Основные формы разрешения конфликта с помощью третьей стороны.
21. Технологии управления стрессом.
22. Внутриличностный конфликт.
23. Характеристика конфликтов в организации в зависимости от типа ее функциональной системы.
24. Технологии регулирования конфликта (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные).
25. Условия, при которых субъект конфликта выбирает: стратегию компромисса, стратегию сотрудничества.
26. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.
27. Мотивационные конфликты по Курту Левину
28. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента.
29. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.
30. Акцентуированные личности и их поведение в конфликте.
31. Основные типы конфликтогенов и формы их проявления.
32. Учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга
33. Конфликт с точки зрения трансактного анализа. Поведенческие характеристики основных трансакций
34. Стратегии поведения в конфликте. Преимущества и недостатки каждой из стратегий.
35. Манипуляции в конфликтных ситуациях.
36. Правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.
37. Источники и классификация конфликтов в сфере управления.
38. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.
39. Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности.
40. Переговорный процесс: содержание, приемы, модели.

41. Разрешение управленческих конфликтов.
42. Межгрупповые конфликты, их причины и функции.
43. Понятие групповых конфликтов и их структура.
44. Приемы общения с конфликтными личностями.
45. Особенности конфликта между лидером и группой и конфликта между рядовым членом группы и группой.

ИТОГОВЫЙ ТЕСТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ВАРИАНТ 1

Компетенция	Вопрос	Ключ
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	1. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту: а) конфликтоген; б) инцидент; в) конфликтная ситуация; г) эскалации	
	2. Бесконфликтная модель общества принадлежит ... а) учению К. Маркса о конфликте; б) учению о конфликте Георга Зиммеля; в) теории социального действия Талкотта Парсонса; г) концепции социал-дарвинизма; д) концепции позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера; е) конфликтной модели общества Ральфа Дарендорфа	
	3. Идея о естественной агрессивности человека, которая проявляется в разного рода конфликтах, принадлежит..... а) учению К. Маркса о конфликте; б) учению о конфликте Георга Зиммеля; в) теории социального действия Талкотта Парсонса; г) концепции социал-дарвинизма; д) концепции позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера; е) конфликтной модели общества Ральфа Дарендорфа	
	4. Конфликт представляет собой а) столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов, находящихся в определенной связи и взаимозависимости; б) открытое столкновение между однонаправленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости; в) открытое, достигшее фазы обострения столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух или нескольких социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и	

	взаимозависимости	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	5. Теоретик, абсолютизировавший положительные функции конфликта: а) Карл Маркс; б) Георг Зиммель; в) Талкотт Парсонс; г) Ральф Дарендорф; д) Льюис Козер	
	6. Автор точки зрения, что именно в конфликте находится творческое ядро всяких сообществ и возможность свободы, а также вызов рациональному овладению и контролю над социальными проблемами. а) Карл Маркс; б) Георг Зиммель; в) Талкотт Парсонс; г) Ральф Дарендорф; д) Льюис Козер	
	7. Автор точки зрения, что конфликт – это способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте. а) Карл Маркс; б) Георг Зиммель; в) Талкотт Парсонс; г) Ральф Дарендорф; д) Льюис Козер	
	8. Теория, усматривающая источник конфликта в порочном устройстве самого общества, благодаря которому одни имеют возможность присваивать результаты труда других: а) учение К. Маркса о конфликте; б) учение о конфликте Георга Зиммеля; в) теория социального действия Талкотта Парсонса; г) концепция социал-дарвинизма	

ВАРИАНТ 2

Компетенция	Вопрос	Ключ
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	1. Тезис о всеобщности и универсальности конфликта и о том, что конфликты и борьба за выживание между индивидами и группами способствуют равновесию в обществе, обеспечивая процесс общественного развития принадлежит ... а) Герберту Спенсеру; б) Ральфу Дарендорфу; в) Талкотту Парсонсу; г) Карлу Марксу;	

	д) Льюису Козеру	
	2. Автор точки зрения, что тот, кто умеет справиться с конфликтами путем их признания и регулирования, тот берет под свой контроль ритм истории. Тот, кто упускает такую возможность, получает этот ритм себе в противники. а) Карл Маркс; б) Георг Зиммель; в) Талкотт Парсонс; г) Ральф Дарендорф; д) Льюис Козер	
	3. Автор точки зрения, что социальный конфликт рассматривается как некая патология в существовании социальной системы а) Карл Маркс; б) Георг Зиммель; в) Талкотт Парсонс; г) Ральф Дарендорф; д) Льюис Козер	
	4. Конфликтология – это ... а) наука, которая изучает конфликты и ищет способы их урегулирования или разрешения ; б) система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими; в) система знаний о конфликтах и способах их разрешения; г) наука о механизмах возникновения и урегулирования конфликтов	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	5.... впервые высказал предположение, что конфликт нередко вовлекает не две стороны, как принято считать, а три. а) Карл Маркс; б) Георг Зиммель; в) Талкотт Парсонс; г) Ральф Дарендорф; д) Льюис Козер	
	6. Направление, которому принадлежит ориентация на статус-кво, социальный порядок, консенсус, социальную интеграцию и сплоченность, солидарность, удовлетворение потребностей и актуальность: а) учению К. Маркса о конфликте; б) учению о конфликте Георга Зиммеля; в) теории социального действия Талкотта Парсонса; г) концепции социал-дарвинизма; д) концепции позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера; е) конфликтной модели общества Ральфа Дарендорфа	
	7. Основной социальный закон – это стремление каждой социальной группы подчинять себе каждую	

	другую социальную группу, встречающуюся на ее пути, стремление к порабощению, господству. Автор данной точки зрения ... а) Людвиг Гумплович; б) Ральф Дарендорф; в) Талкотт Парсонс; г) Карл Маркс; д) Льюис Козер	
	8. Источником социальных конфликтов служит противоречие между формами общественной жизни и индивидами, составляющими общество. Автор данной точки зрения ... а) Карл Маркс; б) Георг Зиммель; в) Талкотт Парсонс; г) Ральф Дарендорф; д) Льюис Козер	

6.2. Контрольно-измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Шкала оценки для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине в устной форме

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Отлично	- полно раскрыто содержание материала; - материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; - точно используется терминология; - показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; ----- продемонстрированные знания и умения позволяют самостоятельно решать поставленные задачи; - ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; - продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - допущены одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию. - количество баллов за освоение компетенций от 8 до 9
2	Хорошо	- вопросы излагаются систематизировано и последовательно; - продемонстрированные знания и умения позволяют самостоятельно решать поставленные задачи, однако требуют определенного контроля; - продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят

		аргументированный и доказательный характер; - ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; приобретенный практический опыт, знания и умения требуют незначительной корректировки в процессе выполнения задания; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя. количество баллов за освоение компетенций от 5 до 7
3	Удовлетворительно	- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; - при неполном знании теоретического материала выявлен недостаточный уровень знаний и умений; студент не может применить теоретические знания на практике; количество баллов за освоение компетенций от 3 до 4
4	Неудовлетворительно	- не раскрыто основное содержание учебного материала; - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; - допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - отсутствуют практический опыт, знания и умения по предлагаемым ситуационным вопросам или задачам, количество баллов за освоение компетенций менее 3. - отказ от ответа или отсутствие ответа

Шкала оценки для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине в письменной форме

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Отлично	Материал раскрыт полностью, изложен логично, без существенных ошибок, выводы доказательны и опираются на теоретические знания Количество баллов за освоение материала от 8 до 9
2	Хорошо	Основные положения раскрыты, но в изложении имеются незначительные ошибки выводы доказательны, но содержат отдельные неточности Количество баллов за освоение материала от 5 до 7

3	Удовлетворительно	Изложение материала не систематизированное, выводы недостаточно доказательны, аргументация слабая. Количество баллов за освоение материала от 3 до 4
4	Неудовлетворительно	Не раскрыто основное содержание материала, обнаружено незнание основных положений темы. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Количество баллов за освоение компетенций менее 3 Ответ на вопрос отсутствует

Критерии формирования оценок по тестам

Оценка	Требования к знаниям
отлично	80%-100%
хорошо	65-80%
удовлетворительно	50-65%
неудовлетворительно	менее 50%
зачтено	50% и более
не зачтено	менее 50%

Критерий оценки докладов

Критерий	Требования к докладу
Знание и понимание теоретического материала	- рассматриваемые понятия определяются четко и полно, приводятся соответствующие примеры, - используемые понятия строго соответствуют теме, - самостоятельность выполнения работы
Анализ и оценка информации	- грамотно применяется категория анализа, - методологически верно проведены расчеты показателей; - умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений, - обоснованно интерпретируется текстовая информация, - дается личная оценка проблеме
Построение суждений	- изложение ясное и четкое, - приводимые доказательства логичны - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией, - приводятся различные точки зрения и их личная оценка (при необходимости), - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи
Оценка	Критерии оценки доклада
«отлично»	1) студент легко ориентируется в содержании теоретического и аналитического материала, свободно пользуется понятийным аппаратом, обладает умением связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения; 2) знает и правильно применяет формулы;

	3) знает и правильно применяет нормативные документы; 4) решение аналитического (практического) задания записано понятно, аккуратно, последовательно; 5) подготовлен презентационный материал.
«хорошо»	1) студент демонстрирует полное освоение теоретического и аналитического материала, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает свою позицию; 2) знает и применяет формулы и нормативные документы, но допускает небольшие неточности; 3) решение аналитического (практического) задания записано, но недостаточно аргументировано; 4) подготовлен презентационный материал, но недостаточно полный.
«удовлетворительно»	1) студент демонстрирует неполное освоение теоретического и аналитического материала, плохо владеет понятийным аппаратом, плохо ориентируется в изученном материале, неуверенно излагает свою позицию; 2) знает отдельные формулы и нормативные документы, но допускает значительные неточности в их применении; 3) решение аналитического (практического) задания записано неверно, аргументация отсутствует; 4) не подготовлен презентационный материал.
«неудовлетворительно»	1) студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл; 2) беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; 3) решение аналитического (практического) задания записано неверно либо отсутствует; 4) не подготовлен презентационный материал.

7. ПРОВЕРКА СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Проверка сформированности компетенций:

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Задание 1. Ситуационные задачи

Вариант 1.

Студенческая группа 3-го курса по результатам учебы была признана лучшей группой института и приказом ректора награждена премией. Через пару дней после этого ректор института застал четырех студентов этой группы курящими на лестничной площадке. Курение в стенах учебного заведения запрещалось. Ректор приказом вынес всем четверым курильщикам выговор за нарушение дисциплины. Когда пришел срок получения премии, оказалось, что этих четырех студентов (кстати, круглых отличников) в списке премированных нет. Четверка возмутилась. Группа поддержала своих обиженных товарищей и решила отправить к декану делегацию с просьбой выдать им премию. Декан сказал, что он не может удовлетворить их просьбу. Делегация направилась к ректору. Ректор делегацию принял, но удовлетворить просьбу отказался. Через некоторое время на предпраздничном институтском вечере студенты в капустнике разыграли скетч, в котором декан и ректор были представлены в смешном и

глуповатом виде. Вскоре после этого староста группы Семенов был снят. Вмененное ему в вину нарушение было незначительным, и студенты решили, что снят он в связи со всей этой историей. Их попытки добиться, чтобы Семенова оставили старостой, ни к чему не привели.

Проанализируем эту ситуацию.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
4. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
5. Классифицируйте данный конфликт.

Вариант 2.

Начальник отдела покритиковал своего сослуживца по чисто производственным вопросам. После работы, как обычно, они возвращались вместе домой, т.к. жили по соседству. Начальник заметил, что служебные замечания сослуживец принял как личную обиду и желание то ли подсидеть, то ли дискредитировать его...

1. В чем состоит причина данного межличностного конфликта?
2. Как можно преодолеть сложившуюся конфликтную ситуацию?
3. Как надо было критиковать сослуживца, не вызывая у него негативной реакции?

Проанализируем эту ситуацию.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
4. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
5. Классифицируйте данный конфликт.

Задание 2. Тесты по тематике «Общие вопросы истории и теории конфликта»

Вариант 1.

1. Общие закономерности возникновения конфликтов их развития и завершения – это:
 - а) объект конфликтологии;
 - б) предмет конфликтологии.
2. Первая «волна» публикаций по проблеме конфликта проявляется в:
 - а) I период истории развития конфликтологии (до 1924 г.);
 - б) II период истории развития конфликтологии (1924-1990 г.г.);
 - в) III период истории развития конфликтологии (1990 г. – настоящее время).
3. Изучая конфликт необходимо стремиться исследовать максимально большее количество связей конфликта с другими явлениями и между его под-структурами – это принцип:
 - а) развития;
 - б) всеобщей связи;
 - в) системного подхода;

- г) принцип преемственности.
- 4. Выявление узких мест в методике исследования конфликтов проводится на этапе анализа конфликтов:
 - а) составление программы;
 - б) определение конкретного объекта изучения;
 - в) разработка методики анализа конфликтов;
 - г) пробное исследование и доработка программы;
 - д) сбор первичной информации.
- 5. Метод качественного изучения межгрупповых конфликтов состоящий в расчленении изучаемого предмета на составные части – это:
 - а) анализ;
 - б) синтез;
 - в) обобщение.
- 6. Опросник предназначенный для определения индивидуального уровня агрессивности личности – это:
 - а) опросник А.Басса – А.Дарки;
 - б) личностный опросник Г.Айзенка;
 - в) опросник К.Томаса.
- 7. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта это:
 - а) инцидент;
 - б) конфликтная ситуация;
 - в) конфликтоген.
- 8. Среди субъективных причин конфликтов в звене «руководитель-подчиненный» выделяют: низкая культура общения, недобросовестное исполнение своих обязанностей, стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой и другие – это:
 - а) управленческие причины;
 - б) личностные причины.
- 9. Эскалация конфликта свойственна:
 - а) латентному периоду (предконфликтный период);
 - б) открытому периоду;
 - в) латентному периоду (послеконфликтный период).
- 10. Внутриличностный конфликт трактуется как плохая привычка, результат ошибочного воспитания – в рамках:
 - а) гуманистической психологии;
 - б) когнитивной психологии;
 - в) бихевиоризма.
- 11. Конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями – это:
 - а) мотивационный конфликт;
 - б) нравственный конфликт;
 - в) ролевой конфликт;
 - г) конфликт неадекватной самооценки.
- 12. Внутренние конфликты усложняют психическую жизнь, способствуют ее переходу на новые уровни функционирования – это:
 - а) конструктивные последствия внутриличностных конфликтов;
 - б) деструктивные последствия внутриличностных конфликтов.
- 13. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, подразумевающая принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени:
 - а) приспособление;
 - б) компромисс;

в) сотрудничество.

Вариант 2

1. Пассивное противостояние социальных групп с противоборствующими политическими, экономическими, социальными интересами – это:

- а) соперничество;
- б) конфронтация;
- в) конкуренция.

2. Неясно выраженное недовольство существующим положением – это:

- а) мятеж;
- б) бунт;
- в) смута.

3. Конфликты в основе которых находятся противоречия во взглядах, установке людей на самые разные проблемы жизни общества, государства – это:

- а) экономические конфликты;
- б) социально-политические конфликты;
- в) идеологические конфликты.

4. Конфликт, возникающий на основе реально существующих между субъектами противоречий – это:

- а) случайный конфликт;
- б) условный конфликт;
- в) конструктивный конфликт;
- г) смещенный конфликт.

5. Медиатор – это:

- а) третья сторона в конфликте;
- б) лицо, подталкивающее участников к конфликту;
- в) лицо, планирующее конфликт и его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников.

6. Наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте является:

- а) избегание;
- б) приспособление;
- в) компромисс;
- г) сотрудничество.

7. Тенденция благоприятствовать членам собственной группы в противовес другой группы – это:

- а) конфликт интересов;
- б) внутригрупповой фаворитизм.

8. Вид межгруппового трудового конфликта, заключающийся в прекращении или сокращении работы, выпуска продукции, оказания услуг с выдвижением требований экономического, социального и политического характера – это:

- а) саботаж;
- б) забастовка.

9. Конфликтоустойчивость зависит от группы факторов, проявляющихся в эмоционально-волевой устойчивости – это:

- а) психофизиологический фактор;
- б) когнитивный фактор;
- в) мотивационный фактор;
- г) социально-психологический фактор.

10. Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столк-

новению – это:

- а) управление конфликтом;
- б) разрешение конфликта;
- в) урегулирование конфликта.

11. Своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии - это:

- а) посредник;
- б) арбитраж;
- в) помощник;
- г) наблюдатель.

12. Переговоры проводящие с целью перевода конфликтных отношений более конструктивному общению оппонентов:

- а) переговоры о перераспределении;
- б) переговоры о создании новых условий;
- в) переговоры о нормализации.

13. Тактический прием на переговорах, применяемый в случае очень медленного приоткрывания собственной позиции – это:

- а) «затяжка»;
- б) «выживание»;
- в) «салями».

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Задание 1. Ситуационные задачи

Вариант 1.

Отсутствие ясности в общении представляет опасность. В качестве примера можно привести начальника, который требует что-то у своего подчиненного, но дает ему неясные инструкции (или инструкции, которые подчиненный не понимает до конца). Начальник не требует подтверждения того, что инструкции поняты правильно. Подчиненный не говорит о том, что ему не все ясно, т.к. боится критики со стороны начальства. В результате работа будет сделана неправильно, что приведет к скандалу, потере работы или даже судебному процессу.

В чем причина данного конфликта?

Как должны были вести себя начальник и подчиненный, чтобы избежать конфликта?

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
4. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
5. Классифицируйте данный конфликт.

Вариант 2.

Конфликты часто порождаются скрытыми нуждами и желаниями, которые не удовлетворяются. При поверхностном рассмотрении может показаться, что конфликтная ситуация не связана с этими нуждами и желаниями.

Пример: Двое молодых людей, занимающих равное положение служащих, хотят получить более высокую должность в компании. Это может привести к взрыву враждебности, которая

ухудшит производительность труда. Как эффективнее предотвратить надвигающийся конфликт: примиряя интересы или примиряя позиции конфликтующих?

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
4. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
5. Классифицируйте данный конфликт.

Задание 2. Тесты по тематике «Конфликты в организациях»

Вариант 1

1. «...может изменяться в результате своего собственного развития, кроме того, его границы могут уточняться в связи с более глубоким проникновением науки в суть исследуемых явлений» - это:

- а) объект конфликтологии;
- б) предмет конфликтологии;
- в) конфликт.

2. Конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках социологии и права в:

- а) I период истории развития конфликтологии (до 1924 г.);
- б) II период истории развития конфликтологии (1924-1990 г.г.);
- в) III период истории развития конфликтологии (1990 г. – настоящее время).

3. Принцип, требующий максимально полного знания конфликтологом всего, что сделано по проблеме конфликта в той науке, которую он представляет – это:

- а) принцип развития;
- б) принцип преемственности;
- в) принцип исторического подхода;
- г) принцип междисциплинарности.

4. Важную роль на одном из этапов анализа конфликтов играет выборка.

На каком?

- а) составление программы;
- б) определение конкретного объекта изучения;
- в) разработка методики анализа конфликтов;
- г) пробное исследование и доработка программы;
- д) сбор первичной информации.

5. Метод качественного изучения межгрупповых конфликтов состоящий в соединении составных элементов изучаемого предмета и его свойств – это:

- а) анализ;
- б) синтез;
- в) обобщение.

6. Опросник, предназначенный для определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях – это:

- а) опросник А.Басса – А.Дарки;
- б) личностный опросник Г.Айзенка;
- в) опросник К.Томаса.

7. Слово, действие (бездействие) которое может привести к конфликту –

это:

- а) инцидент;
- б) конфликтная ситуация;
- в) конфликтоген.

8. Такие причины конфликтов по вертикали как: субординационный характер отношений, разбалансированность рабочего места, недостаточная обеспеченность управленческих решений и т.п. относят к:

- а) объективным причинам;
- б) субъективным причинам.

8 Прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства – это:

- а) эскалация конфликта;
- б) сбалансированное противодействие.

9. Внутрилиchnостный конфликт, определяемый как потеря смысла жизни, трактуется в рамках:

- а) логотерапии;
- б) бихевиоризма;
- в) интеракционизма.

10. Конфликт между стремлениями к обладанию и к безопасности – это:

- а) мотивационный конфликт;
- б) нравственный конфликт;
- в) ролевой конфликт;
- г) конфликт неадекватной самооценки.

11. При данной стратегии участники признают право друг друга на собственное мнение, что дает им возможность найти приемлемый для всех выход:

- а) стратегия приспособления;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество.

12. Борьба за признание достижений и способностей отдельного человека или какой-либо общности – это:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.

13. Целенаправленное выражение личной или коллективной агрессии с высокой степенью организации коллективного протеста:

- а) смута;
- б) бунт;
- в) восстание

Вариант 2

1. Конфликты, в основе которых лежат нарушения в области взаимоотношений – это:

- а) экономические конфликты;
- б) социально-психологические конфликты;
- в) социально-бытовые конфликты.

2. Конфликт, возникающий на ложном основании, когда истинная причина скрыта - это:

- а) конструктивный;
- б) случайный;
- в) смещенный.

3. Лицо, организация или государство, подталкивающее одного или нескольких участников к конфликту – это:

- а) медиатор;
- б) подстрекатель;
- в) организатор.

4. Преодолевая препятствия на пути экономического, социального или духовного развития коллектива конфликт выполняет:

- а) социально-интеграционную функцию;
- б) сигнальную функцию;
- в) инновационную функцию.

5. Работа, направленная на обоснованное предположение о возможном возникновении конфликта в будущем – это:

- а) управление конфликтом;
- б) прогнозирование конфликтов;
- в) профилактика конфликтов.

6. Устойчивость функционирования познавательных процессов личности, невосприимчивость к провокационным действиям оппонента – это:

- а) эмоциональный компонент конфликтоустойчивости личности;
- б) волевой компонент конфликтоустойчивости личности;
- в) познавательный компонент конфликтоустойчивости личности.

7. Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, но окончательное решение остается за оппонентами – это:

- а) арбитр;
- б) посредник;
- в) помощник;
- г) наблюдатель.

8. Переговоры, направленные на временное соглашение о прекращении противоборств – это:

- а) переговоры о преодолении действующих соглашений;
- б) переговоры о перераспределении;
- в) переговоры о создании новых условий.

9. Тактический прием на переговорах, выражающийся в стремлении участника сначала выслушать мнение оппонента, чтобы затем, в зависимости от полученной информации, сформулировать свою позицию – это:

- а) «затяжка»;
- б) «выжидание»;
- в) «салями».

10. Ситуации, связанные с заметно меняющимися условиями, в которых протекает деятельность. Возникает опасность невыполнения задачи или угроза сохранности техники, оборудования, жизни человека – это:

- а) проблемные ситуации;
- б) критические (аварийные) ситуации;
- в) экстремальные ситуации.

11. Профиль личности с повышенной тенденцией к свободе, характеризующийся нетерпимостью по отношению к коллегам – это:

- а) гипердоминантный;
- б) гипернезависимый.

12. Вид конфликтогена, проявляющийся в излишней уверенности в своей правоте – это:

- а) хвастовство;
- б) категоричность;

в) прямые проявления превосходства.

13. Принцип, показывающий необходимость учета в процессе изучения конфликтов всех конкретных условий, в которых они развиваются: места, времени, конкретной обстановки в конкретном коллективе – это:

- а) принцип развития;
- б) принцип всеобщей связи;
- в) принцип исторического подхода;
- г) принцип объективности.