ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Направление подготовки: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью
Направленность (профиль) программы: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Дисциплина: Конфликтология

1. Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Конфликтология» у обучающихся по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, направленность (профиль) программы 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (уровень бакалавриата), оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы*:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

* Примечание: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 512)

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой вуза. В качестве показателей рассматриваются результаты освоения дисциплины, выраженные через знания, умения и владения (таблица 1).

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 1 – Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования с точки зрения результатов освоения дисциплины.

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**ИДК-УК-3.1.** Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия.	**Знать:** - теоретические основы конфликтологии, в том числе владеть четкими представлениями о технологиях управления конфликтом; - конфликтологические технологии посреднической деятельности при

		решении конфликтов, учитывая проявление индивидуально-психологических особенностей конструктивного, делового и межличностного общения, управления людьми в коллективе.
	ИДК-УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста.	**Уметь:** - ориентироваться в проблематике как на основе содержания курса лекций, так и за счет рекомендованной литературы; - классифицировать конфликты и причины возникновения конфликтных ситуаций; - использовать на практике методы профилактики и решения конфликтов; - владение диагностическими методиками выявления конфликтных личностей и знание методов предупреждения отрицательных последствий конфликтов. - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
	ИДК-УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.	**Владеть:** - методами анализа конфликтной ситуации для идентификации ее структуры, стадии развития, причин и мотивов поведения участников; - навыками выбора и применения стратегий поведения в конфликте в зависимости от его типа (межличностный, межгрупповой, профессиональный) и конкретных обстоятельств; - технологией подготовки и ведения переговоров по урегулированию конфликтов, включая методы аргументации, слушания и поиска компромиссных решений; - алгоритмом организации и проведения мероприятий по конструктивному разрешению и профилактике конфликтов в профессиональной и социальной среде.

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	**Шкала оценивания**
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний теоретических основ функционирования психосоциальных систем в целом, отдельных их сфер и звеньев, владеет некоторыми умениями анализа системы психосоциальных связей хозяйствующих субъектов, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в данном направлении профессиональной деятельности.	Пороговый (обязательный)
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения заданий, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал знание теоретических положений в области психологии, практические умения и навыки анализа и исследований на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы.	Повышенный
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в области психологии, необходимые для решения конкретных задач, связанных с экономическими системами, их структурой и направлениями политики государства; практические умения и навыки анализа и интерпретации информации, содержащейся в плановых документах и отчетности организаций различных правовых форм, публично-правовых образований, а также использования полученных сведений для принятия управленческих решений. Студент способен систематизировать и обобщать информацию по вопросам планирования и контроля кадров, обосновывать выбор метода управления для решения задач в области профессиональной деятельности.	Продвинутый

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Вопросы для самоконтроля и подготовки к текущему контролю методом опроса

Тема 1. Основные психологические подходы к пониманию и интерпретации конфликтов

1. Что такое предмет конфликта?
2. Что такое мотивы конфликта?
3. Что такое позиции конфликтующих сторон?
4. Расскажите о классификации конфликтующих сторон.
5. Какие вы знаете объяснения конфликтов?
6. Расскажите об основных психологических подходах к пониманию интерпретации конфликтов.

Тема 3. Методологические основы конфликтологии

1. Этапы переговорного процесса.
2. Основные модели поведения в переговорном процессе.
3. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
4. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
5. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.

Задания для подготовки к участию в тематических дискуссиях / круглых столах / пресс-конференциях / дебатах и т.п.

Тема 2. Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах

1. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
2. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте.
3. Сущность манипулятивного поведения.

Тема 4. Урегулирование конфликта посредством переговоров

1. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
2. Основные источники конфликтов, их характеристика.

Задания для анализа практических ситуаций

Практическая ситуация 1. Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки

выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Практическая ситуация 2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных

и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Практическая ситуация 3. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задания для работы в малых (микро-) группах:

Задание: Проиграть ситуацию по ролям. Какими способами можно урегулировать конфликт? Чьи интересы затронуты в конфликте? Как можно было решить ситуацию на этапе появления конфликтогена?

Ситуация 1. К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу…»

Ситуация 2. Молодой специалист устроился на работу в университет учебным мастером на 0,5 ставки и ассистентом на 1 ставку. С заведующим кафедрой они заполнили листы приема на мастера и ассистента, а также остальные сопутствующие документы. В отделе кадров было несколько специалистов, и каждый отвечал за своё подразделение ВУЗа. Когда Специалист принес документы для трудоустройства – нужного Сотрудника отдела кадров, отвечающего за факультет, не было и Второй сотрудник отдела кадров, проверив документы заверил, что все бумаги заполнены верно, а также пообещал всё передать ответственному сотруднику, убедив Специалиста что возвращаться в отдел кадров не нужно (отдел кадров находится в другом районе города). В день получения заработной платы заведующему кафедрой принесли расчетные листы на персонал, и он был удивлён, что начисления новому работнику значительно меньше, чем он пообещал Специалисту при трудоустройстве. Позвонив в отдел кадров, он выяснил, что на ассистента нет листа приёма на работу, хотя остальные сопутствующие документы на эту должность присутствуют.

Роли и интересы:

1. Сотрудник отдела кадров — отыскать или сделать новый лист приёма, т. к. его отсутствие является серьёзным нарушением. Не может никого трудоустроить задним числом.

2. Второй сотрудник отдела кадров — не брать на себя вину по поводу пропажи бумаги, ведь он и так оказал коллеге услугу, выполнив его работу по приёму документов.

3. Заведующий кафедрой — не хочет тратить время и силы на создание повторного документа, т. к. он подписывается ректором ВУЗа и придется объяснять всю ситуацию. Хочет, чтобы отдел кадров сам решил эту проблему.

4. Молодой специалист — не хочет начинать свою работу на новом месте с конфликтов. Хочет получить недостающую заработную плату.

Ситуация 3. В производственно-коммерческой фирме на одинаковых должностях работали две женщины одного возраста – Алла и Татьяна. Стаж работы и уровень образования у Татьяны был выше, но когда освободилась более высоко оплачиваемая должность, ее получила Алла. Руководитель объяснил свое решение тем, что организаторские качества, необходимые для работы в этой должности, у Аллы развиты лучше, и ее уровень образования дает ей право работать на этом месте. Объективно он был прав. Тем не менее Татьяна не согласилась с данным решением. Она стала выискивать и выносить на всеобщее обсуждение недочеты в работе Аллы, обсуждать, а иногда и оспаривать ее распоряжения, так как оказалась в ее подчинении. Конфликт 8 затрагивал и бытовые области – внешний вид, семью, образ жизни и др. Коллектив не участвовал в конфликте, но ситуация оказывала влияние на работу всего предприятия. К какому типу относится данный конфликт? Какие шаги и кто может принять для его разрешения?

Ситуация 4. В вузе на одной кафедре работают два преподавателя – Татьяна и Марина. Обе они отличаются умением постоять за себя и не дать спуску другому в случае недоразумений или конфликтов. Татьяна, кроме того, не умеет хранить в тайне информацию, известную ей о других людях, и стремится использовать ее для достижения собственных целей. Ей стали известны сведения из жизни Марины, относящиеся к периоду ее развода с мужем и времени, предшествовавшему новому замужеству. Поведение Марины в этот период не всегда соответствовало моральным нормам, принятым в обществе. Марина попросила Татьяну не говорить ни с кем о том, что ей стало известно, но Татьяна стала обсуждать эти сведения со знакомыми, коллегами и лаборантами. Между ними установилась стойкая вражда, влияющая на отношения на кафедре. Каковы возможные действия руководителя кафедры для урегулирования этого конфликта?

Ситуация 5. Конфликт разгорелся в садовом товариществе, которое было образовано пять лет назад на месте торфоболота. За это время примерно две трети (Большинство) членов товарищества обработали землю, разбили огороды, насадили плодовые деревья. Оставшаяся треть (Меньшинство) не обработала землю, хотя и исправно платит членские взносы. Большинство требует исключить Меньшинство из членов кооператива, мотивируя это тем, что с их земель на обработанные участки распространяются сорняки и по уставу товарищества человек, не обработавший землю в течение двух лет, лишается права быть членом кооператива. Меньшинство против исключения, объясняя это тем, что они исправно платят членские взносы и имеют сертификаты на владение землей. Руководство кооператива не настаивает на исключении, поскольку сейчас трудно найти новых желающих взять землю и количество взносов после исключения Меньшинства резко

сократится. Но вслух руководство кооператива свое мнение не высказывает, поскольку оно идет вразрез с уставом товарищества. Наиболее активные члены Большинства не ограничиваются выяснением отношений на собраниях, а обещают подать в суд и на Меньшинство, и на руководство кооператива. Какие должны быть действия руководства для урегулирования конфликта?

Задания для подготовки презентаций

Задание 1. Подготовьте презентацию по теме доклада. Количество слайдов 10-15. Презентация должна содержать тезисную информацию по теме доклада.

Примерные темы:

1. Модели конструктивного поведения в конфликте.
2. Профилактика и предупреждение конфликтов.
3. Техника контроля и управления конфликтной ситуацией.
4. Деструктивное поведение в конфликте.
5. Применение уловок при конфликтном взаимодействии.
6. Способы отражения уловок.
7. Эмоции и конфликт.
8. Техника посреднической деятельности в конфликте.
9. Особенности общения с конфликтными людьми.
10. Характеристика стадий конфликта.
11. Динамика протекания конфликта.

Задания и рекомендации по подготовке реферата / мультимедиа сообщений / материалов-презентаций и т.п.

Реферат должен соответствовать принятым в институте «Правилам выполнения письменных работ», в том числе требованиям к оригинальности таких работ.

Реферат – это вид учебно-исследовательской работы, выполненной на актуальную тему в рамках профильной проблематики, отражающей основные направления исследования по данной дисциплине. В процессе работы над содержанием реферата должно быть осуществлено следующее – выбраны и проанализированы основные методологические подходы, теории и концепции по теме.

Рекомендуется следующий алгоритм подготовки реферата:

1. Определить научные подходы, теории, концепции права, в рамках которых наиболее логично рассмотреть сущность темы и ее основных категорий;

2. Осуществить выбор литературы (зарубежной и отечественной), основываясь на которой можно раскрыть тему по заранее определенной логике ее представления;

3. Подготовить структуру (план реферата), разворачивание которой отражало бы как основные позиции в рамках различных дискурсов, так и анализ современных практик по выбранной теме реферата;

4. Разработать структуру реферата, которая включает основные составные части: введение, основная часть, заключение, список использованной литературы и источников, ссылки при цитировании обязательны;

5. Подготовить введение, которое включает краткое обоснование актуальности темы реферата, которое отражает то или иное направление научных исследований в рамках права;

6. Подготовить основную часть, которая включает:

– описание значимых для темы научных теорий, взглядов, подходов, в рамках которых необходимо рассматривать тему; анализ базовых категорий;

– специфику становления, формирования, развития тех или иных управленческих процессов с точки зрения правового подхода;

– анализ современного состояния, включая проблемы функционирования тех или иных аспектов практик;

7. Подготовить заключение, которое включает резюмирование результатов работы в рамках темы реферата: краткое заключение об актуальности темы и изложение основных результатов, которые получены в процессе ее изучения;

8. Обучающийся может получить консультации у преподавателя в связи с согласованием структуры реферата или методологических аспектов раскрытия выбранной темы.

Критерии оценивания реферата

– Степень раскрытия сущности вопроса:

а) соответствие плана теме реферата;

б) соответствие содержания теме и плану реферата;

в) полнота и глубина знаний по теме;

г) обоснованность способов и методов работы с материалом;

е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

– Обоснованность выбора источников: оценка использованной литературы: привлечены ли известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние данные, сводки, справки и т.д.).

– Соблюдение требований к оформлению:

а) правильность оформления ссылок на используемую литературу,

б) правильность оформления списка литературы;

в) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией;

г) соблюдение требований к объёму реферата.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; иногда отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на вопросы даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на вопросы; отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Выбор варианта работы для студентов осуществляется по последней цифре в номере зачетной книжки по ключу, предложенному в следующей таблице:

Последняя цифра в номере зачетной книжки	Номер темы
1	1, 11, 21, 31…
2	2, 12, 22, 32…
3	3, 13, 23, 33…
4	4, 14, 24, 34…
5	5, 15, 25, 35…
6	6, 16, 26, 36…
7	7, 17, 27, 37…
8	8, 18, 28, 38…
9	9, 19, 29, 39…
0	10, 20, 30, 40…

Темы рефератов:

1. Историческое становление конфликтологии.
2. Манипулирование и конфликт.
3. Вертикальные и горизонтальные конфликты.
4. Исследование конфликтов на микроуровне.
5. Исследование конфликтов на макроуровне.
6. Деструктивные и конструктивные конфликты.
7. Сознательное и бессознательное в конфликте.
8. Конфликт и личностная самореализация.
9. Социальный протест: содержание и общая характеристика.
10. Социальные конфликты в современной России.
11. Военный конфликт.
12. Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов.
13. Особенности медиаторской деятельности при разрешении деловых и межличностных конфликтов.
14. Использование в конфликтологии методов психодрамы и социодрамы
15. Конфликт как коммуникационный процесс.
16. Контркультура и конфликт.
17. Специфика социальных конфликтов в современном обществе.
18. Р. Дарендорф о роли конфликта в современном обществе.
19. Л. Козер: теоретические основы функционалистской конфликтологии.
20. Т. Парсонс: системное исследование конфликта.
21. Психоаналитические концепции конфликта.
22. Локальные, страновые и глобальные конфликты.

23. Межличностные стили управления конфликтами.

24. Структурно-организационные методы управления конфликтами.

25. Государственные и межгосударственные способы разрешения конфликтов.

26. Детерминация конфликтов.

27. Прикладная конфликтология: сущность и область применения.

28. Конфликт и человеческая деструктивность.

29. Стимулирование конфликтов.

30. Конфликт и массовидные общности.

31. Междисциплинарный характер научного исследования конфликтов, методика анализа.

32. Объект и предмет конфликтологии: дискуссии на этот счет в отечественной и зарубежной литературе.

33. Основные структурные характеристики конфликта. Различные классификации конфликтов.

34. Внутригосударственные конфликты, возникающие на этнонациональной почве.

35. Влияние толерантности на позиции в конфликте.

36. Переговоры как эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.

37. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.

38. Факторы, способствующие возникновению и развитию конфликтов.

39. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

40. Методы и приемы профессионального общения рекламиста (СО).

41. Соперничество и конкуренция в творческом коллективе. Конструктивные и деструктивные конфликты в организации.

42. Общая характеристика и динамика конфликтов в информационной сфере (по материалам Фонда защиты гласности).

43. Органы саморегулирования креативного сообщества: роль в разрешении конфликтов.

44. Правовая культура рекламиста (СО). Нарушения при заключении трудовых договоров с рекламиста (СО)-ми.

45. Конфликты, связанные с ограничением доступа журналистов к информации.

46. Административное и экономическое давление на СМИ.

47. Преступные посягательства на организации (рейдерство).

48. Конфликты, связанные правонарушениями со стороны средств массовой информации.

49. Журналистика — история конфликтов.

50. Модели информационного сопровождения конфликта.

51. Сравнительный анализ освещения конфликтов печатными и аудиовизуальными СМИ.

52. Проблемы освещения средствами массовой информации кризисных ситуаций.

53. Коммуникативная компетентность рекламистов (СО).

54. Конфликт интерпретаций.

55. Влияние СМИ на уровень конфликтности в обществе.

56. Юридическая регламентация речевых конфликтов.

57. Речевая конфликтология.

58. Конфликт как коммуникативный процесс.

59. Постмодернистское видение социального конфликта.

60. Отечественная конфликтология: современное состояние и задачи

61. Исследовательская парадигма социального конфликта

62. Философско-социологический анализ социальных конфликтов: основные понятия и положения

63. Социальное согласие в концепции Эриха Фромма

64. Культура мира: источники и замысел идеи, пути реализации

65. Технологии регуляции конфликтов: исторический характер, параметры консенсуса

66. Функции, роли и возможности третьей стороны в конфликте

67. Политическая конфликтология, правовые коллизии и становление гражданского общества

68. Политическая Конфликтология: между старыми и новыми подходами

69. Становление политической конфликтологии: методологические проблемы

71. Онтология политических конфликтов в современной России

72. Политические конфликты в условиях становления корпоративной демократии и олигархических угроз

73. Становление элит в современной России: проблемы и перспективы

74. Этические конфликты в представительной власти (исторический опыт)

75. Совершенствование правовой системы России как фактор предупреждения и разрешения социальных конфликтов

76. Гражданское общество в контексте культуры мира: идея, структура, эволюция, перспективы

4. Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

По компоненте компетенций «Знать»:

В форме устного опроса:

1. Конфликтология как теоретическая и практическая дисциплина: предмет и задачи.
2. Принципы конфликтологии как науки. Междисциплинарный характер конфликтологии.
3. Причины формирования и развития конфликтологии XX века.
4. Основные психологические подходы к конфликтам. Основные социологические подходы к конфликтам.
5. Определение, виды, функции конфликтов.
6. Типологии конфликтов в различных направлениях науки.
7. Стереотипы конфликтности (обыденные представления о конфликтах и стереотипы поведения в проблемных ситуациях).
8. Динамика конфликта: характеристика его этапов.
9. Предконфликтная ситуация: сущность, признаки, варианты исхода.
10. Эскалация конфликта: сущность, признаки, модели развития.

11. Способы завершения и разрешения конфликтов.

12. Особенности трудовых конфликтов: сущность, типология, формы проявления.

13. Особенности политических конфликтов: сущность, типология, формы проявления.

14. Особенности семейных конфликтов: сущность, типология, формы проявления.

15. Причины и последствия внутриличностных конфликтов.

16. Конфликтоменеджмент как направление в конфликтологии.

В форме тестирования:

1. Предконфликтная ситуация – это:

А. использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;

Б. нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;

В. действие, которое направлено против кого-либо другого.

2. Стимулирование конфликта предполагает:

А. целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;

Б. умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;

В. настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

3. Предупреждение конфликта представляет собой:

А. действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;

Б. наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;

В. мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

4. К этапам конфликта относятся:

А. возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;

Б. инцидент, эскалация, примирение.

В. предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;

5. Компромисс невозможен в конфликте:

А. интересов;

Б. ценностей;

В. ресурсов.

6. Предметом конфликтологии являются:

А. причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;

Б. закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;

В. предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

7. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

А. социологии и психологии;

Б. философии и политологии;

В. педагогики и культурологии.

8. Инцидент в конфликтологии – это:

А. истинная причина возникновения непримиримых противоречий;

Б. формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;

В. отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

9. Объектом конфликтологии является:

А. межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;

Б. политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.

В. социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;

10. Основоположником американской конфликтологии считается:

А. Л. Козер;

Б. К. Боулдинг;

В. Э. Берн.

11. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

А. появлением конфликтологических теорий и частных концепций;

Б. формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов;

В. изучением конфликта как самостоятельного явления.

12. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

А. профилактическая;

Б. сигнальная;

В. информационная;

13. Что такое толерантность?

А. Отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;

Б. Рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;

В. Недобросовестное использование открытой информации.

14. Конфликт – это…

А. столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.

Б. это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.

В. процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

15. По сфере проявления конфликты бывают:

А. конструктивные, деструктивные

Б. социальные, экономические, политические, духовно-идеалогические

В. слабые, средние, сильные

16. Под глобальными конфликтами понимают:

А. конфликты между регионами

Б. конфликты, связанны с природными катастрофами

В. конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

17. … - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

А. групповой конфликт

Б. межличностный конфликт

В. межгрупповой конфликт

18. Внутриличностный конфликт – это …

А. это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

Б. это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.

В. возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

19. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:

А. экономические, социальные, культурные

Б. слабые, средние, сильные

В. внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные

20. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это…

А. межличностный конфликт

Б. внутриличностный конфликт

В. межгрупповой конфликт

21. По способам разрешения конфликты бывают:

А. разрушительные, компромиссные, кооперативные

Б. пассивные, активные

В. силовые, мирные

22. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

А. межличностный конфликт

Б. внутригрупповой конфликт

В. внутриличностный конфликт

23. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.

А. локальный конфликт

Б. эмоциональный конфликт

В. административный конфликт

24. Что представляет собой авторитет?

А. Признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;

Б. Субъект, который отличается особенно активными действиями;

В. Человек, для которого интересы других выше собственных.

25. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:

А. блефом;

Б. бойкотом;

В. бунтом.

26. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

А. беседа;

Б. дебаты;

В. декларация.

27. Замораживание конфликта предполагает:

А. изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;

Б. запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

В. его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;

28. Какая стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в конфликте с сохранением имеющихся противоречий?

А. Избегание;

Б. Денонсация;

В. Медиация.

29. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:

А. Межгрупповой;

Б. Политический.

В. Горизонтальный;

30. Кризис в конфликтологии представляет собой:

А. состояние эмоциональной разрядки;

Б. точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;

В. неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

31. Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:

А. маргиналом;

Б. еретиком;

В. медиатором.

32. Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду, - это:

А. месть;

Б. насилие;

В. моббинг.

33. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

А. обращение за помощью третьей стороны;

Б. обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

В. выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;

34. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:

А. месть;

Б. прессинг;

В. манипуляция.

35. Ренегат представляет собой человека, который:

А. имеет завышенный уровень притязаний;

Б. выполняет функции посредника в урегулировании конфликтной ситуации.

В. после возникновения конфликта со своей группой, вышел из нее и стал вести борьбу извне;

36. Сравнительно устойчивый и упрощенный образ какого-либо социального объекта называется:

А. стереотипом;

Б. паритетом;

В. макетом.

37. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.

А. расширенный

Б. масштабный

В. мультиполярный

38. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.

А. митинг

Б. совещание

В. заседание

39. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.

А. классовые

Б. межгосударственные

В. межличностные

40. По силе воздействия конфликты бывают:

А. затяжные, постоянные

Б. сильные, слабые

В. деструктивные, конструктивные

41. Две основные функции конфликта:

А. функция социализации, защитная функция

Б. конструктивная функция, деструктивная функция

В. регулятивная функция, интегративная функция

42. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

А. противоречие

Б. коллективный трудовой спор

В. межличностный конфликт

43. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.

А. деструктивная модель поведения

Б. продуктивная модель поведения

В. конформистская модель поведения

44. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы.

А. принятие соглашения

Б. разрешение конфликта

В. уклонение

45. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния.

А. правовой конфликт

Б. классовый конфликт

В. социальный конфликт

46. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту.

А. конфликтоген

Б. конфликтная ситуация

В. спор

По компоненте компетенций «Уметь»:

1. В чем заключаются особенности поведения личности в межличностном конфликте по сравнению с внутригрупповым?
2. Как проявляется поведение личности в межгрупповом конфликте? Какие факторы на него влияют?
3. В чем состоит специфика конфликтов в профессиональной среде?
4. Назовите и охарактеризуйте основные методы прогнозирования конфликтов.
5. Каковы основные способы и средства предупреждения конфликтов?
6. Раскройте сущность трудового конфликта. Назовите его основные виды.
7. Каковы особенности протекания организационных конфликтов?
8. Перечислите и охарактеризуйте методы разрешения конфликтов в организации.
9. Какие меры могут способствовать эффективному предупреждению конфликтов в организации?
10. Опишите переговорный процесс как технологию регулирования конфликта. Каковы его основные стадии?
11. В чем заключается роль медиации в урегулировании конфликтов и чем она отличается от прямых переговоров?
12. Сформулируйте основные правила и принципы бесконфликтного общения в обществе.

13. В чем разница между понятиями «разрешение конфликта», «урегулирование конфликта» и «управление конфликтом»?

14. Назовите и охарактеризуйте основные способы и методы разрешения конфликтов (например, уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, принуждение).

15. Каковы критерии выбора того или иного метода для разрешения конкретного конфликта? От чего зависит их эффективность?

16. Опишите основные пути преодоления (завершения) конфликтов.

По компоненте компетенций «Владеть навыками»:

Задание 1. Анализ структуры и стадий конфликта

Формат: Письменный анализ кейса.

Задача: Вам представлена краткая история конфликта в офисе между двумя сотрудниками из-за проекта, которым хочет руководить каждый из них.

Вопросы для анализа:

Выделите все элементы структуры данного конфликта: стороны, предмет, объект (если есть), позиции и истинные интересы участников.

Определите, на какой стадии протекания находится конфликт в данный момент (возникновение, эскалация, завершение и т.д.). Свой ответ обоснуйте.

Определите тип данного конфликта по сфере проявления и по длительности.

Задание 2. Разработка памятки по бесконфликтному общению

Формат: Создание инфографики или раздаточного материала.

Задача: Вы — руководитель отдела. В вашей команде участились межличностные трения. Разработайте краткую памятку "5 правил бесконфликтного общения в команде".

Требования: Правила должны быть конкретными, практичными и основанными на принципах, изученных в курсе (например, "Используйте «Я-высказывания»", "Практикуйте активное слушание").

Задание 3. Ролевая игра "Переговоры в условиях конфликта"

Формат: Ролевая игра в мини-группах (3 человека: два участника конфликта и один медиатор).

Ситуация: Два сотрудника претендуют на один отпуск в самый популярный летний месяц. Руководство поручило им договориться самостоятельно или с помощью коллеги-медиатора.

Задача для участников: Провести переговоры, пытаясь найти решение, удовлетворяющее интересы обеих сторон.

Задача для медиатора: Организовать процесс переговоров, следуя основным этапам медиации: установить правила, выслушать стороны, помочь им сформулировать интересы и найти взаимоприемлемый вариант.

Задание 4. Проект мероприятий по предупреждению организационных конфликтов

Формат: Презентация или письменный план.

Задача: Вы — HR-специалист. В компании участились конфликты между отделами из-за размытых зон ответственности. Разработайте план из 3-4 конкретных мероприятий, направленных на предупреждение подобных конфликтов.

Примеры мероприятий: проведение тренинга по коммуникации, разработка и внедрение регламентов взаимодействия, введение регулярных межотдельных планёрок.

Задание 5. Сравнительный анализ стратегий поведения в конфликте

Формат: Таблица с анализом.

Задача: Дано описание трех разных конфликтных ситуаций (например, спор с начальником о сроке проекта, конфликт с коллегой из-за его некорректных высказываний, ссора с другом).

Вопрос: Для каждой ситуации предложите наиболее эффективную и наименее эффективную стратегию поведения из классических (уклонение, приспособление, компромисс, соперничество, сотрудничество). Свой выбор обоснуйте, исходя из структуры, типа и контекста конфликта.

Задание 6. Кейс "Диагностика трудового конфликта"

Формат: Решение кейса.

Ситуация: В организации назревает коллективный трудовой конфликт: сотрудники недовольны новой системой оплаты труда, угрожают коллективным письмом и снижением productivity.

Задача: Вы — приглашенный конфликтолог. Проведите диагностику:

К какому виду по сфере проявления относится этот конфликт?

Каковы, по вашему мнению, истинные интересы сторон (сотрудники, руководство)?

Предложите план из 3-х шагов по урегулированию данного конфликта до его перехода в острую стадию.

Задание 7. Эссе на тему "Роль медиации в современном обществе"

Формат: Короткое эссе (1-2 страницы).

Задача: Напишите эссе, в котором ответьте на следующие вопросы:

В чем заключаются ключевые преимущества медиации перед силовыми методами разрешения споров?

В каких сферах профессиональных коммуникаций (бизнес, образование, здравоохранение) медиация наиболее применима и почему?

Какие личные качества и навыки, на ваш взгляд, необходимы успешному медиатору?

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе

подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств представлены в трех взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «знать» и «уметь», в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий.

Третий блок – задания на уровне «знать», «уметь», «владеть». Он представлен кейс-заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее, как правило, из описания реальной практической ситуации или ситуации, приближенной к практике. Выполнение студентом кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. В отличие от первых двух блоков задания третьего блока носят интегральный (summative) характер и позволяют формировать нетрадиционный способ мышления, характерный и необходимый для современного человека. Решение студентами подобного рода нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о степени влияния процесса изучения дисциплины на формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблица 4).

Таблица 4 – Модель оценки выполнения заданий ФОС

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой

4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетвори тельно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетво рительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Данная модель, являясь студентоцентрированной, позволяет сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в обучении.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов направления подготовки.