

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.04.2025 16:19
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДИС)**

Кафедра педагогики, психологии и гуманитарных дисциплин

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль): Управление персоналом организации
Квалификация выпускника Бакалавр
Год набора: 2025

Автор-составитель: Ходак Н.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	5
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	7
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	20

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Конфликтология» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации. УК-5.2. Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм; воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контексте. УК-5.3. Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Знает принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья. УК-9.2. Умеет осуществлять профессиональную деятельность с лицами, имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья. УК-9.3. Владеет навыками взаимодействия с лицами имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность в социальной и профессиональной сферах.
ОПК-1. Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теории, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач	ОПК-1.1. Понимает основы экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической наук в объеме, необходимом для успешного решения задач профессиональной деятельности. ОПК-1.2. Формулирует профессиональные задачи, используя категориальный аппарат экономической, организационной, управленческой, социологической и психологических наук. ОПК-1.3. Ориентируется в законодательных и иных правовых актах, регламентирующих сферу трудовых отношений, и применяет их при решении профессиональных задач.

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	УК-5	Способен воспринимать межкультурное	1 Этап - Знать: УК-5.1. - основные категории философии;

		разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	- законы исторического развития; - основы межкультурной коммуникации. <i>2 Этап - Уметь:</i> УК-5.2. - вести коммуникацию в мире культурного многообразия; - демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм; - воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контексте. <i>3 Этап - Владеть:</i> УК-5.3. - практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; - способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.
2.	УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	<i>1 Этап - Знать:</i> УК-9.1. - принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья. <i>2 Этап - Уметь:</i> УК-9.2. - осуществлять профессиональную деятельность с лицами, имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья. <i>3 Этап - Владеть:</i> УК-9.3. - навыками взаимодействия с лицами имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность в социальной и профессиональной сферах.
3.	ОПК-1	Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теории,	<i>1 Этап - Знать:</i> ОПК-1.1 - основы экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теории, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач. <i>2 Этап - Уметь:</i> ОПК-1.2 - формулировать профессиональные задачи, используя категориальный аппарат экономической, организационной, управленческой, социологической и

		российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач	психологических наук. <i>3 Этап - Владеть:</i> ОПК-1.3 - навыками ориентации в законодательных и иных правовых актах, регламентирующих сферу трудовых отношений, и применяет их при решении профессиональных задач.
--	--	---	--

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<i>1 Этап - Знать:</i> УК-5.1. - основные категории философии; - законы исторического развития; - основы межкультурной коммуникации. <i>2 Этап - Уметь:</i> УК-5.2. - вести коммуникацию в мире культурного многообразия; - демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм; - воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контексте. <i>3 Этап - Владеть:</i> УК-5.3. - практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; - способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.	Оценка «зачтено»: 1. Хорошее усвоение программного материала. 2. Знание современных вопросов безопасности человека в среде обитания. 3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, классификаций. 4. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь. 5. Правильные ответы на дополнительные вопросы. Оценка «не зачтено»: 1. Незнание значительной части программного материала. 2. Незнание
2.	УК-9	Способен использовать базовые	<i>1 Этап - Знать:</i> УК-9.1. - принципы	

		дефектологическое знание в социальной и профессиональной сферах	недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья. <i>2 Этап - Уметь:</i> УК-9.2. - осуществлять профессиональную деятельность с лицами, имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья. <i>3 Этап - Владеть:</i> УК-9.3. - навыками взаимодействия с лицами имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность в социальной и профессиональной сферах.	основных терминов, классификаций. 3. Незнание современных вопросов безопасности человека в среде обитания. 4. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения. 5. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.
3.	ОПК-1	Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теории, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач	<i>1 Этап - Знать:</i> ОПК-1.1 - основы экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теории, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач. <i>2 Этап - Уметь:</i> ОПК-1.2 - формулировать профессиональные задачи, используя категориальный аппарат экономической, организационной, управленческой, социологической и психологических наук. <i>3 Этап - Владеть:</i> ОПК-1.3 - навыками ориентации в законодательных и иных правовых актах, регламентирующих сферу трудовых отношений, и применяет их при решении	

		профессиональных задач.	
--	--	-------------------------	--

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Дискуссия на тему: «Проблемы диагностики организационных конфликтов»

Тема 4. Диагностика конфликтов

Примерный план подготовки к дискуссии:

1. Понятие «диагностика конфликта»;
2. Цель и задачи диагностики;
3. Методы изучения конфликтов: наблюдение, социометрия, изучение документов, опрос, эксперимент, системно-ситуационный анализ конфликта, математическое моделирование, личностные тесты;

Дискуссия на тему: «Особенности использования стилей делового общения руководителем в управлении конфликтами»

РАЗДЕЛ III. Методология и профилактика разрешения, преодоления, урегулирования конфликтов

Тема 4. Урегулирование и технологии управления конфликтами в организации. Стили конфликтного поведения. Роль руководителя в управлении конфликтами

Примерный план подготовки к дискуссии:

Методы разрешения конфликтов:

1. Использование руководителем своего положения в организации (приказы, меморандумы и т.п.);
2. Подробные разъяснения требований к работе;
3. Разъединение участников конфликта или уменьшение из взаимозависимости;
4. Слияние подразделений для решения общей задачи;
5. Системы поощрений, вознаграждений.

Подготовка доклада

РАЗДЕЛ I. Теоретические и методологические основы конфликтологии

Тема 4. Диагностика конфликтов

Примерные темы докладов:

1. Понятие, природа, структура конфликта.

2. Основные классификации и виды конфликтов.
3. Цели, задачи, функции конфликтов.
4. Профилактика конфликтов в управлении персоналом организации
5. Диагностика конфликтов
6. Разрешение конфликтов в организационной среде.
7. Управление мотивацией персонала в организации как метод урегулирования конфликта.
8. Социометрия как метод диагностики конфликта в организационной среде.
9. Диагностика как фактор предупреждения конфликтных ситуаций и стрессовых состояний.
10. Алгоритм диагностики конфликта.
11. Диагностика конфликтов в организации при управлении персоналом.
12. Виды диагностик психологического климата в коллективе.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Деловая игра 1

РАЗДЕЛ II. Содержание и характеристика участников конфликта

Тема 3. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний

Рекомендации к выполнению задания:

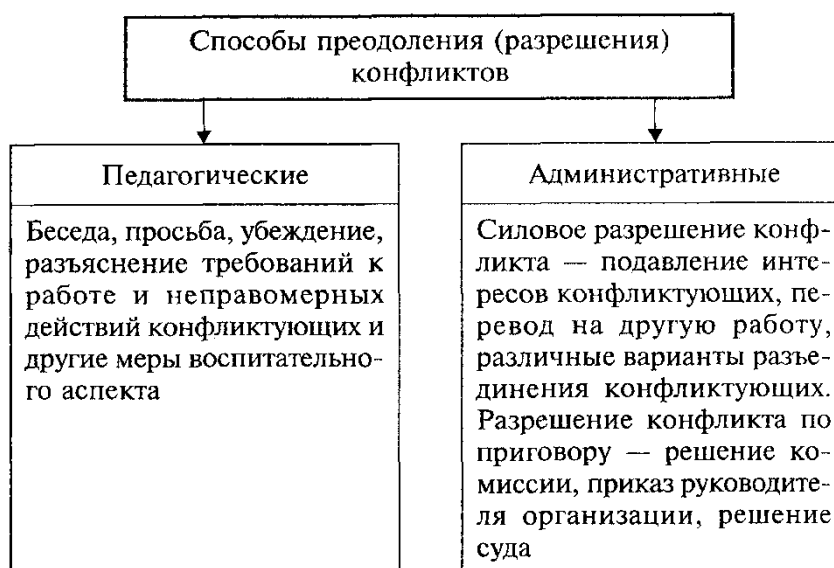
Подготовьте (на формате А4) зарисовки стрессовых ситуаций и состояний человека в условиях организационного конфликта (на одной стороне листа), а на другой, пути, методы, способы устранения конфликта и снижения стрессовых состояний. Аргументировано обоснуйте целесообразность применения того или иного метода управления конфликтом со стороны руководителя и подчиненного организации.

Деловая игра 2

Раздел III. Методология и профилактика разрешения, преодоления, урегулирования конфликтов

Тема 3. Способы разрешения и преодоления конфликтов.

На каждый из способов преодоления и разрешения конфликтов, представленные ниже, придумайте не менее 5-ти практических ситуаций.



Организация тренингов

Тренинг

Необходимый материал: бейджики на каждого участника, фломастеры, булавки, правила тренинга на листах (в файлах), скотч, ножницы, памятки с техниками активного слушания на каждого участника, анкета «Умеете ли Вы слушать?» чистые листы, раздаточный материал к технологии «Зигзаг»

Тема	Содержание этапа	Действия ведущего и участников
3. Общение и умение слушать.	Организационный момент	Встреча участников и рассаживание их в круг.
	Приветствие	Участники приветствуют друг друга, говорят о своих ожиданиях от 2-й встречи.
	Разминка «Копирование движений»	Участники встают в круг и выполняют любое движение. По сигналу ведущего – начинают повторять движения соседа слева. И так пока движение не вернется к своему автору.
	Информационный блок	Психология общения, виды и функции общения. Средства общения.
	Упражнение «Слушание в разных позах»	Участники разбиваются на 1-й и 2-й. 1- «говорящий», 2 – «слушающий». Проигрывают ситуацию слушания в разных позах: 1) оба сидят, 2) говорящий стоит, 3) стоят спиной друг к другу. Затем меняются ролями. Обсуждение: При каком расположении собеседника было легче говорить? Легче слушать? Как вы думаете, почему при изменении взаимного расположения меняется эффективность общения?
	Диагностический блок (Анкета «Умеете ли вы слушать?»)	Ведущий зачитывает вопросы анкеты, участники записывают ответы на листах, подсчитывают результат. (Конечно, данная анкета не может рассматриваться как серьезное психодиагностическое исследование, ее основная задача – продемонстрировать 12 признаков «плохих слушателей»).
	Информационный блок	Активное и пассивное слушание, ошибки, препятствующие активному слушанию.
	Упражнение «Эффективное слушание»	Проигрывание техник активного слушания. Участники делятся на группы по 3 чел. 1-й – рассказывает интересный случай из своей жизни, 2-й - использует технику активного слушания, 3-й - наблюдает и выявляет применяемую технику активного слушания. Затем меняются ролями. Обсуждение: Все ли техники были

		<i>отгаданы? Что было легче: отгадывать или использовать технику?</i>
4. Проявления эмоций и чувств.	Разминка «Путаница»	Группа образует круг, все участники вытягивают руки внутрь круга, соединяя руки таким образом, чтобы получилась путаница. Группе дается ограниченное время, чтобы распутаться, не расцепляя при этом рук.
	Информационный блок	Основные эмоции и чувства.
	Упражнение «Угадай эмоцию»	Водящий выходит за дверь, остальные придумывают и изображают эмоцию, которую он должен отгадать. <i>Обсуждение: К каким последствиям может приводить ситуация, если человек думает, что изображает одну эмоцию, а окружающие видят совершенно другую? Умение конструктивно выражать эмоции – условие того, что они не принесут вреда.</i>
5. Манипуляции и защита от них.	Упражнение «Толкачи»	Участники встают в две шеренги. Стоя на одной ноге, начинают толкаться ладонями. Цель - вывести соперника из равновесия, заставив его опустить вторую ногу или сдвинуться с места. Участники 3-4 раза меняются парами. <i>Обсуждение: Какими способами удалось вывести соперника из равновесия? Игра позволяет продемонстрировать сущность манипуляции. Побеждает тот, кто смог в нужное время скрыть свои намерения, а потом неожиданно для партнера реализовал их.</i>
	Изучение способов манипулирования	Технология «Зигзаг». Делятся на 4 гр. Изучают теорию, приводят примеры из жизни.
	Рефлексия занятия	<i>Обсуждение: Оправдались ли ожидания от тренинга? Что нового приобрели на занятии?</i>

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Тест

РАЗДЕЛ I. Теоретические и методологические основы конфликтологии
Тема 1. Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания.
Перечень тем для подготовки к тесту:

1. Формирование системы знаний о конфликте, его природе, видах, этапах развития, последствиях.
2. Формирование знаний о механизмах психологической готовности личности к разрешению конфликта.
3. Развитие практических умений диагностики конфликта.
4. Развитие представлений о функциях конфликтолога; о современных программах эффективных тактик разрешения конфликта.
5. Развитие умений психологической коррекции конфликтного взаимодействия в семье, в системе предпринимательской деятельности, в педагогическом взаимодействии.
6. Сущность социального конфликта
7. Классификация конфликтов
8. Эволюция конфликтов
9. Генезис конфликтов
10. Структура конфликтов
11. Функции конфликтов
12. Информация в конфликте
13. Динамика конфликта
14. Диагностика конфликта
15. Предупреждение конфликта
16. Завершение конфликта.

РАЗДЕЛ III. Методология и профилактика разрешения, преодоления, урегулирования конфликтов

Тема 2. Методы и стили управления конфликтами в организации.

Темы для подготовки к тесту:

1. Ролевое проявление личности в конфликтной ситуации.
2. Конфликты в организации, их виды, особенности протекания.
3. Поведение личности в конфликте.
4. Характеристика трудового коллектива компании.
5. Оценка поведения в конфликте.
6. Определение уровня конфликтности организации с помощью метода оценки конфликтности Томаса и теста на самооценку конфликтности.
7. Рекомендации по профилактике и разрешению конфликтов.

Тема 3. Способы разрешения и преодоления конфликтов.

Темы для подготовки к тесту:

1. Способы разрешения конфликта
2. Способы разрешения социальных конфликтов
3. Способы разрешения межличностных конфликтов
4. Способы разрешения политических конфликтов
5. Основные способы разрешения конфликтов
6. Способы разрешения педагогических конфликтов
7. Переговоры как способ разрешения конфликтов
8. Способы разрешения конфликтов в организации
9. Способы разрешения внутриличностных конфликтов
10. Способы разрешения семейных конфликтов
11. Медиация как способ разрешения конфликтов
12. Способы предупреждения и разрешения конфликтов
13. Способы разрешения трудовых конфликтов
14. Конструктивный способ разрешения конфликтов
15. Способы разрешения деловых конфликтов

16. Способы разрешения ролевых конфликтов
17. Юридические способы разрешения конфликтов
18. Способы разрешения организационных конфликтов
19. Способы разрешения супружеских конфликтов
20. Способы разрешения межэтнических конфликтов
21. Способы разрешения речевых конфликтов

Примерный тест

Вопрос №1

Трудовые конфликты по отношениям статуса участников бывают ...

- вертикальные
- иерархические
- высшие
- горизонтальные
- низшие

Вопрос №2

Главным условием возникновения конфликта в организации является ...

- нарушение нравственных норм взаимоотношений между членами организации разных категорий

- организации процесса производства
- нарушение технологий производства

Вопрос №3

Типы конфликтов в организациях различают ...

- конфликты с внешней средой
- внутренние конфликты
- межорганизационные

Вопрос №4

Показателем внутриличностного конфликта не является ...

- состояние когнитивной сферы
- состояние эмоциональной сферы
- состояние поведенческой сферы
- интегральные показатели
- обобщенные показатели

Вопрос №5

Положительным последствием внутриличностного конфликта не является ...

- способствует мобилизации ресурсов личности
- помогает самопознанию личности и выработке ее адекватной самооценке
- закаляет волю и укрепляет психику человека
- является средством и способом саморазвития и самоактуализации личности
- дает личности ощущение полноты жизни
- делает личность внутренне богаче, ярче и полноценнее

Вопрос №6

Юридическими способами предупреждения конфликтов являются ...

- устранение причин
- поддержание сотрудничества
- введение нормы права
- нормирование

Вопрос №7

Под управлением конфликтом понимается ...

- управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач
- управление конфликтом есть постоянное воздействие на процесс конфликта,

обеспечивающее его разрешение

- управление конфликтом есть воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение его задач

Вопрос №8

Предупреждение конфликта предполагает его прогнозирование.

- да
- нет

Вопрос №9

Укажите виды разрешения конфликта

- полное разрешение
- неполное разрешение
- частичное разрешение

Вопрос №10

Основным позитивным методом разрешения конфликтов является ...

- спор
- соперничество
- переговоры

Вопрос №11

Форма выражения согласия с аргументами противника в споре называется ...

- компромисс
- консенсус
- избегание
- приспособление
- борьба

Вопрос №12

Тактикой улаживания конфликтов не является ...

- тактика ухода, или избегания конфликта
- силовое подавление, или метод насилия
- метод односторонних уступок или приспособления
- тактика компромисса или сотрудничества
- тактика взаимных уступок

Вопрос №13

Любой этнонациональный конфликт начинается с ...

- этнической напряженности
- межнациональной разобщенности
- этнонациональной вражды
- этнонациональных разногласий
- этнических споров

Вопрос №14

У истоков межгосударственных конфликтов стоит ...

- политические разногласия
- международные отношения
- волюнтаризм руководства государства
- территориальные споры
- экономические разногласия

Вопрос №15

Субъектом межгосударственных конфликтов не является ...

- религиозные организации
- коалиции государств
- отдельные государства
- партии
- общественные движения

Вопрос №16

Перечислите главные причины возникновения конфликтных решений

- низкое качество обоснования управленческих решений
- выраженный технократический подход к управлению
- непрофессионализм
- системность

Вопрос №17

Функциями организационно-управленческих конфликтов не является ...

- информативная функция
- интегративная функция
- инновационная функция
- системная функция
- коммуникативная функция

Вопрос №18

Наибольшую опасность для позитивной деятельности организации представляет ...

- компромисс
- конфронтация
- сотрудничество
- соперничество
- консенсус

Вопрос №19

Укажите способ принятия решения конфликтующими сторонами в ходе переговоров.

- авторитарный
- голосование
- демократический

Вопрос №20

Укажите мягкую форму участия третьей стороны в урегулировании организационно-управленческого конфликта.

- сотрудничество
- арбитраж
- консенсус
- посредничество
- совет

Вопрос №21

Укажите, рекомендуемые конфликтологами, основные способы разрешения конфликта в парламенте.

- компромисс
- консенсус
- сотрудничество
- соперничество

Вопрос №22

Переход конфликта из фазы неразрешимого противоречия в фазу взаимовыгодного сотрудничества – это ...

- изменение конфликта
- разрешение конфликта
- утирование конфликта
- смягчение конфликта

Вопрос №23

Элементами возникновения конфликта не является ...

- проблема
- конфликтная ситуация

- участники
- инцидент
- действия

Вопрос №24

Перечислите формы проявления конфликта

- латентные
- актуализированные
- закрытые

Вопрос №25

Фазой развития конфликта не является ...

- латентный период
- активное течение конфликта
- инцидент
- проявление конфликта
- последствия конфликта

Вопрос №26

Основными элементами конфликтного взаимодействия являются ...

- объект конфликта
- участники конфликта
- социальная среда
- условия конфликта
- субъективное

Вопросы к зачету

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет и задачи конфликтологии.
2. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
3. Этапы развития конфликтологии.
4. Связь конфликтологии с другими науками.
5. Развитие конфликтологии в России.
6. Конфликтный функционализм Г.Зиммеля.
7. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
- Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
8. Диалектическая теория конфликта К.Маркса.
9. Функциональная концепция конфликта Т.Парсонса.
10. Особенности рассмотрения конфликта в теории Л.Козера.
11. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.
12. Общая теория конфликта Р.Боулдинга.
13. Теория согласия и структурного насилия И.Гальтунга.
14. Конфликт как форма воспроизводства общества А.Турена.
15. Теория агрессии К.Лоренца.
16. Интрапсихические теории возникновения конфликта.
17. Когнитивистские теории конфликта.
18. Ситуационные теории конфликта.
19. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
20. Структурная модель конфликта.
21. Причины и факторы конфликтов.
22. Проблема типологии конфликтов.
23. Функциональность конфликта.
24. Признаки конфликтной ситуации.
25. Динамическая модель конфликта.
26. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.

27. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
28. Причины возникновения конфликтов.
29. Типология конфликтов.
30. Основные стили поведения в конфликтной ситуации.
31. Основные черты поведения и типы конфликтной личности, пути разрешения конфликта с ней.
32. Правила поведения в условиях конфликта.
33. Методы преодоления психологического напряжения.
34. Виды конфликтов.
35. Конфликт как многомерное социальное явление.
36. Структура конфликта (компоненты объективного и субъективного содержания конфликтной ситуации).
37. Этап развертывания конфликта и его фазы.
38. Отличительные особенности открытого конфликта.
39. Факторы и условия конструктивного разрешения конфликта.
40. Основные формы завершения конфликта. Основные линии поведения (стратегии), которые используют стороны на заключительной стадии конфликта (по К.Томасу).
41. Причины возникновения конфликтов в организациях.
42. Причины и источники стресса на предприятии.
43. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
44. Природа социального конфликта. Источники и причины возникновения конфликта.
45. Позитивные и деструктивные функции конфликта.
46. Проблемы, связанные с урегулированием конфликта при его эскалации и расширении.
47. Ключевые задачи, решаемые специалистом в процессе разрешения конфликта.
48. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.
49. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.
50. Основные методы регулирования конфликтов.
51. Тактики поведения на этапе эскалации конфликта.
52. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов.
53. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
54. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
55. Способы предупреждения конфликта.
56. Социальные технологии регулирования конфликтов.
57. Способы регулирования конфликтов.
58. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы).
59. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
60. Конфликты в организации: типология, специфика.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

Вопрос №1

Трудовые конфликты по отношениям статуса участников бывают ...

- вертикальные
- иерархические
- высшие - горизонтальные
- низшие

Вопрос №2

Главным условием возникновения конфликта в организации является ...

- нарушение нравственных норм взаимоотношений между членами организации
разных категорий

- организации процесса производства

- нарушение технологий производства

Вопрос №3

Типы конфликтов в организациях различают ...

- конфликты с внешней средой

- внутренние конфликты

- межорганизационные

Вопрос №4

Показателем внутриличностного конфликта не является ...

- состояние когнитивной сферы

- состояние эмоциональной сферы

- состояние поведенческой сферы

- интегральные показатели

- обобщенные показатели

Вопрос №5

Положительным последствием внутриличностного конфликта не является ...

- способствует мобилизации ресурсов личности

- помогает самопознанию личности и выработке ее адекватной самооценке

- закаляет волю и укрепляет психику человека

- является средством и способом саморазвития и самоактуализации личности

- дает личности ощущение полноты жизни

- делает личность внутренне богаче, ярче и полноценнее

Вопрос №6

Юридическими способами предупреждения конфликтов являются ...

- устранение причин - поддержание сотрудничества

- введение нормы права

- нормирование

Вопрос №7

Под управлением конфликтом понимается ...

- управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач

- управление конфликтом есть постоянное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его разрешение

- управление конфликтом есть воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение его задач

Вопрос №8

Предупреждение конфликта предполагает его прогнозирование.

- да

- нет

Вопрос №9

Укажите виды разрешения конфликта

- полное разрешение

- неполное разрешение

- частичное разрешение

Вопрос №10

Основным позитивным методом разрешения конфликтов является ...

- спор
- сопереживание
- переговоры

Вопрос №11

Форма выражения согласия с аргументами противника в споре называется ...

- компромисс
- консенсус
- избегание
- приспособление
- борьба

Вопрос №12

Тактикой улаживания конфликтов не является ... -

- тактика ухода, или избегания конфликта
- силовое подавление, или метод насилия - метод односторонних уступок или приспособления
- тактика компромисса или сотрудничества
- тактика взаимных уступок

Вопрос №13

Любой этнонациональный конфликт начинается с ...

- этнической напряженности
- межнациональной разобщенности
- этнонациональной вражды – этнонациональных разногласий
- этнических споров

Вопрос №14

У истоков межгосударственных конфликтов стоит ...

- политические разногласия
- международные отношения
- волюнтаризм руководства государства
- территориальные споры
- экономические разногласия

Вопрос №15

Субъектом межгосударственных конфликтов не является ...

- религиозные организации
- коалиции государств
- отдельные государства
- партии
- общественные движения

Вопрос №16

Перечислите главные причины возникновения конфликтных решений

- низкое качество обоснования управленческих решений
- выраженный технократический подход к управлению
- непрофессионализм

- системность

Вопрос №17

Функциями организационно-управленческих конфликтов не является ...

- информативная функция
- интегративная функция
- инновационная функция
- системная функция
- коммуникативная функция

Вопрос №18

Наибольшую опасность для позитивной деятельности организации представляет ...

- компромисс
- конфронтация
- сотрудничество
- соперничество
- консенсус

Вопрос №19

Укажите способ принятия решения конфликтующими сторонами в ходе переговоров. - авторитарный

- голосование
- демократический

Вопрос №20

Укажите мягкую форму участия третьей стороны в урегулировании организационно- управленческого конфликта.

- сотрудничество
- арбитраж
- консенсус
- посредничество
- совет

Вопрос №21

Укажите, рекомендуемые конфликтологами, основные способы разрешения конфликта в парламенте.

- компромисс
- консенсус
- сотрудничество
- соперничество

Вопрос №22

Переход конфликта из фазы неразрешимого противоречия в фазу взаимовыгодного сотрудничества – это ...

- изменение конфликта
- разрешение конфликта
- утирование конфликта
- смягчение конфликта

Вопрос №23

Элементами возникновения конфликта не является ...

- проблема
- конфликтная ситуация

- участники
- инцидент –
- действия

Вопрос №24

Перечислите формы проявления конфликта

- латентные
- актуализированные
- закрытые

Вопрос №25

Фазой развития конфликта не является ...

- латентный период
- активное течение конфликта
- инцидент - проявление конфликта
- последствия конфликта

Вопрос №26

Основными элементами конфликтного взаимодействия являются ...

- объект конфликта
- участники конфликта
- социальная среда
- условия конфликта
- субъективное восприятие конфликта
- все варианты верны

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Критерии оценивания устных ответов студентов в форме дискуссии

С целью формирования у студентов способности к аргументированию, осознанности изучения новой темы, умения выражать полно и свободно мысли вначале каждого практического занятия преподаватель использует интерактивную форму обучения – дискуссию.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- аргументирование ответа;
- умение поддерживать дискуссию;
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

- использование дополнительного материала (обязательное условие);

- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «Отлично» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;

- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

- 3) излагает материал последовательно и правильно;

Оценка «Хорошо» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1- 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «Удовлетворительно» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «Неудовлетворительно» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценивания доклада

Доклад – это словесное или письменное изложение сообщения на определенную тему.

Составление доклада осуществляется по следующему алгоритму:

1. Подобрать литературу по данной теме, познакомиться с её содержанием.

2. Пользуясь закладками отметить наиболее существенные места или сделать выписки.

3. Составить план доклада.

4. Написать план доклада, в заключении которого обязательно выразить своё мнение и отношение к излагаемой теме и её содержанию.

5. Прочитать текст и отредактировать его.

6. Оформить в соответствии с требованиями к оформлению письменной работы.

Примерная структура доклада:

Титульный лист

Текст работы

Список использованной литературы

Требования к оформлению

Объем текста – не менее 3 страниц. Обязательное использование 7 источников, опубликованных в последние 5 лет.

Научный доклад для практического занятия выполняется в письменном виде. Доклад должен содержать обзор и краткий анализ изученных точек зрения, изложенных в литературе, собственный взгляд студента на исследованные проблемы, ссылки на

цитируемые источники. Доклад зачитывается устно, примерное время выступления около 5-7 минут. После заслушивания докладчику преподавателем и студентами могут быть заданы вопросы по теме сообщения. Темы для докладов студенты выбирают самостоятельно исходя из перечня вопросов, подлежащих обсуждению на практическом занятии, изложенных в Программе курса. Тема доклада согласуется с преподавателем заранее.

Написание доклада учитывается при постановке зачётной оценки по итогам прохождения курса. Каждый критерий оценивается по 5 бальной шкале.

Соответствие содержания доклада заявленной тематике

Соответствие общим требованиям написания доклада

Отсутствие орфографических, пунктуационных, стилистических и иных ошибок

Чёткая композиция и структура, наличие содержания

Логичность и последовательность в изложении материала

Представленный в полном объёме список использованной литературы

Корректно оформленный список использованной литературы

Наличие ссылок на использованную литературу в тексте доклада

Способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса

Обоснованность выводов

Самостоятельность изучения материала и анализа

Отсутствие фактов плагиата

отлично – содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями оформления доклада; доклад имеет чёткую композицию и структуру; в тексте доклада отсутствуют логические нарушения в представлении материала; корректно оформлены и в полном объёме представлены список использованной литературы и ссылки на использованную литературу в тексте доклада; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; доклад представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;

хорошо – содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; доклад оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте доклада отсутствуют логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлены список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; корректно оформлены и в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте доклада; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; доклад представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;

удовлетворительно – содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; в целом доклад оформлен в соответствии с общими требованиями написания доклада, но есть погрешности в техническом оформлении; в целом доклад имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте доклада есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте доклада; есть единичные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом доклад представляет собой самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;

неудовлетворительно – содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; в докладе отмечены нарушения общих требований написания реферата; есть погрешности в техническом оформлении; в целом доклад имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте доклада есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте доклада; есть частые орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; доклад не представляет собой самостоятельного исследования, отсутствует анализ найденного материала, текст доклада представляет собой не переработанный текст другого автора (других авторов).

При оценивании доклада «неудовлетворительно» он должен быть переделан в соответствии с полученными замечаниями и сдан на проверку заново не позднее срока окончания приёма докладов.

Не получив максимальный балл, студент имеет право с разрешения преподавателя доработать доклад, исправить замечания и вновь сдать доклад на проверку.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Рекомендации для проведения тестирования

Тестирование проводится в конце практических занятий для закрепления материала. Его можно проводить как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания результатов электронного тестирования (промежуточная аттестация)

Оценка (стандартная)	Баллы (%) правильных ответов
«Отлично»	20 баллов 76-100%
«Хорошо»	15 баллов 51-75%
«Удовлетворительно»	10 баллов 25-50%
«Неудовлетворительно»	5 баллов менее 25%

Деловая игра

Критерии оценивания участия в деловой игре

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«зачтено»	Детально проработана проблема. Формулировка решения отражена в письменном виде. Количество аргументов должно быть не менее трех. Решение задачи осуществляется командно.
«не зачтено»	Ответ задачи представляет собой краткое, не аргументированное решение (нет обоснования фактами, концепциями и категориями). Формулировка решения не отражена в письменном виде. Количество аргументов должно быть менее трех.

Тренинг

Рекомендации по проведению тренингов

Преподаватель использует на практических занятиях интерактивную форму обучения и формирования практических навыков по конфликтологии. Каждый студент должен побывать и в роли участника и тренера. Подгрупповая форма работы. Оцениваются и участники и тренера тренингов.

Критерии оценивания тренингов

Тренинг должен включать 4 оценки:

1. Реакция участников
 2. Усвоение заданий участниками
 3. Поведение участников и тренера.
 4. Результаты тренинга (эффективность).
- «Отлично» – 10 баллов за каждый показатель (40 баллов)
 «Хорошо» – 10 баллов за 3 показателя
 «Удовлетворительно» – 10 баллов за 2 показателя
 «Неудовлетворительно» – 0 Баллов

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Критерии оценивания знаний на зачете

«ЗАЧТЕНО»:

1. Хорошее усвоение программного материала.
2. Знание современных вопросов безопасности человека в среде обитания.
3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, классификаций.
4. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.
5. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

«НЕ ЗАЧТЕНО»:

1. Незнание значительной части программного материала.
2. Незнание основных терминов, классификаций.
3. Незнание современных вопросов безопасности человека в среде обитания.
4. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения.
5. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

Критерии оценивания теста

Полная версия тестовых вопросов содержится в электронно-информационной системе вуза. Студенты проходят тестирование в компьютерном классе. Оценка успешности прохождения теста определяется следующей сеткой: от 0% до 29% – «неудовлетворительно», от 30% до 59% – «удовлетворительно»; 60% – 79 % – «хорошо»; 80% -100% – «отлично».