

ОПОП

Редакция 4

СМК-ФОС Д-В1.П2-2019

Документ подписан Фондом оценочных средств по дисциплине Б.1.О.11. Конфликтология **43.03.01**

Информация о «Сервисе», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»

ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич

Должность: И.о. ректора

Дата подписания: 31.05.2021 02:03:16

Уникальный программный ключ:

39428e82d614a3cd984f9179

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

Рассмотрено и утверждено на заседании  
кафедры теоретической и практической  
психологии

«26» апреля 2019 г., протокол №8

И.о.зав. кафедрой \_\_\_\_\_ А.А.Кулик

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине  
**Б1.О.11. «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

**Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»**

**Профиль подготовки: «Социально-культурный сервис»**

**Квалификация выпускника: бакалавр**

**Форма обучения: очная**

**Курс 4 Семестр 8**

**Зачет: 8 семестр**

Петропавловск-Камчатский 2019 г.



ОПОП	Редакция 4	СМК-ФОС Д-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.О.11. Конфликтология <b>43.03.01</b> <b>«Сервис»</b> , профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Разработчик:

кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры теоретической и практической психологии

\_\_\_\_\_ Чуева Елена Николаевна  
(подпись)

ОПОП	Редакция 4	СМК-ФОС Д-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.О.11. Конфликтология <b>43.03.01</b> <b>«Сервис»</b> , профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

## Содержание

1. Контрольно-измерительные материалы текущего контроля	4
1.1 Формы текущего контроля	4
1.2 Вопросы и задания текущего контроля	5
2. Критерии оценивания по формам текущего контроля	14
3. Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации	15
3.1 Формы промежуточной аттестации	15
3.2 Перечень вопросов на зачет, тематика контрольных работ	15
4. Критерии оценивания по формам промежуточной аттестации	18

ОПОП	Редакция 4	СМК-ФОС Д-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.О.11. Конфликтология <b>43.03.01</b> «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

### Контрольно-измерительные материалы текущего контроля

**Текущий** контроль производится периодически в процессе изучения дисциплины и выполнения самостоятельных работ

#### 1.1 Формы текущего контроля:

- устный опрос;
- оценка внеаудиторной самостоятельной работы (подготовка сообщений по темам практических (семинарских) занятий, решение кейс-задач);
- реферат;
- письменный опрос (решение задач)
- тестирование.

#### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме	Форма текущего контроля
1	История отечественной и зарубежной конфликтологии.	2	<b>УК-3</b>	устный опрос; оценка внеаудиторной самостоятельной работы
2	Типология конфликтов, их структура и содержание. Функции конфликта. Динамика конфликта.	2	<b>УК-3</b>	устный опрос; оценка внеаудиторной самостоятельной работы; письменный опрос (решение задач)
3	Причины и механизмы возникновения конфликтов.	2	<b>УК-3</b>	устный опрос; оценка внеаудиторной самостоятельной работы; письменный опрос (решение задач)
4	Методы исследования конфликта.	2	<b>УК-3</b>	устный опрос; оценка внеаудиторной самостоятельной работы
5	Особенности внутриличностных конфликтов и психологические условия их предупреждения и разрешения.	4	<b>УК-3</b>	устный опрос; оценка внеаудиторной самостоятельной работы

ОПОП	Редакция 4	СМК-ФОС Д-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.О.11. Конфликтология <b>43.03.01</b> «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

6	Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	2	<b>УК-3</b>	устный опрос; оценка внеаудиторной самостоятельной работы; письменный опрос (решение задач)
7	Технологии эффективного общения и способы самозащиты в конфликте.	2	<b>УК-3</b>	устный опрос; оценка внеаудиторной самостоятельной работы
8	Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации и их особенности	2	<b>УК-3</b>	устный опрос; оценка внеаудиторной самостоятельной работы
9	Разрешение и управление конфликтами в организации.	4	<b>УК-3</b>	письменный опрос (решение задач)

## 1.2 Вопросы и задания текущего контроля

### Практическое занятие 1. История отечественной и зарубежной конфликтологии.

1. Ознакомиться с предложенной литературой
  2. Подготовиться к обсуждению вопросов
- Характеристика основных предпосылок формирования конфликтологических идей.
  - Отрасли отечественной конфликтологии и их сравнительная характеристика.
  - Обоснуйте периодизацию истории отечественной конфликтологии.
  - Охарактеризуйте основные социологические теории конфликта: социал-дарвинизм, марксистская теория конфликта, функциональная теория конфликта, структурный функционализм, теория «позитивно-функционального конфликта», «конфликтная модель общества», общая теория конфликта.
  - Охарактеризуйте зарубежные политологические теории конфликта: *теории политических групп, теории политической стабильности, этнополитические теории*

### Практическое занятие 2. Типология конфликтов, их структура и содержание.

#### Функции и динамика конфликта.

1. Ознакомиться с предложенной литературой
  2. Подготовиться к обсуждению вопросов
- Конфликт: определение и содержание.

- Типологии конфликтов: основания и типы.
- Структура конфликта:
- Конфликтная ситуация и ее образы (восприятие участниками);
- Объект и предмет конфликта;
- Участники;
- Условия протекания конфликта – микросреда и макросреда;
- Функции конфликта.
- Динамика конфликта: определение и фазы.
- Основные причины возникновения конфликтов.
- Факторы определения ситуации как конфликтной. Результаты адекватного и неадекватного восприятия конфликтной ситуации.
- Взаимодействие целей и интересов сторон конфликта.
- Конфликтное взаимодействие как пространство личностного роста и позитивной групповой динамики: факторы и условия.
- Завершение конфликта – его основные формы и определяющие его факторы.
- Формы завершения конфликта, соответствующие его продуктивному и деструктивному развитию.

олитических групп, теории политической стабильности, этнополитические теории.

### **Практическое занятие 3. Причины и механизмы возникновения конфликтов.**

1. Ознакомиться с рекомендуемой литературой.
2. Выписать основные понятия к теме.
3. Подобрать примеры 2-3 конфликтных ситуаций, Составить матрицу транзактного анализа, определить позиции каждого субъекта межличностного взаимодействия.
4. Подготовить ответы на предложенные вопросы
  - 1) Охарактеризуйте основные причины и факторы возникновения конфликтов (объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные).
  - 2) Что такое конфликтогены?
  - 3) Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления.
  - 4) В чем суть закона эскалации конфликтогенов (формула конфликтов типа А)?
  - 5) Охарактеризуйте формулы возникновения конфликтов (А, Б, В) (по В.П.Шейнову).
  - 6) Дайте характеристику теории транзактного анализа. Как она может быть применена в практике прогнозирования конфликтов и их предупреждения?

Анализ конфликтных ситуаций: определение формулы конфликта, инициатора, конфликтогена, позиций сторон.

### **Практическое занятие 4. Методы исследования конфликта.**

1. Изучить рекомендуемую литературу.
2. Подобрать методики для определения уровня:
  - внутриличностной конфликтности,
  - межличностной конфликтности,
  - конфликтных отношений в социальных группах.
3. Подготовить бланк для Составления реестра методик
4. Подготовиться к обсуждению вопросов

- Назвать основные методы психологии, применяемые в исследовании и диагностике конфликтов.
- Выделить черты характера, особенности поведения человека характерные для конфликтной личности.

### **Практическое занятие 5-6. Особенности внутриличностных конфликтов и психологические условия их предупреждения и разрешения.**

1. Ознакомиться с рекомендуемой литературой.
  2. Сформулировать условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
  3. Подобрать примеры внутриличностных конфликтов и предложить способы их конструктивного разрешения.
  4. Подготовиться к обсуждению предложенных вопросов.
- Дать определение внутриличностного конфликта.
  - Перечислить особенности и показатели внутриличностного конфликта и его отличие от других.
  - При каких условиях возникают внутриличностные конфликты?
  - В чем состоит конструктивная роль внутриличностных конфликтов?
  - Какие факторы способствуют суицидальному поведению человека?
  - В чём состоит психологическая структура суицидального поведения?
  - Какова динамика суицидального выхода из внутриличностного конфликта?
  - В чём специфика психотерапии суицидального поведения?
  - Является ли психологическая защита конструктивным или неконструктивным способом выхода из внутриличностного конфликта? (Обосновать свое мнение).
  - Какие из механизмов психологической защиты являются наиболее эффективными при разрешении внутриличностных конфликтов?

### **Практическое занятие 7. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.**

1. Выучить определения основных стратегий поведения в конфликте.
2. Подобрать примеры конфликтных ситуаций.
3. Разработать рекомендации по применению каждой из стратегий в зависимости от конкретной ситуации.
4. Ознакомиться с рекомендуемой литературой.
5. Законспектировать предложенную литературу.

#### **Ход занятия:**

- 1) Самодиагностика: проведение и анализ теста Х. Томаса.
- 2) Анализ конфликтных ситуаций: возможность различных исходов в зависимости от выбранной стратегии поведения оппонентов.
- 3) Составление картографии конфликта на примере конкретных конфликтных ситуаций.

### **Практическое занятие 8: Технологии эффективного общения и способы самозащиты в конфликте.**

1. Изучить предложенную литературу.

2. Выписать в определения основных понятий к теме.

3. Письменно ответить на вопросы к семинарскому занятию, подготовиться к обсуждению.

- Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?
- Что понимают под технологиями рационального общения в конфликте?
- Дать характеристику механизмам психологической защиты (по Фрейдю).
- Действенность механизмов психологической защиты в конфликтной ситуации.
- Перечислите основные способы избавления от гнева по Д.Скотт.
- Сформулируйте три правила самоконтроля эмоций.
- Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.
- Каковы основные способы и приемы изменения своего отношения к предконфликтной ситуации и воздействие на поведение оппонента?
- Обоснуйте психологические факторы нормализации стресса.
- Как здоровье человека влияет на стресс и конфликтность?
- Сформулируйте определение понятию “манипуляция”.
- Перечислите манипуляции, основанные на правилах приличия.
- Перечислите манипуляции, направленные на унижение оппонента.
- Описать основные приемы защиты от манипуляции.
- Выполнение практических упражнений «Ой - эмоция», «Прозвище», «Откровенность против манипулирования», «Шутка против манипулирования».

### **Практическое занятие 9: Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации и их особенности**

1. Ознакомиться с предложенной литературой.
2. Подготовиться к обсуждению вопросов
  - Каким образом и кем должно осуществляться вмешательство в естественное развитие конфликтной ситуации?
  - В чём заключается прогнозирование конфликта?
  - Каким образом и по каким направлениям должна проводиться профилактика конфликта?
  - Какие приёмы можно использовать для предупреждения конфликтных ситуаций?
- 2) Анализ ситуаций.

### **Практическое занятие 10-11: Разрешение и управление конфликтами в организации**

1. Изучить предложенную литературу.
2. Повторить темы, изученные при прохождении курса «Психология конфликта в организации»: «Виды конфликтов», «Структура конфликта», «Причины конфликта в организации», «Динамика конфликта», «Типы конфликтных личностей», «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»
3. Подготовиться к обсуждению предложенных вопросов.
  - Организационные конфликты и их специфика.
  - Анализ конфликтной ситуации.

- Инструменты консультанта по управлению конфликтной ситуацией.
- Медиация: этапы и технология.
- Карта конфликта ( Х.Корнелиус и Ш.Фэйр).
- Техники общения в конфликтной ситуации.
- Типичные ошибки при разрешении конфликтов.
- Созидательная и разрушительная критика.
- Профилактика и технологии предупреждения конфликтов в организации.
- Методы поддержания и развития сотрудничества.
- Нормативные процедуры для предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в организации.

### **Примерные темы рефератов к самостоятельному изучению дисциплины «Конфликтология»**

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту.
2. Конфликтный функционализм Г.Зиммеля.
3. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
4. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
5. Диалектическая теория конфликта К.Маркса.
6. Функциональная концепция конфликта Т.Парсонса.
7. Особенности рассмотрения конфликта в теории Л.Козера.
8. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.
9. Общая теория конфликта Р.Боулдинга.
10. Теория согласия и структурного насилия И.Гальтунга.
11. Конфликт как форма воспроизводства общества А.Турена.
12. Теория агрессии К.Лоренца.
13. Интрапсихические теории возникновения конфликта.
14. Когнитивистские теории конфликта.
15. Ситуационные теории конфликта.
16. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
17. Социальные технологии регулирования конфликтов.
18. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы).
19. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
20. Роль органов власти в регулировании конфликтов.
21. Политические конфликты (причины, формы, способы регулирования).
22. Социальная напряженность и социальные конфликты.
23. Конфликты в организации: типология, специфика.
24. Экономические конфликты
25. Конфликты в сфере культуры.
26. Этнические конфликты. Межнациональные конфликты в регионе.
27. Трудовые конфликты, пути их разрешения.
28. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

### **Разноуровневые задачи и задания**

**Тема:** Диагностика поведения личности в конфликтной ситуации.

Подробно ознакомиться (изучить инструкцию, стимульный материал, описать субтесты и т.п.) с методами диагностики поведения в конфликтной ситуации:

- 1) Тест 1. “Оценка акцентуации характера. Шмишека”
- 2) Тест 2. “Самооценка конфликтности”-1.
- 3) Тест 3. “Самооценка конфликтности”- 2.
- 4) Тест 4 “Тактика поведения в конфликте”.
- 5) Тест 5. “Оценка стратегий поведения в конфликте по методике Дж.Г.Скотт”.
- 6) Тест 6. “Самооценка агрессивности”.( с.209.)
- 7) Тест 7. “Оценка межличностных отношений по методике Т.Лири.” ( с.212.)
- 8) Тест 8. “Оценка стратегий поведения в конфликтной ситуации по методике Томаса-Килмена

2. Произвести самодиагностику уровня конфликтности, используя несколько методик.

Обработать результаты, представить количественные данные, аналитическое описание и выводы по результатам обследования.

5. Выделите основные психологические характеристики конфликтной личности
6. На основании полученных результатов оценить предрасположенность личности к конфликтному поведению. (написать психологическое заключение)
7. Составить рекомендации по самосовершенствованию и самокоррекции поведения в конфликтных ситуациях.

**Тема:** Конфликты в системе образования

1. Ознакомиться с рекомендуемой литературой.
2. Законспектировать предложенную литературу.
3. Выучить основные понятия по теме, сделать краткие записи в тетрадь.
4. Ответить на предложенные вопросы.
  - В чем особенность педагогических конфликтов?
  - Назвать разновидности педагогических конфликтов в зависимости от субъектов взаимодействия, каковы их отличия
  - Каковы основные причины конфликтов между учениками?
  - Что способствует предупреждению конфликтного поведения школьников?
  - Назовите особенности конфликтов между учителем и учеником.
  - В чем заключается внешняя и внутренняя позиции участников конфликта?
  - Какие факторы способствуют конструктивному разрешению конфликтов между учителем и учеником?
5. Подобрать и проанализировать примеры разных типов конфликтных педагогических ситуаций.
6. Разработайте рекомендации по предупреждению конфликтов между учителем и учениками (письменно).

**Тема:** Семейные конфликты.

1. Ознакомиться с рекомендуемой литературой.
2. Выписать в тетрадь основные типы семейных конфликтов и их основные причины. Таблица ( см. Емельянов С.М. Практикум по психологии. стр.253)

**3. Ответить на вопросы для самоконтроля:**

- В чем отличие семейных конфликтов от других межличностных конфликтов.

ОПОП	Редакция 4	СМК-ФОС Д-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.О.11. Конфликтология <b>43.03.01</b> «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- Каковы основные причины конфликтов в семье?
- Причины супружеских конфликтов.
- Причины конфликтов между родителями и детьми.
- Какие социальные микро- и макрофакторы обуславливают семейные конфликты?
- Как кризисные периоды семьи влияют на характер отношений?
- Перечислите пути предупреждения семейных конфликтов.  
Назовите и раскройте основные формы разрешения семейных конфликтов.

**Критерии оценивания уровня сформированности компетенций  
и оценки уровня успеваемости обучающегося**

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения модулей дисциплины (оценка)	Критерии оценивания отдельных видов работ обучающихся	
		<i>Практическое/семинарское занятие</i>	<i>Процентное соотношение полноты ответа</i>
Высокий	отлично	Оценивается ответ студента, которым даны полные, развернутые ответы на поставленные и дополнительные вопросы. Студентом продемонстрированы глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин. Ответ логически последователен, содержателен. Стил ь изложения материала научный с использованием психологической терминологии. Студентом продемонстрирована сформированность компетенций (знаний, умений, навыков). Студентом могут быть допущены отдельные недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно.	91-100%
Базовый	хорошо	Оценивается ответ студента, которым даны полные, развернутые ответы на поставленные и дополнительные вопросы. Студентом продемонстрированы глубокие знания всего программного материала, понимание существенных и несущественных признаков, причинно-следственные связи, твердое знание основных положений смежных дисциплин. Ответ логически последователен, содержателен. Стил ь изложения материала научный с использованием психологической терминологии. Студентом	76 до 90 %

ОПОП	Редакция 4	СМК-ФОС Д-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.О.11. Конфликтология <b>43.03.01</b> «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

		продемонстрирована в целом успешная сформированность компетенций (знаний, умений, навыков), вместе с тем имеют место отдельные пробелы в умении, студент не вполне осознанно, владеет навыками. Студентом могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки.	
Пороговые	удовлетворительно	Оценивается ответ студента, которым даны недостаточно полные и развернутые ответы на поставленные и дополнительные вопросы. Логика и последовательность изложения нарушены. Допущены ошибки в определении употреблении понятий. Студент с затруднением самостоятельно выделяет существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студентом в целом продемонстрирована сформированность компетенций (знаний, умений, навыков), вместе с тем имеют место несистематическое использование умений и фрагментарные навыки.	50 до 75 %
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно	Оценивается ответ студента, представляющей собой разрозненные знания с существенными ошибками. Ответ фрагментарен, нелогичен. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими вопросами дисциплины. Отсутствуют конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, психологическая терминология не используются. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента. Компетенции (знания, умения, навыки) по дисциплине не сформированы: теоретические знания имеются, но они разрознены, умения и навыков отсутствуют // Либо ответ на вопрос полностью отсутствует или студент отказывается от ответа на поставленные вопросы.	менее 50 %

### 3. Контрольно-измерительные материалы промежуточного контроля

#### 3.1 Формы промежуточного контроля (аттестации):

- зачет;

ОПОП	Редакция 4	СМК-ФОС Д-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.О.11. Конфликтология <b>43.03.01</b> «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- контрольная работа
- тестирование

### Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код	Компетенция
ОК-5	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-5	Способность осуществлять педагогическое сопровождение социализации и профессионального самоопределения

## 3.2 Перечень вопросов к зачету и задания для контрольных работ

### Перечень вопросов к зачету

1. Определение понятия «конфликт».
2. Конкуренция, соперничество, враждебность, конфликт - в чем их различие.
3. Основные теории конфликта: (социал-дарвинизм (Г. Спенсер), марксистская теория, функциональная теория конфликта (Г. Зиммель), теория «позитивно-функционального конфликта» (Л. Козер), общая теория конфликта (К. Болдуинг), «конфликтная модель общества» (Р. Дарендорф), структурный функционализм (Т. Парсонс)).
4. Три периода в развитии отечественной конфликтологии
5. Методы изучения конфликтов. Цели использования диагностических методик: «Социометрии», «Модульной методики», «Опросника Томаса-Килмена», «Методики МЛЮ» Лири, тест Айзенка, опросник Басса-Дарка, тест Спилбергера-Ханина.
6. Программа конфликтологического исследования.
7. Основные структурные компоненты конфликта (участники конфликта, объект, предмет, повод, инцидент, конфликтная ситуация, причины, условия протекания)
8. Основные этапы и фазы в динамике конфликтов
9. Объективные и субъективные условия возникновения конфликта
10. Функции конфликтов
11. Классификации конфликтов (по сферам проявления, по степени длительности и протяженности, по субъектам конфликтного взаимодействия, по социальным последствиям, по предмету конфликта, по коммуникативной направленности, по масштабам и продолжительности, по способам урегулирования, по формам и степени столкновения)
12. Причины конфликтов
13. Основные формы завершения конфликтов
14. Стили взаимодействия в конфликте. Манипулирование и защиты от манипуляций.
15. Трудные ситуации деятельности, трудные ситуации социального взаимодействия, трудные ситуации внутриличностного плана
16. Внутриличностный конфликт: теории, виды, причины возникновения и основные пути разрешения.
17. Основные стратегии поведения в конфликте по К.Томасу.

18. Типы конфликтных личностей и их характеристики.
19. Этапы управление конфликтами: прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение.
20. Основные модели поведения личности в конфликтной ситуации
21. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта.
22. Социальный конфликт: предпосылки возникновения, особенности протекания и способы преодоления.
23. Особенности конфликтов между группами и управление ими.
24. Конфликты в педагогических коллективах и способы управления ими.
25. Конфликты в детско-родительских отношениях. Стратегии и способы их разрешения.
26. Основы предупреждения и управления конфликтами: профилактика конфликта и основные методы разрешения конфликтов.
27. Медиация как способ урегулирования конфликта

### **Контрольно-измерительные материалы промежуточного контроля**

Промежуточная аттестация проходит в форме теста, тесты разрабатываются по каждому разделу дисциплины.

1. Конфликт - это

негативное социальное явление

способ разрядки социальной напряженности

столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия

это такой способ взаимодействия людей или групп, при котором столкновение их интересов невозможно разрешить путем кооперативного взаимодействия

2. К. Боулдинг в общей теории конфликта высказал идею о том, что

конфликт свойственен только животным, поскольку это исключительно инстинктивная форма поведения

конфликт – это всеобщая форма существования жизни, свойственная даже неживой природе

конфликт характерен только для человека

конфликта не существует, это абстракция, созданная человечеством для описания деструктивного взаимодействия

3. К конфликтологу обратились со следующей проблемой: в коллективе с приходом нового работника начали портиться отношения. Специалист сделал вывод: именно этот работник является источником конфликтогенов. С данным сотрудником начала проводится коррекционная работа. В данном случае нарушен

принцип личностного подхода

принцип эволюционизма

принцип историзма

принцип поиска скрытого содержания конфликта

принцип преемственности

4. Конфликтоген – это  
специалист, анализирующий генезис конкретного конфликта  
ген, отвечающий за врожденную личностную конфликтность (агрессивность, некоммуникабельность и т.п.)  
компонент, приводящий в структуре взаимодействия к порождению конфликта  
наименьшая, неделимая часть конфликта

5. Для организации эффективного взаимодействия конфликтологическая компетентность должна быть присуща  
каждому человеку  
только конфликтологам  
только психологам, работающим в организациях с большими коллективами  
только руководителям

6. Два волка-вожака дерутся за лучшую территорию для своих стай. Данную ситуацию можно классифицировать как  
межличностный конфликт  
интрапсихический зооконфликт  
зоосоциальный конфликт  
межгрупповой социальный конфликт

7. Конфликт между личностью и группой является частным случаем  
зооконфликта  
социального конфликта  
межгруппового конфликта  
внутриличностного конфликта

8. Конструктивные функции конфликта  
снятие психологического напряжения  
выработка образцов конфликтного поведения  
выработка навыков осмысления конфликтной ситуации  
ухудшение или разрыв межличностных отношений

9. Соответствие способа восприятия конфликтной ситуации и его результатов:  
конфликтная ситуация не осознается  
конфликтная ситуация неверно воспринимается участниками конфликта  
конфликтная ситуация существует только в воображении сторон  
конфликтная ситуация верно оценивается всеми участниками.

- 1) адекватно воспринимаемый конфликт
- 2) неадекватно воспринимаемый конфликт
- 3) конфликта нет
- 4) ложный конфликт

Проявления социальной напряженности:  
распространение настроений недовольства  
повышение доверия к властям

массовые стихийные действия  
спад уровня преступности  
повышение уровня доходов населения

10.Оля и Петя ссорятся из-за игрушки. Предмет их конфликта -  
игрушка  
противоречие желаний – оба хотят получить игрушку  
страх наказания за то, что игрушка может быть поломана  
неприязнь друг к другу

11.К участникам конфликта не относят  
оппонентов  
«группу поддержки» оппонентов  
подстрекателей конфликта  
медиаторов

12.Последовательность фаз конфликта:  
конфликтное взаимодействие  
осознание ситуации как конфликтной  
латентная фаза  
постконфликтная фаза  
завершение конфликта

13.Два сотрудника претендуют на повышение заработной платы, при этом начальник сказал, что жалование повысят сотруднику, который сделает больше работы за текущий месяц. Указанные сотрудники стали мешать друг другу. Взаимодействие их целей можно охарактеризовать как  
независимость целей  
содействие  
двойное содействие  
односторонняя помеха  
двусторонняя помеха

14.Резкую интенсификацию (усиление) борьбы оппонентов в конфликте называют  
эскалацией  
инцидентом  
кооперацией  
конъюнкцией  
дизъюнкцией

15.Две сотрудницы поссорились из-за того, что одна сотрудница разбила кружку другой. Но когда выяснилось, что кружка была разбита потому, что разбившая ее сотрудница хотела заглянуть в записи ее хозяйки, конфликт по поводу кружки тут же был забыт, поскольку появился более существенный повод для ссоры. Формой завершения конфликта из-за кружки является  
затухание конфликта

ОПОП	Редакция 4	СМК-ФОС Д-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.О.11. Конфликтология <b>43.03.01</b> «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

разрешение конфликта  
урегулирование конфликта  
перерастание в другой конфликт  
устранение конфликта

16.Комплекс поведенческих проявлений, провоцирующий в отношении их носителя конфликтные, агрессивные действия, характерен для агрессивной личности  
жертвы конфликта  
пассивной личности  
конформной личности

17.Л.Фестингер объясняет возникновение внутриличностного конфликта постоянным стремлением личности к развитию  
разнонаправленностью векторов поведения  
когнитивным диссонансом  
потерей смысла жизни и деятельности

18.Тенденция заведомо воспринимать членов своей группы как более хороших, успешных и т.п. по сравнению с людьми, не входящими в собственную группу, - это  
внутригрупповой фаворитизм  
межгрупповая враждебность  
социальная несправедливость  
классовое неравенство

### Промежуточная аттестация

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения модулей дисциплины (оценка)	Критерии оценивания отдельных видов работ обучающихся			
		<i>аудиторные занятия</i>	<i>Самостоятельная работа</i>	<i>тестирование</i>	<i>реферат</i>
Высокий	отлично	Студент участвовал в обсуждении по теме. Дает полные, развернутые ответы на поставленные и дополнительные вопросы. Студентом продемонстрированы глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых	Студент выполнил все задания по темам самостоятельной работы. Стиль изложения материала научный с использованием психологической терминолог	19-20 правильных ответов из 20	Реферат выполнен в соответствии с требованиями утвержденным и кафедрой. Содержание соответствует заявленной теме. Тема полностью раскрыта. В заключении сделаны основные выводы.

		процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин. Ответ логически последователен, содержателен. Студентом продемонстрирована сформированность компетенций (знаний, умений, навыков).	ии.		
Базовый	хорошо	Студент присутствовал практически на всех аудиторных занятиях, участвовал в обсуждении по теме. Студентом продемонстрирована в целом успешная сформированность компетенций (знаний, умений, навыков), вместе с тем имеют место отдельные пробелы в умении, студент не вполне осознанно, владеет навыками. Студентом могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки.	Студент выполнил $\frac{3}{4}$ заданий по темам самостоятельной работы.	16-18 правильных ответов из 20	Реферат выполнен в соответствии с требованиями утвержденным и кафедрой. Содержание в основном соответствует заявленной теме. Тема не полностью раскрыта. В тексте имеются замечания.
Пороговый	удовлетворительно	Студент присутствовал на $\frac{1}{2}$ аудиторных занятий, участвовал в обсуждении по теме. Студент с затруднением самостоятельно выделяет существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студентом	Студент выполнил $\frac{1}{2}$ заданий по темам самостоятельной работы	13-15 правильных ответов из 20	Реферат выполнен со значительными отклонениями от требований утвержденными кафедрой. Содержание в основном соответствует заявленной теме. Тема не полностью раскрыта. В тексте имеются замечания.

ОПОП	Редакция 4	СМК-ФОС Д-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.О.11. Конфликтология <b>43.03.01</b> «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

		в целом продемонстрирована сформированность компетенций (знаний, умений, навыков), вместе с тем имеют место несистематическое использование умений и фрагментарные навыки.			
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно	<p>Студент не присутствовал на аудиторных занятиях, не участвовал в обсуждении по теме. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими вопросами дисциплины. Отсутствуют конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, психологическая терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента. Компетенции (знания, умения, навыки) по дисциплине не сформированы: теоретические знания имеются, но они разрознены, умения и навыков отсутствуют // Либо ответ на вопрос полностью отсутствует или студент отказывается от ответа на поставленные вопросы.</p>	Студент выполнил менее 50% заданий по темам самостоятельной работы	Менее 12 правильных ответов из 20	Реферат не выполнен или выполнен с нарушением требований.

ОПОП	Редакция 4	СМК-ФОС Д-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.О.11. Конфликтология <b>43.03.01</b> «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

### Промежуточная аттестация

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения дисциплины	Критерии оценивания обучающихся (работ обучающихся)	
		зачет/дифференцированный зачет/экзамен	
Высокий	отлично (зачтено)	Знает теоретические основы сущности социальных конфликтов, общие принципы и конкретные технологии прогнозирования, профилактики и управления конфликтами; владеет приемами и навыками создания психологической среды, в которой минимизирована вероятность появления и деструктивного развития конфликтов; прогнозирования конфликтной среды и управления конфликтами; умеет анализировать конфликтную ситуацию и использовать методы диагностики и управления конфликтами в организации	
Базовый	хорошо (зачтено)	Имеет представление о теоретических подходах к сущности социальных конфликтов, общие принципы и конкретные технологии прогнозирования, профилактики и управления конфликтами; владеет приемами и навыками создания психологической среды, в которой минимизирована вероятность появления и деструктивного развития конфликтов с незначительными ошибками; умеет анализировать конфликтную ситуацию и использовать методы диагностики и управления конфликтами в организации	
Пороговый	удовлетворительно (зачтено)	Имеет нечеткое представление о теоретических основах социальных конфликтов, не четко определяет структурные компоненты, этапы и фазы конфликта; слабо владеет основными техниками и методами создания психологической среды, в которой минимизирована вероятность появления и деструктивного развития конфликтов;	
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно (не зачтено)	Имеет слабое представление о социальных конфликтов Не владеет основными техниками и методами создания психологической среды, в которой минимизирована вероятность появления и деструктивного развития конфликтов;	

#### 4. Критерии оценивания

##### 4.1. Критерии оценивания различных видов работы

Форма работы	Критерии оценивания
1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.	качество уровня освоения учебного материала; умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач или ответе на практико-ориентированные вопросы; обоснованность и четкость изложения

ОПОП	Редакция 4	СМК-ФОС Д-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.О.11. Конфликтология <b>43.03.01</b> «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

	ответа.
2. Подготовка к контрольным работам, экзамену (и другим формам контроля).	качество уровня освоения учебного материала; умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач или ответе на практико-ориентированные вопросы; обоснованность и четкость изложения ответа.
3 Самостоятельное изучение материала и конспектирование учебной и специальной литературы.	краткое изложение (при конспектировании) основных теоретических положений темы; логичность изложения ответа; уровень понимания изученного материала.
4 Написание и защита доклада (реферата), подготовка к сообщению или семинару по заданной преподавателем теме.	полнота и качество информации по заданной теме; свободное владение материалом сообщения/доклада/реферата; логичность и четкость изложения материала; наличие и качество презентационного материала.
5. Тестирование	90-100% верно выполненных заданий – «отлично» 75-90% - «хорошо» 55-75% - «удовлетворительно» Менее 55% - «неудовлетворительно»