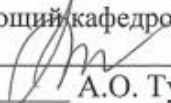


Министерство сельского хозяйства РФ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»  
(ФГБОУ ВО СПбГАУ)

Кафедра муниципального управления и социальных технологий

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
  
А.О. Туфанов

**ФОНД**  
**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
(приложение к рабочей программе)

*«Конфликтология»*

Направление подготовки бакалавра  
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Тип образовательной программы  
Академический бакалавриат

Направленность (профиль) образовательной программы  
Муниципальное управление

Санкт-Петербург  
2016

Автор

Доцент

  
\_\_\_\_\_ (подпись)

Каратуева Е.Н.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	4
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	8
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.....	12
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	29

# 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

## Процесс изучения дисциплины «Конфликтология»

направлен на формирование следующих компетенций, отраженных в карте компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы*	Виды занятий для формирования компетенции**	Оценочные средства для проверки формирования компетенции***
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>знать: сущность конфликта, специфику его появления в различных социальных общностях; социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>уметь: управлять конфликтной ситуацией; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>владеть: психологическими механизмами разрешения конфликта; навыками поиска путей повышения эффективности управления конфликтами</p>	6	Занятия лекционного типа Занятия семинарского типа Самостоятельная работа обучающихся	Доклады, тестовые задания, кейс-задача, экзамен
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры,	<p>знать: особенности осуществления делового общения, деловой переписки; особенности ведения переговоров, поддержания</p>	6	Занятия лекционного типа Занятия семинарского типа Самостоятельная работа	Доклады, тестовые задания, кейс-задача, экзамен

	<p>совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p>	<p>электронных коммуникаций; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления; осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации владеть: навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций.</p>		обучающихся	
ПК-2	<p>владение навыками использования основных теорий мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p>	<p>знать: основные теории мотивации, лидерства и власти; процессы групповой динамики и принципы формирования команды уметь: проводить аудит человеческих ресурсов; осуществлять диагностику организационной культуры владеть: навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач; навыками осуществления диагностики организационной культуры</p>	6		<p>Доклады, тестовые задания, кейс-задача, экзамен</p>
ПК-9	способность	знать:	6	Занятия	Доклады,

	осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<p>сущность особенностей межличностных, групповых и коммуникаций;</p> <p>сущность особенностей организационных коммуникаций</p> <p>уметь:</p> <p>осуществлять межличностные и групповые коммуникации;</p> <p>осуществлять организационные коммуникации</p> <p>владеть:</p> <p>психологическими механизмами разрешения конфликта;</p> <p>навыками конструктивного урегулирования конфликта</p>		<p>лекционного типа</p> <p>Занятия семинарского типа</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	тестовые задания, кейс-задача, экзамен
ПК-10	способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	<p>знать:</p> <p>особенности взаимодействия в ходе служебной деятельности;</p> <p>этические требования к служебному поведению</p> <p>уметь:</p> <p>осуществлять взаимодействия в ходе служебной деятельности;</p> <p>соответствовать этическим требованиям к служебному поведению</p> <p>владеть:</p> <p>навыками взаимодействия в ходе служебной деятельности;</p> <p>навыками использования этических требований к служебному поведению.</p>	6	<p>Занятия лекционного типа</p> <p>Занятия семинарского типа</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	Доклады, тестовые задания, кейс-задача, экзамен

\*в качестве этапов формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы указывается номер семестра

\*\*указываются в соответствии с учебным планом и рабочей программой

\*\*\*здесь и далее: указываются в соответствии с Положением университета о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и программам магистратуры

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

### 2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции***	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<i>ОК-6 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</i>							
знать	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Знание содержания и теории материала осваиваемой компетенции	Знание содержания и теории материала, понимание материала компетенции	Абсолютное знание материала и понимание применения изучаемой компетенции на практике	доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
уметь	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Понимание применения материала	Умение применять познания материала в теории	Умение применять знания на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
владеть	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Понимание значения владения материалом компетенции	Владение материалом компетенции в теории	Владение материалом компетенции на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
<i>ОПК-4 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</i>							



знать	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Знание содержания и теории материала осваиваемой компетенции	Знание содержания и теории материала, понимание материала компетенции	Абсолютное знание материала и понимание применения изучаемой компетенции на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
уметь	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Понимание применения материала	Умение применять познания материала в теории	Умение применять знания на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
владеть	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Понимание значения владения материалом компетенции	Владение материалом компетенции в теории	Владение материалом компетенции на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
<i>ПК-2 владение навыками использования основных теорий мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</i>							
знать	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Знание содержания и теории материала осваиваемой компетенции	Знание содержания и теории материала, понимание материала компетенции	Абсолютное знание материала и понимание применения изучаемой компетенции на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
уметь	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Понимание применения материала	Умение применять познания материала в теории	Умение применять знания на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
владеть	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Понимание значения владения материалом компетенции	Владение материалом компетенции в теории	Владение материалом компетенции на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
<i>ПК-9 Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</i>							

знать	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Знание содержания и теории материала осваиваемой компетенции	Знание содержания и теории материала, понимание материала компетенции	Абсолютное знание материала и понимание применения изучаемой компетенции на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
уметь	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Понимание применения материала	Умение применять познания материала в теории	Умение применять знания на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
владеть	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Понимание значения владения материалом компетенции	Владение материалом компетенции в теории	Владение материалом компетенции на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
<i>ПК-10 Способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</i>							
знать	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Знание содержания и теории материала осваиваемой компетенции	Знание содержания и теории материала, понимание материала компетенции	Абсолютное знание материала и понимание применения изучаемой компетенции на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
уметь	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Понимание применения материала	Умение применять познания материала в теории	Умение применять знания на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен
владеть	6	Отсутствие навыков по осваиваемой компетенции	Понимание значения владения материалом компетенции	Владение материалом компетенции в теории	Владение материалом компетенции на практике	Доклады, тестовые задания, кейс-задача	Экзамен

## 2.2 Шкала оценивания компетенций

Оценочное средство: **доклад** представляет собой публичное выступление студента с изложением результатов исследования по ранее выбранной теме

Оценочное средство	Шкала оценивания			
	«усвоение ниже порогового»	«пороговое усвоение»	«углубленное усвоенное»	«продвинутое усвоение»
Доклад	Отсутствие умений анализа изученного материала, выделения наиболее значимых тем для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; отсутствие умения обобщения и логического построения материала доклада.	Плохие умения анализа изученного материала, выделения наиболее значимых тем для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; плохие умения обобщения и логического построения материала доклада.	Хорошие умения анализа изученного материала, выделения наиболее значимых тем для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; хорошие умения обобщения и логического построения материала доклада.	Отличные умения анализа изученного материала, выделения наиболее значимых тем для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; отличные умения обобщения и логического построения материала доклада.

Оценочное средство: **тестовые задания** представляют собой составную часть проверочного теста, предполагающие однозначность интерпретации результатов его выполнения и позволяющие относительно быстро определить уровень знаний испытуемого.

Шкала оценивания:

– если студент ответил правильно менее чем на 51 % вопросов, то дисциплина считается неувоенной, и он получает оценку «неудовлетворительно»;

– если студент ответил правильно на 51-70 % вопросов, то ему ставится оценка «удовлетворительно»;

– если студент ответил правильно на 71-90 % вопросов, то ему ставится оценка «хорошо»;

– если студент ответил правильно на 91-100 % вопросов, то ему ставится оценка «отлично».

Оценочное средство: кейс-задача — это описание конкретной ситуации или случая в какой-либо сфере.

Шкала оценивания решения кейс-задачи:

- Оценка «отлично» ставится в том случае, студент демонстрирует знания фактов, правовых норм, дает примеры по разъяснению теоретических положений, грамотно формулирует сущность понятий, умеет делать выводы и обобщения, высказывает самостоятельные суждения.

- Оценка «хорошо» ставится в том случае, когда при всей верности ответа есть некоторые неточности в изложении материала.

- Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, когда в ответе обнаруживается недостаточно глубокое понимание проблемы, отсутствуют собственные оценки сказанного, проявляются умения лишь репродуктивно излагать материал.

- Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда студент не знает материал.

### **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**

#### **Примерный перечень тем докладов**

1. Эволюция научных воззрений на конфликт (Древнее время, Средние века, Новое время).
2. Психологические теории конфликта (психоаналитическая, социотропная, этологическая, теория групповой динамики, фрустрационно-агрессивная, поведенческая, социометрическая, интеракционистская).
3. Социологические теории конфликта (социал-дарвинизм, марксистская теория, функциональная конфликта, структурный функционализм, теория «позитивно-функционального конфликта», «конфликтная модель общества», общая теория конфликта).
4. Политологические теории конфликта (теории политических групп, теории политической стабильности, этнополитические теории).

5. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии, основные цели и задачи конфликтологии.
6. Россия в конфликтах 20 века (глобальные конфликты, формационные конфликты, межнациональные конфликты, цивилизационные конфликты).
7. Проблема классификации в конфликтологии, основные виды классификации.
8. Объективные факторы возникновения конфликтов.
9. Социально-психологические причины конфликтов.
10. Личностные причины конфликтов.
11. Объективные элементы конфликта.
12. Психологические компоненты конфликта.
13. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
14. Функции конфликтов.
15. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
16. Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов.
17. Объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов.
18. Баланс взаимоотношений и профилактика конфликтов.
19. Изменение своего отношения к проблемной ситуации.
20. Как воздействовать на поведение оппонента.
21. Психология конструктивной критики.
22. Методы психокоррекции конфликтного поведения.
23. Конструктивное разрешение конфликтов.
24. Медиаторство и регулирование конфликта.
25. Переговоры по разрешению конфликтов.

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

### ВАРИАНТ № 1

**Задание № 1. Выберите один правильный ответ:**

**В каком веке возникла конфликтология как научная дисциплина?**

- а) в XVIII в.;
- б) в XIX в.;
- в) в XX в.;
- г) в XVII в.

**Задание № 2. Выберите один правильный ответ:**

**Что такое конфликт?**

- а) борьба мнений;

- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

**Задание № 3. Выберите один правильный ответ:**

**Что такое противоборство?**

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

**Задание № 4. Выберите один правильный ответ:**

**Какие условия являются необходимыми и достаточными для возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия?**

- а) наличие у них противоположных суждений или ... мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

**Задание № 5. Выберите один правильный ответ:**

**Какие виды конфликтов выделяются в зависимости от направленности воздействия?**

- а) вертикальные;
- б) горизонтальные;
- в) смешанные;
- г) все ответы верны.

**Задание № 6. Выберите один правильный ответ:**

**К какому психологическому направлению относят исследования конфликта З. Фрейда, А. Адлера и Э. Фромма?**

- а) психоаналитическому;
- б) социотропному;
- в) теориям групповой динамики;
- г) поведенческому направлению.

**Задание № 7. Выберите один правильный ответ:**

**Как называется компонент конфликтоустойчивости, отражающий уровень и характер возбудимости психики, и ее влияние на успешность общения в трудной ситуации?**

- а) волевой;
- б) познавательный;
- в) мотивационный;
- г) эмоциональный.

**Задание № 8. Выберите один правильный ответ:**

**Тактика, которая предусматривает взаимный обмен благами, обещаниями, уступками, извинениями.**

- а) физического насилия;
- б) психологического насилия;
- в) захвата и удержания объекта конфликта;
- г) сделок.

**Задание № 9. Выберите один правильный ответ:**

**Верно ли утверждение: «В процессе развёртывания межличностного**

**конфликта взаимодействие переходит в плоскость эмоциональных отношений»?**

- а) верный ответ;
- б) неверный ответ;
- в) в плоскость дружеских отношений;
- г) в плоскость демонстративных действий.

**Задание № 10. Выберите один правильный ответ:**

**Социальная среда может выступать, либо**

- а) катализатором;
- б) ингибитором;
- в) нейтральным фактором;
- г) все ответы верны.

**Задание № 11. Выберите один правильный ответ:**

**Верно ли утверждение: межличностный конфликт зависит от взаимодействия людей?**

- а) верно;
- б) неверно;
- в) зависит от взаимодействия администрации и сотрудника;
- г) зависит от взаимодействия различных групп между собой.

**Задание № 12. Закончите предложение правильно:**

**Конфликтология - наука о причинах, особенностях и**

**закономерностях**

**возникновения, развития и функционирования конфликтов, методах и способах их разрешения и предотвращения, а также преодоления их отрицательных последствий и использования конкретных элементов в целях повышения эффективной деятельности**

...

- а) периодических систем;
- б) системы менеджмента;
- в) социальных систем;
- г) муниципальных образований.

**Задание № 13. Закончите предложение правильно:**

**Динамика конфликта - ход развития конфликта по этапам и ...**

- а) стадиям;
- б) фазам;
- в) функциям;
- г) периодам.

**Задание № 14. Закончите предложение правильно:**

**Структура конфликта - совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих ...**

- а) целостную систему;
- б) экономическую систему;
- в) функциональную систему;
- г) периодическую систему.

**Задание № 15. Дополните предложение:**

**Управление конфликтом — целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той ..., к которой имеет отношение данный конфликт.**

- а) целостной системы;
- б) функциональной системы;
- в) социальной системы;
- г) периодической системы.

**Задание № 16. Дополните предложение:**

**Прогнозирование конфликта - вид деятельности ..., направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.**

- а) объекта управления;
- б) предмета управления;
- в) администрации;
- г) субъекта управления.



**Задание № 17. Дополните предложение:**  
**Поведение конфликтное - ..., направленные на причинение ущерба другой стороне.**

- а) агрессивные действия;
- б) пассивные действия;
- в) военные действия;
- г) действия в мирное время.

**Задание № 18. Установите соответствие:**

1. Конфликтная ситуация	а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
2. Причины конфликта	б) внутреннее побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений)
3. Инцидент	в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними
4. Мотивы конфликта	г) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его

**Задание № 19. Установите соответствие:**

1. Конфликт политических культур	а) конфликт, в котором истинный «виновник» (субъект) конфликта находится «за кулисами» противоборства, а в конфликте задействованы участники, не имеющие непосредственного отношения к конфликту
2. Неверно приписанный конфликт	б) внутриличностный конфликт, в основе которого лежат любые не полностью разрешенные в прошлом конфликтогенные акции, о которых

	мы уже забыли, но они существуют в нас на бессознательном уровне и производятся непроизвольно в аналогичных прошлым обстоятельствах
3. Неосознанный внутриличностный конфликт	в) конфликты, в которых борьба ведется до полного уничтожения одного или обоих соперников
4. Абсолютные конфликты	г) столкновение различных политических ценностей, норм, обычаев, традиций, способов политического поведения и целей политического развития (политических образов жизни)

м

**Задание № 20. Установите соответствие:**

1. Соперничество	а) стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника
2. Диагностика конфликта	б) стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником
3. Уход	в) стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника
4. Уступка	г) исследование конфликта с целью определения его основных характеристик

## ВАРИАНТ № 2

**Задание № 1. Выберите один правильный ответ:**

**Что является толчком для реализации конфликта?**

- а) инцидент;
- б) напряженность;
- в) недопонимание;
- г) все вышеперечисленное.

**Задание № 2. Выберите один правильный ответ:**

**Применение какого, из нижеперечисленных правил, неприемлемо для удачного разрешения конфликта?**

- а) обязательно выяснить, что разъединяет оппонентов;
- б) противникам необходимо признавать мнение друг друга;
- в) продемонстрировать понимание роли другого;
- г) игнорировать любые попытки оппонента обсудить конфликт?

**Задание № 3. Выберите один правильный ответ:**

**Какое название носит принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени?**

- а) компромисс;
- б) сглаживание;
- в) уклонение;
- г) решение проблемы.

**Задание № 4. Выберите один правильный ответ:**

**Как называется состояние психического напряжения, обусловленное выполнением деятельности в особенно сложных условиях?**

- а) срыв;
- б) депрессия;
- в) стресс;
- г) нервное перенапряжение.

**Задание № 5. Выберите один правильный ответ:**

**Как называется конфликт, в котором принимают участие много сторон?**

- а) расширенный;
- б) масштабный;
- в) мультиполярный;
- г) все ответы верны.

**Задание № 6. Выберите один правильный ответ:**

**Каким термином называют массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов?**

- а) митинг;
- б) совещание;
- в) заседание;
- г) нет правильного ответа.

**Задание № 7. Выберите один правильный ответ:**

**Как называется разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим?**

- а) классовые;
- б) межгосударственные;
- в) межличностные;
- г) нет правильного ответа.

**Задание № 8. Выберите один правильный ответ:**

**Какими бывают конфликты по силе воздействия?**

- а) затяжными, постоянными;
- б) сильными, слабыми;
- в) деструктивными, конструктивными;
- г) нет правильного ответа.

**Задание № 9. Выберите один правильный ответ:**

**Как называются две основные функции конфликта?**

- а) функция социализации, защитная функция;
- б) конструктивная функция, деструктивная функция;
- в) регулятивная функция, интегративная функция;
- г) нет правильного ответа.

**Задание № 10. Выберите один правильный ответ:**

**Как называется тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда?**

- а) противоречие;
- б) коллективный трудовой спор;
- в) межличностный конфликт;
- г) все ответы верны.

**Задание № 11. Выберите один правильный ответ:**

**Как называется возможность и способность сторон конфликта реализовать свои цели вопреки противодействию?**

- а) сила;
- б) стратегия поведения;
- в) мотивация;
- г) все ответы верны.

**Задание № 12. Закончите предложение правильно:**

**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;
- г) все ответы верны.

**Задание № 13. Закончите предложение правильно:**

**Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают ...**

- а) экономические, социальные, культурные;
- б) слабые, средние, сильные;
- в) внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные;
- г) все ответы верны.

**Задание № 14. Закончите предложение правильно:**

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

- а) межличностный конфликт;
- б) внутриличностный конфликт;
- в) межгрупповой конфликт;
- г) все ответы верны.

**Задание № 15. Дополните предложение:**

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

- а) групповой конфликт;
- б) межличностный конфликт;
- в) межгрупповой конфликт;
- г) все ответы верны.

**Задание № 16. Дополните предложение:**

**Горизонтальные политические конфликты – борьба за власть и властные полномочия ..., например, между исполнительной и законодательной ветвями власти.**

- а) в рамках существующего режима;
- б) в рамках отсутствия режима;
- в) в рамках временного пространства;
- г) в рамках философского пространства.

**Задание № 17. Дополните предложение:**

**Генезис конфликта – момент зарождения, возникновения и последующий ... конфликта.**

- а) процесс социальной напряженности;
- б) процесс развития;
- в) процесс противоборства;
- г) процесс диагностики.

**Задание № 18. Установите соответствие:**

1. Структура конфликта	а) вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта
2. Прогнозирование конфликта	б) деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме
3. Разрешение конфликта	в) вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии
4. Предупреждение конфликта	г) совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему

**Задание № 19. Установите соответствие:**

1. Управление конфликтом	а) терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т.д.
2. Внутригрупповой фаворитизм	б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт
3. Установка конфликтная	в) стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы; присущий человеку конкурентный характер взаимодействия с другими людьми и группами; ограниченные способности человека к децентрации
4. Толерантность	г) предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом

**Задание № 20. Установите соответствие:**

1. Конформизм	а) адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию
2. Сотрудничество	б) приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте
3. Конгруэнтность	в) общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок
4. Консенсус	г) стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему

### ВАРИАНТ № 3

**Задание № 1. Выберите один правильный ответ:**

**Что такое конфликтная ситуация?**

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) этап развития конфликта.

**Задание № 2. Выберите один правильный ответ:**

**В чем заключается причина конфликта?**

- а) в противоположных мотивах субъектов социального взаимодействия;
- б) в стечении обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) в явлениях, событиях, фактах, ситуациях, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) в накопившихся противоречиях, связанных с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

**Задание № 3. Выберите один правильный ответ:**

**Что такое образ конфликтной ситуации?**

а) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

б) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

в) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

**Задание № 4. Выберите один правильный ответ:**

**Кем являются стороны конфликта?**

а) субъектами социального взаимодействия, находящимися в состоянии конфликта или поддерживающими (явно или неявно) конфликтующих;

б) только субъектами социального взаимодействия, находящимися в состоянии конфликта;

в) конкретными личностями, находящимися в состоянии конфликта;

г) субъектами социального взаимодействия, находящимися в состоянии конфликта и посредником (медиатором).

**Задание № 5. Выберите один правильный ответ:**

**К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?**

а) межличностному бурному и быстротекущему;

б) межличностному, конструктивному;

в) межличностному, экономическому;

г) острому и длительному.

**Задание № 6. Выберите один правильный ответ:**

**Как называется состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов?**

а) межличностный конфликт;

б) внутриличностный конфликт;

в) межгрупповой конфликт;

г) нет правильного ответа.

**Задание № 7. Выберите один правильный ответ:**

**Какими бываю конфликты по способам разрешения?**

а) разрушительные, компромиссные, кооперативные;

б) пассивные, активные;

в) силовые, мирные;

г) нет правильного ответа.

**Задание № 8. Выберите один правильный ответ:**



**Как называется конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов?**

- а) межличностный конфликт;
- б) внутригрупповой конфликт;
- в) внутриличностный конфликт;
- г) все ответы верны.

**Задание № 8. Выберите один правильный ответ:**

**Как называется 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;
- г) нет правильного ответа.

**Задание № 9. Выберите один правильный ответ:**

**Как называется метод познания, при котором происходит мысленное соединение составляющих элементов изучаемого предмета и его свойств и изучение этого предмета как единого целого?**

- а) индукционный;
- б) синтез;
- в) дедукционный;
- г) анализ.

**Задание № 10. Выберите один правильный ответ:**

**Как называется психическое состояние личности в трудной ситуации, с помощью которого осуществляется переход от одного уровня регуляции к другому, более адекватному в сложившейся обстановке?**

- а) сопереживания;
- б) эмпатия;
- в) психическая напряженность;
- г) тревожность.

**Задание № 11. Выберите один правильный ответ:**

**Как называется стратегия, предполагающая взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон?**

- а) конкуренции;
- б) сотрудничества;
- в) компромисса;
- г) избегания.

**Задание № 12. Закончите предложение правильно:**

**Характер конфликтного последствия зависит от ...**

- а) особенностей участников конфликта;
- б) способов разрешения конфликта;
- в) степени удовлетворенности участников;
- г) разрешения внутригрупповых противоречий.

**Задание № 13. Закончите предложение правильно:**

**Абсолютные конфликты – конфликты, в которых борьба ведется до полного уничтожения одного или обоих ...**

- а) соперников;
- б) конкурентов;
- в) оппонентов;
- г) оппозиционеров.

**Задание № 14. Закончите предложение правильно:**

**Десоциализация – «вытеснение» индивида или социальной группы из собственной ...**

- а) позиции;
- б) проекции;
- в) псевдокультуры;
- г) культуры.

**Задание № 15. Дополните предложение:**

**Конформизм – приспособленчество, ...принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.**

- а) активное;
- б) временное;
- в) пассивное;
- г) субъективное.

**Задание № 16. Дополните предложение:**

**Диагностика конфликта – исследование конфликта ... определения его основных характеристик.**

- а) с миссией;
- б) с функцией;
- в) с фактором;
- г) с целью.

**Задание № 17. Дополните предложение:**

**Компромисс - ... поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.**

- а) этап;
- б) модель;
- в) способ;
- г) стратегия.

**Задание № 18. Установите соответствие:**

1. Ранг оппонента	а) процесс постепенного развития конфликта от простых к более сложным формам
2. Тоталитаризм	б) предварительные переговоры или соглашения
3. Прелиминарии	в) система насильственного политического господства, характеризующаяся полным подчинением общества, всех сфер его жизни власти господствующей элиты
4. Эволюция конфликта	г) потенциал, уровень возможностей по утверждению своих интересов и целей в конфликте

**Задание № 19. Установите соответствие:**

1. Фрустрация	а) сочувствие, сопереживание чувствам другого человека
2. Эмпатия	б) мотивированное деструктивное поведение, противоречащее нормам сосуществования людей, наносящее вред объектам нападения, приносящее физический, моральный ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт
3. Агрессия	в) механизм преодоления эгоцентризма личности, заключающийся в изменении точки зрения, позиции субъекта в результате столкновения, сопоставления и интеграции ее с позициями, отличными от собственной
4. Децентрация	г) психическое состояние, возникающее в ситуации реальной или предполагаемой невозможности удовлетворения тех или иных потребностей, или, проще говоря, в ситуации несоответствия желаний имеющимся возможностям

**Задание № 19. Установите соответствие:**

1. Невротический конфликт	а) немотивированное поведение субъекта, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других людей
2. Негативизм	б) психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий
3. Пароксизм	в) непродуктивно разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемое возникновением болезненно-тягостных переживаний неудачи, целей, невосполнимости потери
4. Социальная напряженность	г) острая форма переживания какой-либо эмоции (например, ярости, ужаса, отчаяния)

**Задание № 19. Установите соответствие:**

1. Медиация	а) неадекватные, неприспособившиеся к социальным условиям люди
2. Маргиналы	б) правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения
3. Лидерство	в) способ воздействия на группу, основанный на личном авторитете, признания личности лидера
4. Групповые нормы	г) переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника-медиатора

## Кейс-задачи

### Задания:

1. Сотрудник компании «Уральские самоцветы» Александр Панов всегда выполнял свою работу четко и вовремя. Он развивал творческую инициативу и находил выход из любой сложной ситуации. Сотрудники и руководители компании поняли, что для Александра главным в работе является не денежное вознаграждение, а результат работы всей компании. Но однажды Александр узнал, что он получает заработную плату наравне с менее инициативными сотрудниками. В нем стало расти возмущение, и как следствие – нежелание работать. Как Александру выйти из сложившейся ситуации?

2. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру....В конечном итоге между ними возникла драка....»:

3. Определите тип конфликта в следующей ситуации : « Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять обязанности по должности....Руководитель подразделения в служебной записки докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возникает конфликт....»:

4. В компании «Мегаполис» появился сотрудник, который проводя мало времени на рабочем месте и, не утруждая себя усердием, добился значительных результатов в своей профессиональной деятельности. Однако, некоторые сотрудники стали высказывать недовольство ситуацией, мотивируя свое поведение тем, что они работают качественнее, больше времени уделяют поставленным задачам, а новый сотрудник просто всеми манипулирует. Как нужно вести себя персоналу компании, чтобы не оказаться жертвами манипуляции и избежать конфликта?

### **4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций осуществляется путем проведения процедур текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с Положением университета о проведении текущего контроля

успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и программам магистратуры.

**Текущий контроль проводится на занятиях в течение семестра**

*Оценочные средства текущего контроля:*

- доклад;
- тестовые задания;
- кейс-задача

**Промежуточная аттестация проводится в 6 семестре в форме экзамена**

## **ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ**

1. Основные предпосылки формирования конфликтологических идей.
2. История развития конфликтологии этапы становления и развития конфликтологии (донаучный, монодисциплинарный, междисциплинарный этапы).
3. Основные направления развития западной конфликтологии.
4. Теория конфликта Р. Дарендорфа.
5. Теория позитивно-функционального конфликта Л.Козера.
6. Основные направления развития отечественной конфликтологии.
7. Сущность конфликта и его проявление в природе и обществе.
8. Конфликтология как междисциплинарная область науки и как отдельная теоретико-прикладная дисциплина.
9. Основные этапы формирования конфликтологии и их краткая характеристика.
10. Методологические основы конфликтологии.
11. Сущность, структура конфликта.
12. Функции конфликта.
13. Интегративная функция конфликта.
14. Общая характеристика факторов возникновения конфликта.
15. Информационные факторы возникновения конфликта.
16. Структурные факторы возникновения конфликта.
17. Факторы отношения при возникновении конфликта.
18. Поведенческие факторы возникновения конфликта.
19. Конфликтогены.
20. Динамика конфликта.
21. Общая характеристика фаз конфликта.
22. Понятие и сущность конфликтной ситуации.
23. Понятие и сущность инцидента.
24. Эскалация конфликта.
25. Основания классификации конфликтов.
26. Горизонтальные, вертикальные и смешанные конфликты.
27. Антагонистические и компромиссные конфликты.
28. Конструктивные и деструктивные конфликты.
29. Внутриличные конфликты: понятие, виды и способы разрешения

30. Социальный конфликт: сущность и основные разновидности.
31. Конфликт как социальный феномен.
32. Политические конфликты и их особенности.
33. Государственно-правовые конфликты.
34. Статусно-ролевые конфликты.
35. Институционализация, компромисс и консенсус в урегулировании политических конфликтов.
36. Международные и межэтнические конфликты.
37. Юридические конфликты и их специфика.
38. Конфликты в организации: характеристика, специфические особенности и причины возникновения.
39. Оценка уровня конфликтной ситуации в организации.
40. Легитимизация конфликта.
41. Межгрупповой конфликт – причины возникновения и способы разрешения.
42. Участие третьей стороны в урегулировании конфликтов.
43. Технологии посреднической деятельности.
44. Третейский суд как способ урегулирования конфликтов.
45. Арбитраж как способ урегулирования конфликтов.
46. Медиаторство как способ урегулирования конфликтов.
47. Модераторство как способ урегулирования конфликтов.
48. Технологии предупреждения конфликтов.
49. Основные методы и приемы урегулирования конфликтов.
50. Переговорный процесс как основной метод разрешения конфликтных ситуаций.
51. Семейные конфликты – определение, специфические особенности, основные направления урегулирования
52. Роль права в урегулировании конфликтов.
53. Противоречия и конфликты на постсоветском пространстве.
54. Механизм разрешения конфликта.
55. Торг и партнерский подход в переговорах. Тактические приемы.
56. Метод «принципиальных переговоров» (гарвардская модель).
57. Анализ становления переменных конфликта и его урегулирование по работе Р.Дарендорфа «Элементы теории социального конфликта».
58. Личностные стили поведения в конфликте. Модель Томаса-Килменна.
59. Уклонение как стиль поведения в конфликте.
60. Приспособление как стиль поведения в конфликте.
61. Сотрудничество как стиль поведения в конфликте.
62. Конфронтация как стиль поведения в конфликте.
63. Компромисс как стиль поведения в конфликте.
64. Психотехнические приемы разрешения конфликтов
65. Динамика и механизм конфликта.
66. Стратегии поведения в конфликте.
67. Понятие и сущность ассертивного поведения.

68. Основные формы социальных конфликтов в развитии обществ.
69. Значение знания конфликтологии в деятельности юриста.
70. Барьеры коммуникативного взаимодействия, техники и навыков общения как основания для конфликтного противостояния.
71. Межличностный конфликт. Приемы взаимодействия с «трудными людьми».
72. Основные периоды (этапы) развития межличностного конфликта, их характеристика.
73. Влияние установок толерантного сознания на реагирование в конфликте.
74. Основные направления профилактики конфликтов в организации.
75. Понятия прогнозирования и предупреждения конфликтов.

Оценочное средство: экзамен

Шкала оценивания:

оценка «отлично» выставляется студенту, обнаружившему всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоившему основную и знакомому с дополнительной литературой, рекомендованной программой, усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

оценка «хорошо» выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющему предусмотренные в программе задания, усвоившему основную литературу, рекомендованную в программе, показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

оценка «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных



программой заданий. Оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине