

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения промежуточной аттестации обучающихся**

**по дисциплине (модулю) Управление конфликтами**

Направление подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль): Экономика и управление

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2026

Санкт-Петербург  
2025

**1.Перечень компетенций, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
						Текущий контроль	Промежуточная аттестация
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<b>УК-3.1</b> Демонстрирует знания правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия	Первый этап (пороговой уровень)	<b>Знать:</b> правовые и этические принципы и нормы социального взаимодействия	Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии	Устный опрос Тестирование	Зачет Контрольное тестирование
					Модуль 2. Основы прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами	Устный опрос Тестирование	
			Второй этап (продвинутый уровень)	<b>Уметь:</b> применять правовые и этические принципы и нормы социального взаимодействия в практической деятельности	Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии	Тестирование	Зачет Контрольное тестирование
					Модуль 2. Основы прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами	Тестирование	
			Третий этап (высокий уровень)	<b>Владеть:</b> навыками эффективного социального поведения в соответствии с правовыми и этическими принципами и нормами социального взаимодействия	Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии	Решение ситуационных задач	Зачет Контрольное тестирование
					Модуль 2. Основы прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами	Решение ситуационных задач Реферат	

	<b>УК-3.2</b> Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	Первый этап (пороговой уровень)	<b>Знать:</b> эффективные стратегии сотрудничества, позволяющие достигать поставленные цели, социальные роли членов команды	Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии	Устный опрос Тестирование	Зачет Контрольное тестирование
			<b>Уметь:</b> эффективно использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде	Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии	Тестирование	
			<b>Владеть:</b> навыками эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определения своей роли в команде	Модуль 2. Основы прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами	Тестирование	
	<b>УК-3.3</b> Владеет приемами эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в	Первый этап (пороговой уровень)	<b>Знать:</b> приемы эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по	Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии	Решение ситуационных задач	Зачет Контрольное тестирование
				Модуль 2. Основы прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами	Решение ситуационных задач	
				Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии	Устный опрос Тестирование	
		Второй этап (продвинутый уровень)	<b>Знать:</b> приемы эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по	Модуль 2. Основы прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами	Устный опрос Тестирование	Зачет Контрольное тестирование
				Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии	Тестирование	

	зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу)		этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу)	конфликтами		
	Второй этап (продвинутый уровень)		<b>Уметь:</b> применять на практике приемы эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу)	Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии	Тестирование	Зачет Контрольное тестирование
	Третий этап (высокий уровень)		<b>Владеть:</b> приемами эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу)	Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии	Решение ситуационных задач	Зачет Контрольное тестирование
	<b>УК-3.4</b> Эффективно взаимодействует с другими	Первый этап (пороговой уровень)	<b>Знать:</b> способы взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене	Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии	Устный опрос Тестирование	Зачет Контрольное тестирование

	членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды		информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Модуль 2. Основы прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами	Устный опрос Тестирование	
		Второй этап (продвинутый уровень)	<b>Уметь:</b> эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии	Тестирование	Зачет Контрольное тестирование
		Третий этап (высокий уровень)	<b>Владеть:</b> навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии  Модуль 2. Основы прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами	Решение ситуационных задач  Решение ситуационных задач	Зачет Контрольное тестирование

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

Компетенция	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции (показатели достижения заданного уровня компетенции)	Этапы (уровни) и критерии оценивания результатов обучения, шкалы оценивания			
		Компетентность не сформирована	Пороговый уровень компетентности	Продвинутый уровень компетентности	Высокий уровень
		Не зачленено	Зачленено	Зачленено	Зачленено
<b>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</b>	<b>УК-3.1</b> Демонстрирует знания правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия	<b>Не способен</b> демонстрировать знания правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия	<b>Частично способен</b> демонстрировать знания правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия	<b>Способен</b> демонстрировать знания правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия	<b>Способен в полной мере</b> демонстрировать знания правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия
	<b>Знать:</b> правовые и этические принципы и нормы социального взаимодействия	Демонстрирует отсутствие знания правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия	Демонстрирует не систематические знания правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия	Демонстрирует знания правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия	Демонстрирует систематические знания правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия
	<b>Уметь:</b> применять правовые и этические принципы и нормы социального взаимодействия в практической деятельности	Не умеет применять правовые и этические принципы и нормы социального взаимодействия в практической деятельности	Частично умеет применять правовые и этические принципы и нормы социального взаимодействия в практической деятельности	Умеет применять правовые и этические принципы и нормы социального взаимодействия в практической деятельности, но допускает незначительные ошибки	Умеет применять правовые и этические принципы и нормы социального взаимодействия в практической деятельности
	<b>Владеть:</b> навыками эффективного социального поведения в соответствии с правовыми и этическими принципами и нормами	Не владеет навыками эффективного социального поведения в соответствии с правовыми и	Частично владеет навыками эффективного социального поведения в соответствии с правовыми и	Владеет навыками эффективного социального поведения в соответствии с правовыми и	Свободно владеет навыками эффективного социального поведения в соответствии с правовыми и

	социального взаимодействия	этическими принципами и нормами социального взаимодействия	этическими принципами и нормами социального взаимодействия	этическими принципами и нормами социального взаимодействия	этическими принципами и нормами социального взаимодействия
<b>УК-3.2</b> Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	<b>Не способен</b> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде	<b>Частично способен</b> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде	<b>Способен</b> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде	<b>Способен в полной мере</b> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде	
<b>Знать:</b> эффективные стратегии сотрудничества, позволяющие достигать поставленные цели, социальные роли членов команды	Демонстрирует отсутствие знания эффективных стратегий сотрудничества, позволяющих достигать поставленные цели, социальных ролей членов команды	Демонстрирует не систематические знания эффективных стратегий сотрудничества, позволяющих достигать поставленные цели, социальных ролей членов команды	Демонстрирует знания эффективных стратегий сотрудничества, позволяющих достигать поставленные цели, социальных ролей членов команды	Демонстрирует систематические знания эффективных стратегий сотрудничества, позволяющих достигать поставленные цели, социальных ролей членов команды	
<b>Уметь:</b> эффективно использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде	Не умеет эффективно использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде	Умеет использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде, но делает это недостаточно эффективно	Умеет эффективно использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде, но допускает незначительные ошибки	В полной мере умеет эффективно использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде	
<b>Владеть:</b> навыками эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определения своей	Не владеет навыками эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения	Частично владеет навыками эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения	Владеет навыками эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения	Свободно владеет навыками эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения	







**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**

### **УК-3**

**Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели**

#### **УК-3.1**

**Демонстрирует знания правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия**

***Первый этап (пороговой уровень)***

**ЗНАТЬ** (помнить и понимать): студент помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

**ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):**

- правовые и этические принципы и нормы социального взаимодействия;

***ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):***

- устный опрос;
- тестовый контроль

***Перечень вопросов для устного опроса***

1. Обоснуйте предмет и задачи конфликтологии.
2. Проанализируйте историю становления конфликтологии как науки.
3. Раскройте сущность современных концепций конфликта
4. Укажите методологические принципы анализа конфликтов.
5. Методы изучения конфликтов.
6. Этапы и программа конфликтологического исследования.
7. Какова сущность понятия «конфликт»? Обоснуйте их виды
8. Классификация конфликтов и их характеристика.
9. В чем заключаются основные функции конфликтов?
10. Дайте характеристику предмета и объекта конфликта

Размещение правильного ответа к данному контрльному заданию не предусмотрено

***Критерии оценивания устного опроса:***

- 6 баллов и/или «отлично»: ставится студенту за правильный, полный и развернутый ответ, он должен продемонстрировать отличное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы;

4- 5 баллов и/или «хорошо»: ставится студенту за правильный ответ на вопрос, который должен быть полным и продемонстрировать достаточное

знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов;

- 2-3 балла и/или «удовлетворительно»: ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

- 0 баллов и/или «неудовлетворительно»: ставится студенту за отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по вопросу; присутствуют грубые ошибки в ответе, которые студент не способен исправить даже с помощью рекомендаций преподавателя.

## **Тестовые задания**

**1. Конфликт возникает только при наличии его ....**

1. объекта
2. предмета
- 3 интереса

**Правильный ответ: 1**

**2. Объект конфликтологии – это:**

- 1.конфликты в целом
- 2.люди
- 3.войны

**Правильный ответ: 1**

**3. Предмет конфликтологии – это:**

- 1.общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов
- 2.общие закономерности развития и функционирования психики
- 3.трагические последствия войн

**Правильный ответ: 1**

**4. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:**

- 1.социологии и психологии;
- 2.философии и политологии;
- 3.педагогики и культурологии.

**Правильный ответ: 1**

**5. Группа интересов - понятие, обозначающее**

- 1.объединение людей на основе общности интересов и действий в конкретной политической ситуации.
- 2.объединение духовных ценностей
- 3.объединение материальных ценностей

**Правильный ответ: 1**

**6. Установите соответствие периода с этапом становления конфликтологии как науки:**

a) VI-VII в. до н.э.;

1) зарождения отраслей конфликтологии

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| б) 1920 годы;         | 2) конфликт изучается в рамках философии |
| в) 1920-1950 годы;    | 3) междисциплинарные исследования        |
| г) 1950-1980 годы;    | 4) центры по исследованию конфликтов     |
| д) 1980 год–2000 годы | 5) конфликт как самостоятельная наука    |

**Правильный ответ:** а) -2; б) – 1; в) – 5; г) – 3; д)- 4

#### 7. Установите хронологическую последовательность мыслителей, изучавших конфликтологию.

- |   |                   |
|---|-------------------|
| 1 | а) Фома Аквинский |
| 2 | б) Конфуций       |
| 3 | в) Эммануил Кант  |
| 4 | г) Жан Жак Руссо  |
| 5 | д) Томас Гоббс    |

**Правильный ответ:** 1) -б; 2) – а; 3) – д; 4) – г; 5)- в

#### 8. Соотнесите термин с его описанием:

а) инцидент;	1.резкая интенсификация борьбы оппонентов
б) конфликтоген;	2. первое столкновение сторон
в) эскалация;	3. развитие и изменение конфликта
г) динамика	4. слово или действие, приводящее к конфликту

**Правильный ответ:** а) -2; б) – 4; в) – 1; г) – 3

#### 9. Соотнесите термин с его описанием:

- |                |   |
|----------------|---|
| а) апатия;     | 1) форма деструктивного поведения         |
| б) депрессия;  | 2) подавленное настроение                 |
| в) агрессия;   | 3) внутреннее чувства страха, дискомфорта |
| г) тревожность | 4) состояние безразличия                  |

**Правильный ответ:** а) -4; б) – 2; в) – 1; г) – 3

### **Критерии оценивания тестирования:**

Итоговая оценка тестирования студента осуществляется путём перевода % правильных ответов в стандартные оценки.

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 %	51-70 %	70,1-85 %	85,1-100 %

### ***Второй этап (продвинутый уровень)***

**УМЕТЬ** (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

### **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):**

- применять правовые и этические принципы и нормы социального взаимодействия в практической деятельности;

### ***ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ВТОРОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ):***

- тестовый контроль

#### **Тестовые задания**

1. Основой всех конфликтов являются \_\_\_\_\_, возникающие между людьми или внутри структуры самой личности.

**Правильный ответ:** противоречия

2. Инцидент, во время которого большинство теряет самообладание и привычно движется по накатанной схеме называется \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** конфликт

3. Объективная ситуация, фиксирующая обострение реально существующих противоречий у участников в определенной сфере, выявляющая отношение сторон к объекту конфликта и их позиции представляет собой \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** конфликтную ситуацию

**4. Фаза, на которой возможности разрешения конфликта самые высокие называется \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** начальной

**5. \_\_\_\_\_ называют человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:**

**Правильный ответ:** маргиналом

**6. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** конкуренция

**7. Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт определяется как \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** управление конфликтами

**8. Противоречие, являющееся основой конфликта – это \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** предмет конфликта

**9. Процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению отражает \_\_\_\_\_ конфликта**

**Правильный ответ:** динамика

**10. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** конструктивными

**11. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** манипуляцией

**12. Блокирование отрицательных эмоций, вытеснение из сознания связей между эмоциональными переживаниями и их источником называется**

---

**Правильный ответ:** проекцией

**13. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является**

---

**Правильный ответ:** переговорный процесс

**14. \_\_\_\_\_ выступает профессиональным посредником при разрешении конфликтной ситуации**

**Правильный ответ:** медиатор

**15. Признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо представляет собой \_\_\_\_\_ личности**

**Правильный ответ:** авторитет

**16. Разрыв отношений как знак протesta против поведения оппонента называется: \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** бойкотом, бойкот

**17. Политический режим, характеризующийся всеобъемлющим контролем за гражданами со стороны государства, полным подчинением личности и гражданского общества политической власти можно рассматривать как**

---

**Правильный ответ:** тоталитаризм

**18. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** дебаты

#### **Критерии оценивания тестирования:**

Итоговая оценка тестирования студента осуществляется путём перевода % правильных ответов в стандартные оценки.

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 %	51-70 %	70,1-85 %	85,1-100 %

### ***Третий этап (высокий уровень)***

**ВЛАДЕТЬ** наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

### **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):**

- навыками эффективного социального поведения в соответствии с правовыми и этическими принципами и нормами социального взаимодействия;

### ***ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ТРЕТЬЕМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ):***

- решение задач

#### **Ситуационные задачи**

##### **Задача 1.**

Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасение за свое здоровье (в цехе не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев с существенной задержкой выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия.

1. Дайте классификацию конфликта (не менее чем по пяти признакам).
2. Что является предметом конфликта?
3. Кто является субъектами в конфликте?
4. Какова оптимальная форма завершения конфликта?

##### **Задача 2.**

Встреча двух друзей. Один учится на юридическом факультете, а другой - на факультете информационных систем. Завязался спор о том, что интересней, какие науки важнее - гуманитарные или технические. В ходе спора, утверждая и отстаивая свою позицию, спорщики перешли на повышенные тона и едкие замечания не только о значении гуманитарных и технических наук, но и на личные характеристики. В результате спора друзья поссорились и разошлись.

1. Есть ли здесь конфликт?
2. Если да, какой он? (Дать классификацию не менее чем по пяти признакам.)
3. По какой формуле развивался конфликт (если он есть) исходя из теории В.П. Шейнова?
4. Какова форма завершения конфликта (если он был)?

##### **Задача 3.**

В одной организации молодой руководитель, желая получить рекламу своей фирмы, дал интервью корреспонденту газеты. После выхода в свет материалов оказалось, что там существуют искажения, которые могут нанести

ущерб имиджу фирмы. При встрече с журналистом тот показал записи, сделанные во время интервью, и не пожелал признать свои ошибки.

Какие ошибки совершил руководитель? Как спрогнозировать подобную ситуацию? Что бы вы порекомендовали руководителю для разрешения подобной проблемы?

#### **Задача 4.**

Одна из сотрудниц организации высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию и дайте рекомендации по разрешению конфликтной ситуации

#### **Задача 5.**

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Вопрос. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

#### **Задача 6**

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

#### **Задача 7**

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Размещение правильного ответа к данному контрольному заданию не предусмотрено

#### **Критерии оценивания решения ситуационных задач:**

Количественная оценка за решение ситуационных задач определяется на основании следующих критериев:

- оценку «отлично» заслуживает студент, показавший всестороннее систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для формирования личностных мировоззренческих установок, проявившим

творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

- оценку «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению.

- оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе вопросы контрольной работы, 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 изложении предусмотренных программой заданий. Оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые нуждаются в дополнительных занятиях (как самостоятельных, так и под руководством преподавателя) по освоению дисциплины.

**УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели**

### **УК-3.2**

**Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде**

#### ***Первый этап (пороговой уровень)***

**ЗНАТЬ** (помнить и понимать): студент помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

#### **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):**

- эффективные стратегии сотрудничества, позволяющие достигать поставленные цели, социальные роли членов команды;

#### ***ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):***

- устный опрос;
- тестовый контроль

## **Перечень вопросов для устного опроса**

1. Укажите основные фазы и этапы конфликта
2. Дайте характеристику особенностей межличностных конфликтов
3. Объясните объективные причины конфликтного взаимодействия.
4. Раскройте социально-психологические причины возникновения межличностных конфликтов.
5. Каковы личностные причины возникновения конфликтного взаимодействия.
6. Проанализируйте влияние стресса на конфликтное взаимодействие.
7. Дайте характеристику внутриличностного (психологический) конфликта.
8. Обозначьте источники конфликта в организации и в сфере управления.
9. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
10. Раскройте социально-психологические условия профилактики конфликтов.

Размещение правильного ответа к данному контрольному заданию не предусмотрено

*Критерии оценивания устного опроса:*

- 6 баллов и/или «отлично»: ставится студенту за правильный, полный и развернутый ответ, он должен продемонстрировать отличное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы;

4- 5 баллов и/или «хорошо»: ставится студенту за правильный ответ на вопрос, который должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов;

2- 3- балла и/или «удовлетворительно»: ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

- 0 баллов и/или «неудовлетворительно»: ставится студенту за отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по вопросу; присутствуют грубые ошибки в ответе, которые студент не способен исправить даже с помощью рекомендаций преподавателя.

### **Тестовые задания**

**1. Конфликт в переводе с латинского означает:**

1. соглашение;
2. столкновение;
3. существование.

**Правильный ответ: 2**

**2. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:**

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XVII века.

**Правильный ответ: 1**

**3. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):**

- 1. структурные методы;
- 2. метод картографии;
- 3. опрос.

**Правильный ответ: 1**

**4. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:**

- 1. Конфуцию;
- 2. Гераклиту;
- 3. Платону.

**Правильный ответ: 1**

**5. Конфликт в организации – это:**

- 1. конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организаций;
- 2. конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организаций и за ее пределами;
- 3. конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- 4. конфликты между различными структурными элементами организации;

**Правильный ответ: 3**

**6. Установите связь между понятием и его содержанием:**

а) мотивы;	1) нужда или недостаток в чем-либо
б) потребности;	2) побуждение к активным действиям
в) слабости;	3) представление субъекта о главном и важном
г) ценности;	4) расхождение представлений о должном с реальным

**Правильный ответ:** а) -2; б) – 1; в) – 4; г) – 3

**7. Соотнесите имя мыслителя с его философским представлением о конфликте:**

а) Томас Гоббс	1) теория общественного договора
б) Цицерон	2) тезис об «авторизованной

	компетенции»
в) Фома Аквинский	3) концепция «войны всех против всех»
г) Жан Жак Руссо	4) «справедливая и благочестивая война»

**Правильный ответ:** а) -3; б) – 4; в) – 2; г) – 1

### **8. Определите хронологическую последовательность предлагаемых этапов развития конфликта:**

- а) рост эмоционального напряжения; б) сужение когнитивной сферы в поведении; в) применение насилия в качестве аргумента; г) расширение границ конфликта, его генерализация; д) переход от аргументов к претензиям.

**Правильный ответ:** б, а, г, д, в

### **9. Соотнесите термин с его описанием:**

а) уклонение	1) частичное принятие точки зрения другого
б) сглаживание	2) влияние на других с использованием власти
в) принуждение	3) признание права сторон на собственное мнение
г) компромисс	4) призыв к солидарности
д) сотрудничество	5) стремление уйти от конфликта

**Правильный ответ:** а) -5; б) – 4; в) – 2; г) – 1; д) - 3

### **Критерии оценивания тестирования:**

Итоговая оценка тестирования студента осуществляется путём перевода % правильных ответов в стандартные оценки.

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 %	51-70 %	70,1-85 %	85,1-100 %

### ***Второй этап (продвинутый уровень)***

**УМЕТЬ** (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации,

исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

**ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ВТОРОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ):**

- эффективно использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде;

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ВТОРОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ):**

- тестовый контроль

**Тестовые задания**

**1. Гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия являются \_\_\_\_\_ управления конфликтами**

**Правильный ответ:** принципами

**2. Конфликты между структурными подразделениями в организации именуются как \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** структурные

**3. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает - \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** демонстративный тип

**4. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к \_\_\_\_\_ информацией**

**Правильный ответ:** обмену

**5. Основными моделями поведения личности в конфликте являются \_\_\_\_\_**

---

**Правильный ответ:** конструктивная, деструктивная, конформистская

**6. Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте представляет собой \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** легитимизацию конфликта

7. Столкновение противоположно направленных мотивов конкретной личности характеризуется как \_\_\_\_\_ конфликт

**Правильный ответ:** внутриличностный

8. Целостность социальных свойств конкретного человека, продукт общественного развития и его включения в систему социальных отношений посредством активной деятельности и общения – это \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** личность

9. Первым ввёл в научный оборот термин «социология конфликта» \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** Г. Зиммель, Зиммель

10. Разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов принадлежит \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** З. Фрейду, Фрейду

11. Возвращение к детским стереотипам поведения – это \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** регрессия

12. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** психологии

13. Первые попытки рационального осмысления природы социального конфликта принадлежат \_\_\_\_\_ ученым

**Правильный ответ:** американским

14. Основанием для деления конфликтов на семейные, производственные, бытовые, политические является сфера \_\_\_\_\_ человека

**Правильный ответ:** жизнедеятельности

15. Эффективной формой участия третьего лица в разрешении конфликтов выступает \_\_\_\_\_ процесс

**Правильный ответ:** переговорный

**16. Прямые** \_\_\_\_\_ — это те, кто непосредственно участвует в конфликте и открыто заявляет свои позиции.

**Правильный ответ:** участники

**17. Неточные, недостоверные факты, слухи выступают причинами конфликта**

**Правильный ответ:** информационными

**18. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту - это**

**Правильный ответ:** подстрекатель

#### **Критерии оценивания тестирования:**

Итоговая оценка тестирования студента осуществляется путём перевода % правильных ответов в стандартные оценки.

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 %	51-70 %	70,1-85 %	85,1-100 %

#### **Третий этап (высокий уровень)**

**ВЛАДЕТЬ** наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

#### **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ТРЕТЬЕМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ):**

- навыками эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определения своей роли в команде;

#### **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ТРЕТЬЕМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ):**

- решение задач

#### **Ситуационные задачи**

##### **Задача 1.**

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал притираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

##### **Задача 2.**

Студенческая группа 3-го курса по результатам учебы была признана лучшей группой института и приказом ректора награждена премией. Через пару дней после этого ректор института застал четырех студентов этой группы

курящими на лестничной площадке. Курение в стенах учебного заведения запрещалось. Ректор приказом вынес всем четверым курильщикам выговор за нарушение дисциплины. Когда пришел срок получения премии, оказалось, что этих четырех студентов (кстати, круглых отличников) в списке премированных нет. Четверка возмутилась. Группа поддержала своих обиженных товарищей и решила отправить к декану делегацию с просьбой выдать им премию. Декан сказал, что он не может удовлетворить их просьбу. Делегация направилась к ректору. Ректор делегацию принял, но удовлетворить просьбу отказался. Через некоторое время на предпраздничном институтском вечере студенты в капустнике разыграли скетч, в котором декан и ректор были представлены в смешном и глуповатом виде. Вскоре после этого староста группы Семенов был снят. Вмененное ему в вину нарушение было незначительным, и студенты решили, что снят он в связи со всей этой историей. Их попытки добиться, чтобы Семенова оставили старостой, ни к чему не привели. Конфликт налицо. Проанализируйте данную ситуацию.

#### **Задача 3.**

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

#### **Задача 4.**

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

#### **Задача 5.**

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как свои пять пальцев, практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Как нужно воздействовать на вашего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

#### **Задача 6**

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

#### **Задача 7**

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

### **Задача 8**

На работе сотрудники перекинулись парой слов с коллегой, не замечая рядом стоящего директора. Казалось бы, что здесь особенного? А он почему-то обратил на это внимание и довольно резко отчитал вас за еще не выполненное поручение. Не ограничиваясь простым замечанием, припомнил прежние промахи, прошелся по профессиональным качествам. Это на глазах у всего коллектива.

Какие типы конфликта (по характеру участников) описан в ситуации? Какая должна быть реакция сотрудников? В чем причины сложившейся ситуации?

Размещение правильного ответа к данному контрольному заданию не предусмотрено

### **Критерии оценивания решения ситуационных задач:**

Количественная оценка за решение ситуационных задач определяется на основании следующих критериев:

- оценку «отлично» заслуживает студент, показавший всестороннее систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для формирования личностных мировоззренческих установок, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;
- оценку «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению.
- оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе вопросы контрольной работы, 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 изложении предусмотренных программой заданий. Оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые нуждаются в дополнительных занятиях (как самостоятельных, так и под руководством преподавателя) по освоению дисциплины.

**УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели**

**УК-3.3**

**Владеет приемами эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу)**

***Первый этап (пороговой уровень)***

**ЗНАТЬ** (помнить и понимать): студент помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

**ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):**

- приемы эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу);

***ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):***

- устный опрос;
- тестовый контроль

**Перечень вопросов для устного опроса**

1. Обоснуйте основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
2. Укажите способы разрешения различных видов конфликтов.
3. В чем заключается взаимодействие личности и среды в конфликтной ситуации
4. Раскройте сущность принципов посредничества в разрешении конфликтов
5. Обозначьте основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
6. Дайте характеристику способов разрешения различных видов конфликтов.
7. Проанализируйте принципы посредничества в разрешении конфликтов
8. Каково содержание основных принципов методики разрешения конфликтов

9. Какова роль переговоров в конфликтных ситуациях
10. Предупреждение и профилактика конфликтов

Размещение правильного ответа к данному контрольному заданию не предусмотрено

*Критерии оценивания устного опроса:*

- **6 баллов и/или «отлично»:** ставится студенту за правильный, полный и развернутый ответ, он должен продемонстрировать отличное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы;

**4- 5 баллов и/или «хорошо»:** ставится студенту за правильный ответ на вопрос, который должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов;

**2- 3 балла и/или «удовлетворительно»:** ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

**- 0 баллов и/или «неудовлетворительно»:** ставится студенту за отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по вопросу; присутствуют грубые ошибки в ответе, которые студент не способен исправить даже с помощью рекомендаций преподавателя.

### **Примерные тестовые задания**

**1. Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:**

1. К. Томас и Р. Киллмен;
2. Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
3. Д. Скотт и Ч. Ликсон;
4. М. Дойч и Д. Скотт.

**Правильный ответ: 1**

**2. Сколько типов конфликтных личностей выделяет В. П. Шейнов?**

1. 3 типа
2. 6 типов
3. 4 типа

**Правильный ответ: 2**

**3. В какой науке конфликт рассматривается, как особый тип социального взаимодействия.**

1. педагогике
2. психологии
3. социологии

**Правильный ответ: 3**

**4. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на**

**его протекание. Это суждение:**

1. не верно
2. верно
3. отчасти верно

**Правильный ответ: 2**

**5. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:**

1. произвольно
2. не обязательно
3. обязательно последовательно

**Правильный ответ: 2**

**6. Соотнесите психологическую концепцию внутриличностного конфликта с ее автором:**

1. Теория психосоциального развития	а) К. Юнг.
2. Теория комплекса неполноценности	б) З. Фрейд
3. Учение об экстраверсии и интроверсии	в) Э. Эриксон
4. Проблема внутриличностного конфликта	г) А. Адлер

**Правильный ответ:** 1) -в; 2) – г; 3) – а; 4) – б

**7. Соотнесите концепции исследования конфликтов и их представителей:**

1. Фruстрационно-агрессивное направление	а) Д. Доллардом
2. Политологические исследования	б) Р. Дарендорф
3. Социологические исследования	в) З. Фрейд
4. Психологическая концепция	г) В. Парето

**Правильный ответ:** 1) -а; 2) – г; 3) – а; 4) – в

**8. Определите хронологическую последовательность основных стадий развития конфликта:**

- а) инцидент; б) предконфликтная ситуация; в) кульминация; г) эскалация; д) завершение конфликта

**Правильный ответ:** б, а, г, в, д

**9. Определите соответствие факторов, выступающих причинами социального конфликта:**

- |                        |                                      |
|------------------------|--------------------------------------|
| 1. объективные причины | a) различия в целях                  |
|                        | б) этнонациональные различия         |
|                        | в) противоречия в способах поведения |
| 2. субъективные причин | г) социальное расслоение общества    |
|                        | д) различия в ценностных ориентациях |
|                        | е) различие политических позиций     |

**Правильный ответ:** 1- г, б, е; 2- а, в, д

**Критерии оценивания тестирования:**

Итоговая оценка студента осуществляется путём перевода % правильных ответов в стандартные оценки.

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 %	51-70 %	70,1-85 %	85,1-100 %

**Второй этап (продвинутый уровень)**

**УМЕТЬ** (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

**ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):**

- применять на практике приемы эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу);

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ВТОРОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ):**

- тестовый контроль;
- контрольное тестирование.

**Тестовые задания**

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

**Правильный ответ:** межличностный

2. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы называется \_\_\_\_\_ конфликта

**Правильный ответ:** разрешение

3. Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его характеризует конфликта.

**Правильный ответ:** причину

4. По К.Томасу, в противоположность соперничеству принесение в жертву собственных интересов ради другого называется \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** приспособление

5. Особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере- это \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** социальный конфликт

3. Столкновение взаимодействующих сторон, означающее переход конфликтной ситуации в конфликт, называют

**Правильный ответ:** инцидентом

7. Слова, действия, порождающее или способное привести к конфликту-это

**Правильный ответ:** конфликтоген

8. Процесс, в ходе которого участники конфликта с помощью нейтрального посредника планомерно выявляют проблемы и пути их решения называется \_\_\_\_\_

1. медиация
2. фасилитация
3. проекция

**Правильный ответ:** медиация, медиацией

**9.** Основой всех конфликтов являются \_\_\_\_\_, возникающие между людьми или внутри структуры самой личности.

**Правильный ответ:** противоречия

**10.** Деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы - это \_\_\_\_\_ конфликта

**Правильный ответ:** предупреждение

**11.** Назовите систему мероприятий по обеспечению сотрудничества наемных работников, работодателей и представителей органов государственной власти в целях согласования социально-экономических интересов \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** социальное партнёрство

**12.** Идеи структурализма в обосновании и изучении конфликтов поддерживал \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** Р. Дарендорф, Даренфорф

**13.** Тактика, характеризующаяся высоким уровнем напористости при низком уровне партнерства, называется \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** соперничество

**14.** Воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта означает конфликта \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** устранение

**15.** Определите тактику поведения, которую следует применять в конфликтной ситуации, если решение проблемы важнее для партнера, чем для Вас - \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** приспособление

**16.** В организации разгорелся конфликт между двумя начальника отделов. Оба начальника имеют одинаковую власть, но взаимоисключающие интересы. Наиболее оптимальной для разрешения конфликта в данном случае будет стратегия \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** компромисса

**17.** Разногласие, словесное состязание в ходе обсуждения – это \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** спор

**18. Укажите, какую тактику следует применять в конфликтных ситуациях, когда одинаково значимы цели и важны подходы обеих сторон**

**Правильный ответ:** сотрудничество

#### **Критерии оценивания тестирования:**

Итоговая оценка тестирования студента осуществляется путём перевода % правильных ответов в стандартные оценки.

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 %	51-70 %	70,1-85 %	85,1-100 %

#### **Третий этап (высокий уровень)**

**ВЛАДЕТЬ** наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

#### **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ТРЕТЬЕМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ):**

- приемами эффективного социального взаимодействия в различных социальных группах (в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку, по принадлежности к социальному классу);

#### **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ТРЕТЬЕМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ):**

- решение задач

#### **Ситуационные задачи**

##### **Задача 1.**

Каждый раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отвечает молчанием. Вам это неприятно, вы не понимаете, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

##### **Задача 2.**

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз прекращать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

##### **Задача 3.**

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что

окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

#### **Задача 4.**

Изучите средства и техники рационального поведения в конфликте. Занесите их в таблицу. Выберите одну-две техники и презентуйте их в группе.

Название техники	Цели техники (направленность)	Содержание техники

#### **Задача 5.**

Смоделируйте 4 профессиональных конфликта: «Работник-Клиент», «Работник-Работник», «Руководитель- Работник», «Работник – Представитель внешней организации». Осуществите анализ каждой из ситуаций. Представьте варианты решения конфликта. Спрогнозируйте последствия конфликтов.

#### **Ситуация 6**

В организацию после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист-бухгалтер. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых бухгалтеров, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, молодой специалист всякий раз встречает нежелание отвечать и ощущать напряжение в отношениях. Старожилы чувствуют себя уязвленными, а возможно, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением. По словам нового работника, у него возникает неприязнь и ответное желание дать отпор по любому поводу.

Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура? Кто стал виновником конфликта? Какие варианты разрешения проблемы вы видите?

#### **Задача 7**

В одну из организаций на конкурсной основе был принят высококвалифицированный специалист. При приеме на работу контракт не был подписан. Оклад удовлетворял сотрудника, однако нечетко был оговорен принцип дальнейшего повышения оплаты труда. С течением времени нагрузка существенно возросла, а ожидаемого повышения не следовало. У сотрудника начали проявляться признаки недовольства, которые сначала вызвали у администрации недоумение, а затем раздражение. Дело кончилось его

увольнением. В результате налицо потери для обеих сторон: для организации – это затраты на поиск работника на рынке труда, потеря времени, угроза для конфиденциальной информации об организации; для сотрудника – эмоциональные материальные издержки и временные потери.

Каковы причины конфликта? Дайте рекомендации по прогнозированию подобных ситуаций.

### **Задача 8**

Преподаватель не скрывает свою антипатию по отношению к подвижному, неусидчивому студенту. Говорит при всех, что «терпеть его не может». В ответ слышит то же самое. Возник конфликт. Обоснуйте с чем связан конфликт?

Размещение правильного ответа к данному контрольному заданию не предусмотрено

### **Критерии оценивания решения ситуационных задач:**

Количественная оценка за решение ситуационных задач определяется на основании следующих критериев:

- оценку «отлично» заслуживает студент, показавший всестороннее систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для формирования личностных мировоззренческих установок, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;
- оценку «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению.
- оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе вопросы контрольной работы, 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 изложении предусмотренных программой заданий. Оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые нуждаются в дополнительных занятиях (как самостоятельных, так и под руководством

преподавателя) по освоению дисциплины.

**УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели**

**УК-3.4**

**Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды**

***Первый этап (пороговой уровень)***

**ЗНАТЬ** (помнить и понимать): студент помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

**ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):**

- способы взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.

***ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):***

- устный опрос;
- тестовый контроль

**Перечень вопросов для устного опроса**

1. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
2. Участники конфликта, их краткая характеристика
3. Основные стили конфликтного поведения руководителя организации
4. Методы управления конфликтами, их краткая характеристика
5. Объективные факторы возникновения конфликта
6. Роль руководителя в управлении конфликтами
7. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта
8. Факторы, определяющие условия завершения конфликта
9. Алгоритм продуктивного разрешения конфликта
10. Этапы переговорного процесса

Размещение правильного ответа к данному контрольному заданию не предусмотрено

***Критерии оценивания устного опроса:***

- 6 баллов и/или «отлично»: ставится студенту за правильный, полный и развернутый ответ, он должен продемонстрировать отличное знание студентом

материала лекций, основной и дополнительной литературы;

**4- 5 баллов и/или «хорошо»:** ставится студенту за правильный ответ на вопрос, который должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов;

**2- 3- балла и/или «удовлетворительно»:** ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

**- 0 баллов и/или «неудовлетворительно»:** ставится студенту за отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по вопросу; присутствуют грубые ошибки в ответе, которые студент не способен исправить даже с помощью рекомендаций преподавателя.

### **Тестовые задания**

**1.Какие типы конфликтов являются наиболее распространенными?**

1. конфликты по горизонтали
2. конфликты по вертикали
3. конфликты смешанного типа

**Правильный ответ: 3**

**2. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?**

1. силовое давление
2. уговоры
3. невмешательство

**Правильный ответ: 1**

**3. Как называется стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе?**

1. компромисса
2. конкуренции и соперничества
- 3 сотрудничества

**Правильный ответ: 2**

**4.Конфликт равен:**

1. конфликтная ситуация + инцидент
2. конфликтные отношения + конфликтная ситуация
3. конфликтные отношения + инцидент

**Правильный ответ: 1**

**5. От чего зависит конструктивное разрешение конфликта?**

1. адекватности восприятия конфликта
2. открытости и эффективности общения
3. количества отрицательных эмоций

**Правильный ответ: 1**

**6. Соотнесите название работ по проблематике конфликтов и их авторов:**

1. «Функции социального конфликта» а) Р. Мерсон

2. «Общая теория конфликта» б) Р. Дарендорф  
 3. «Классовая структура и классовый в) Л. Козер  
 конфликт»  
 4. «Социальная теория и социальная г) К. Боулдинг  
 структура»

**Правильный ответ:** 1) -в; 2) – г; 3) – б; 4) – а

### 7. Соотнесите понятия и их определения:

- |                  |   |
|------------------|---|
| 1. подстрекатель | а) нейтральное лицо, помогающее конфликтующим в достижении согласия с помощью переговоров |
| 2. пособник      | б) лицо, планирующее конфликт, намечающее его развитие                                    |
| 3. посредник     | в) лицо, содействующее конфлиktу советами   |
| 4. организатор   | г) лицо, организация, подталкивающее другого участника к конфлиktу                        |

**Правильный ответ:** 1) -г; 2) – в; 3) – а; 4) – б

### 8. Соотнесите понятия и их определения:

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. конфликтная ситуация | а) объективно существующая или мыслимая проблема, служащая причиной раздора             |
| 2. предмет конфликта    | б) стечание обстоятельств, которое объективно создает основу для противоборства сторон  |
| 3. объект конфликта     | в) активная сторона, способная создавать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта |
| 4. субъект конфликта    | г) конкретная ценность, к обладанию которой стремятся обе стороны конфликта             |

**Правильный ответ:** 1) -б; 2) – а; 3) – г; 4) – в

### 9. Определите соответствие ролей третье стороны, выступающих в качестве официальных и неофициальных медиаторов при регулировании конфликтов:

1. официальные медиаторы  
организаций
2. неофициальные медиаторы  
групп
- а) государственные правовые институты  
б) представители религиозных  
в) руководители предприятий  
г) профессиональные психологи  
д) общественные организации  
е) неформальные лидеры социальных

**Правильный ответ:** 1- а, в, д; 2- б, г, е

#### **Критерии оценивания тестирования:**

Итоговая оценка студента осуществляется путём перевода % правильных ответов в стандартные оценки.

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 %	51-70 %	70,1-85 %	85,1-100 %

#### ***Второй этап (продвинутый уровень)***

**УМЕТЬ** (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

В результате изучения дисциплины студент должен уметь:

- эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.

#### ***ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ВТОРОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ):***

- тестовый контроль

#### **Тестовые задания**

1. Среди источников конфликтологических идей рассматривающих «особую форму осознания мира, обусловленную верой в сверхъестественное, которая включает в себя свод моральных норм и типов поведения, обрядов, культовых действий, объединение людей в организации» – это \_\_\_\_\_

**Правильный ответ:** религия

**2. Назовите деятельность участников конфликта, направленную на прекращение противодействия и устранение проблемы \_\_\_\_\_ конфликта**

**Правильный ответ:** разрешение

**3. Определите тактику поведения, которую следует применять, если конфликтная ситуация разрешится сама собой через определенное время**

**Правильный ответ:** уклонение

**4. Воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта это конфликта**

**Правильный ответ:** устранение

**5. Создание образа врага, демонстрация силы и угроза ее применения, применение насилия, тенденция к расширению и углублению конфликта характеризует основные моменты процесса \_\_\_\_\_ конфликта**

**Правильный ответ:** эскалации

**6. Уход от решения назревших проблем, неудовлетворенность отношениями, ослабление сплоченности – это примеры проявления \_\_\_\_\_ функций конфликта**

**Правильный ответ:** негативных

**7. Процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению отражает \_\_\_\_\_ конфликта**

**Правильный ответ:** динамика

**8. Главным легитимным средством разрешения политических конфликтов является \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** конституция

**9. Приемлемое для конфликтующих сторон решение, в выработке которого все члены группы сознательно и рационально принимают участие-это \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** консенсус

10. Как называется приписывание другим людям собственных вытесненных мотивов, переживаний и черт характера называется \_\_\_\_\_

---

**Правильный ответ:** проекция

11. Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта является устранение его \_\_\_\_\_

---

**Правильный ответ:** последствий

12. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям называется \_\_\_\_\_

---

**Правильный ответ:** деструктивный

13. Конфликт, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется \_\_\_\_\_

---

**Правильный ответ:** конкуренция

14. Как называется стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – \_\_\_\_\_

---

**Правильный ответ:** компромисс

15. «Поступай только согласно такой максиме, руководствуясь которой ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом,...» – кто является автором этого нравственного призыва, автором \_\_\_\_\_

---

**Правильный ответ:** И. Кант

16. Назовите Тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда называется коллективный \_\_\_\_\_ спор

**Правильный ответ:** трудовой

17. Конфликт, происходящий между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу называется конфликт \_\_\_\_\_

---

**Правильный ответ:** по горизонтали

**18. Тактика, характеризующаяся высоким уровнем напористости при низком уровне партнерства, называется \_\_\_\_\_**

**Правильный ответ:** соперничество

#### **Критерии оценивания тестирования:**

Итоговая оценка тестирования студента осуществляется путём перевода % правильных ответов в стандартные оценки.

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 %	51-70 %	70,1-85 %	85,1-100 %

#### **Третий этап (высокий уровень)**

**ВЛАДЕТЬ** наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

#### **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ТРЕТЬЕМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ):**

- навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.

#### **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ТРЕТЬЕМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ):**

- решение задач;

#### **Ситуационные задачи**

##### **Задача 1.**

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

##### **Задача 2.**

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла

сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

### **Задача 3.**

Определите природу конфликта в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутивой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении —шутника.

### **Задача 4.**

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: —Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников? Заместитель: —У меня есть некоторые соображения по этому поводу.

### **Задача 5.**

Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

### **Задача 6**

В одной организации молодой руководитель, желая получить рекламу своей фирмы, дал интервью корреспонденту газеты. После выхода в свет материалов оказалось, что там существуют искажения, которые могут нанести ущерб имиджу фирмы. При встрече с журналистом тот показал записи, сделанные во время интервью, и не пожелал признать свои ошибки.

Какие ошибки совершил руководитель? Как спрогнозировать подобную ситуацию? Что бы вы порекомендовали руководителю для разрешения подобной проблемы?

### **Задача 7**

Начальник систематически просит сотрудницу сходить в рабочее время в магазин, аптеку, подать кофе, выполнить еще что-либо не по служебным обязанностям. Сделать это нетрудно, однако сотрудница ощущает себя униженной, не решаясь отказаться из-за боязни попасть в немилость. Как в данной ситуации должна вести себя сотрудница? Какие варианты вы видите?

Размещение правильного ответа к данному контрольному заданию не предусмотрено

### **Критерии оценивания решения ситуационных задач:**

Количественная оценка за решение ситуационных задач определяется на основании следующих критериев:

- оценку «отлично» заслуживает студент, показавший всестороннее систематическое и глубокое знание учебно-программного материала,

усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для формирования личностных мировоззренческих установок, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

- оценку «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению.
- оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе вопросы контрольной работы, 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 изложении предусмотренных программой заданий. Оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые нуждаются в дополнительных занятиях (как самостоятельных, так и под руководством преподавателя) по освоению дисциплины.

### **Творческий рейтинг (темы рефератов)**

1. Основные методы исследования конфликта
2. Основные фазы конфликта
3. Специфика применения основных способов сбора информации в конфликтологии
4. Принципы посредничества в разрешении конфликтов
5. Этнические, расовые и религиозные конфликты
6. Объективное и субъективное в конфликте
7. Основные принципы методики разрешения конфликтов
8. Особенности межличностных конфликтов
9. Причины межличностных конфликтов
10. Классификация межличностных конфликтов
11. Социальные конфликты в разных общественных структурах

12. Социальные конфликты в меняющемся российском обществе.
13. Конфликты среди разных социальных слоев.
14. Неравенство в обществе как причина социальных конфликтов
15. Управление межличностными и групповыми конфликтами
16. Конфликты в организациях: источники, профилактика, управление и разрешение
17. Групповые особенности возникновения конфликтов в организации.
18. Конфликты при формировании коллективов.
19. Социологический подход к межгрупповым конфликтам
20. Типология социальных конфликтов
21. Политические конфликты
22. Межкультурные конфликты
23. Межнациональные конфликты
24. Технологии разрешения конфликтов
25. Переговоры в конфликтных ситуациях
26. Природа конфликта в организации
27. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах
28. Роль руководителя в управлении конфликтами
29. Психологические условия успеха на переговорах
30. Урегулирование конфликта с участием третьей стороны.
31. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта
32. Конфликты в социально-трудовой сфере
33. Барьеры преодоления конфликтов в организации.
34. Влияние социально-психологического климата на конфликтность в трудовом коллективе
35. Типология социальных конфликтов
36. Проблема конфликта потребностей, интересов, ценностей
37. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
38. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.
39. Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов.
40. Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу.
41. Структурно-функциональный подход к сущности социального конфликта. Т. Парсонс о конфликте как социальной аномалии.
42. Современные конфликтологические концепции.
43. Конфликт в понимании А. Турена.
44. Общая теория конфликта К. Боулдинга.
45. Неофрейдистское направление в конфликтологии.
46. Концепция трансактного анализа Э. Берна.
47. Структурные методы разрешения конфликта
48. Проблемы управления современными социальными конфликтами.
49. Социальная технология регулирования конфликтов в организации

- 50.Роль посредников в управлении конфликтами в организации
- 51.Формы посредничества в регулировании конфликтов в организации
- 52.Переговоры как средство достижения компромисса
- 53.Правила проведения переговоров по урегулированию конфликтов
- 54.Компромисс как способ урегулирования конфликтов
- 55.Руководитель и коллектив: управление конфликтами
- 56.Манипулирование в конфликтных ситуациях, его формы и влияние на динамику конфликта
- 57.Этикет в регулировании конфликтных ситуаций
- 58.Морально-психологические аспекты поведения человека в конфликте
- 59.Техника контроля и управления конфликтной ситуацией.
- 60.Профилактическая работа в организации по предупреждению конфликтов.

*Требования к оформлению реферата*

Объем реферата по избранной теме обычно составляет 20-25 страниц в компьютерном исполнении.

При оформлении текста реферата следует учитывать, что открывается работа титульным листом, где указывается полное название учебного заведения (Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего образования «Белгородский государственный аграрный университет имени В.Я. Горина»), тема реферата, фамилия автора, фамилия проверяющего преподавателя, место и год написания.

На следующей странице, которая нумеруется сверху номером 2, помещается оглавление с точным названием каждой главы и указанием начальных страниц.

Поля страницы: левое - 3 см., правое - 1 см., нижнее 2 см., верхнее - 2 см. до номера страницы. Текст печатается через 1,5 интервала. Если текст реферата набирается в текстовом редакторе Microsoft Word, рекомендуется использовать шрифты: Times New Roman Сyg или Arial Сyg, размер шрифта - 14 пт. При работе с другими текстовыми редакторами шрифт выбирается самостоятельно, исходя из требований - 60 строк на лист (через 2 интервала).

Каждая структурная часть реферата (введение, главная часть, заключение и т.д.) начинается с новой страницы. Расстояние между главой и следующей за ней текстом, а также между главой и параграфом составляет 2 интервала. После заголовка, располагаемого посередине строки, не ставится точка. Не допускается подчеркивание заголовка и переносы в словах заголовка.

Страницы реферата нумеруются в нарастающем порядке. Номера страниц ставятся сверху в середине листа. Титульный лист реферата включается в общую нумерацию, но номер страницы на нем не проставляется (это не относится к содержанию реферата).

*Критерии оценивания реферата:*

*5 баллов и/или «отлично»:* глубокое и хорошо аргументированное

обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

*3-4 баллов и /или «хорошо»:* аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты (выступление с докладом) указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; реферат (доклад) хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты реферата (выступления с докладом) показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

*2 балла и/или «удовлетворительно»:* достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление реферата (доклада) содержит небрежности; защита реферата (выступление с докладом) показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

*0 баллов и/или «неудовлетворительно»:* тема реферата (доклада) представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление реферата (доклада) с элементами заметных отступлений от общих требований; во время защиты (выступления с докладом) студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

### **Перечень вопросов к зачету**

1. Предмет и задачи конфликтологии.
2. История становления конфликтологии как науки.
3. Современные концепции конфликта
4. Методологические принципы анализа конфликтов.
5. Методы изучения конфликтов.
6. Этапы и программа конфликтологического исследования.
7. Понятие конфликта и его виды
8. Классификация конфликтов и их характеристика.
9. Основные функции конфликтов.

- 10.Предмет и объект конфликта
- 11.Основные фазы и этапы конфликта
- 12.Особенности межличностных конфликтов
- 13.Объективные причины конфликтного взаимодействия.
- 14.Социально-психологические причины возникновения межличностных конфликтов.
- 15.Стресс и его влияние на конфликтное взаимодействие.
- 16.Основные способы преодоления стресса.
- 17.Конфликты в управленческой сфере.
- 18.Внутриличностный (психологический) конфликт.
- 19.Источники конфликта в организации и в сфере управления.
- 20.Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
- 21.Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
- 22.Основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- 23.Способы разрешения различных видов конфликтов.
- 24.Принципы посредничества в разрешении конфликтов
- 25.Основные принципы методики разрешения конфликтов
- 26.Переговоры в конфликтных ситуациях
- 27.Предупреждение и профилактика конфликтов
- 28.Медиация в управлении конфликтами
- 29.Классификация общих причин конфликта (по М. Мескону)
- 30.Объективные и субъективные причины конфликтов
- 31.Участники конфликта, их краткая характеристика
- 32.Основные стили конфликтного поведения руководителя организации
- 33.Методы управления конфликтами, их краткая характеристика
- 34.Конфликты в социально-трудовой сфере
- 35.Методы профилактики конфликтов в организации
- 36.Роль руководителя в управлении конфликтами
- 37.Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта
- 38.Факторы, определяющие условия завершения конфликта
- 39.Этапы переговорного процесса
- 40.Динамика переговорного процесса
- 41.Психологический механизм переговорного процесса
- 42.Тактические приемы на переговорах

### **Критерии оценивания сдачи зачета**

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если обучающийся:

- владеет знаниями, выделенными в качестве требований к знаниям обучающихся в области изучаемой дисциплины;
- демонстрирует глубину понимания учебного материала с логическим и аргументированным его изложением;
- владеет основным понятийно-категориальным аппаратом по дисциплине;

- демонстрирует практические умения и навыки в области исследовательской деятельности.

Оценка «не зачленено» ставится в том случае, если обучающийся:

- демонстрирует знания по изучаемой дисциплине, но отсутствует глубокое понимание сущности учебного материала;
- допускает ошибки в изложении фактических данных по существу материала, представляется неполный их объем;
- демонстрирует недостаточную системность знаний;
- проявляет слабое знание понятийно-категориального аппарата по дисциплине;
- проявляет непрочность практических умений и навыков в области исследовательской деятельности.

В этом случае студент сдаёт зачёт в форме устных и письменных ответов на любые вопросы в пределах освоенной дисциплине.

*При использовании балльно-рейтинговой системы применяется следующая шкала оценивания на зачете:*

- от 15 до 25 баллов – зачленено
- от 0 до 15 баллов – не зачленено

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

Процедура оценки знаний умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, производится преподавателем в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для повышения эффективности текущего контроля и последующей промежуточной аттестации студентов осуществляется структурирование дисциплины на модули. Каждый модуль учебной дисциплины включает в себя изучение законченного раздела, части дисциплины.

Основными видами текущего контроля знаний, умений и навыков в течение каждого модуля учебной дисциплины являются: устный опрос, тестирование, решение ситуационных задач.

Студент должен выполнить все контрольные мероприятия, предусмотренные в модуле учебной дисциплины к указанному сроку, после чего преподаватель проставляет балльные оценки, набранные студентом по результатам текущего контроля модуля учебной дисциплины.

Контрольное мероприятие считается выполненным, если за него студент получил оценку в баллах, не ниже минимальной оценки, установленной программой дисциплины по данному мероприятию.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме зачета.

Зачет проводится для оценки уровня усвоения обучающимся учебного материала лекционных курсов и лабораторно-практических занятий, а также самостоятельной работы. Оценка выставляется или по результатам учебной работы студента в течение семестра, или по итогам письменно-устного опроса, или тестирования на последнем занятии. Для дисциплин и видов учебной работы студента, по которым формой итогового отчета является зачет,

определенна оценка «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если обучающийся:

- владеет знаниями, выделенными в качестве требований к знаниям обучающихся в области изучаемой дисциплины;
- демонстрирует глубину понимания учебного материала с логическим и аргументированным его изложением;
- владеет основным понятийно-категориальным аппаратом по дисциплине;
- демонстрирует практические умения и навыки в области исследовательской деятельности.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если обучающийся:

- демонстрирует знания по изучаемой дисциплине, но отсутствует глубокое понимание сущности учебного материала;
- допускает ошибки в изложении фактических данных по существу материала, представляется неполный их объем;
- демонстрирует недостаточную системность знаний;
- проявляет слабое знание понятийно-категориального аппарата по дисциплине;
- проявляют непрочность практических умений и навыков в области исследовательской деятельности.

В этом случае студент сдаёт зачёт в форме устных и письменных ответов на любые вопросы в пределах освоенной дисциплине.

Основным методом оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций является балльно-рейтинговая система, которая регламентируется Положением о балльно-рейтинговой системе оценки обучения в ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ.

Основными видами поэтапного контроля результатов обучения студентов являются: рубежный рейтинг, творческий рейтинг, рейтинг личностных качеств, рейтинг сформированности прикладных практических требований, промежуточная аттестация.

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

Рейтинги	Характеристика рейтингов	Максимум баллов
Рубежный	Отражает работу студента на протяжении всего периода изучения дисциплины. Определяется суммой баллов, которые студент получит по результатам изучения каждого модуля.	60
Творческий	Результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности, в том числе, участие в различных конференциях и конкурсах на протяжении всего курса изучения дисциплины.	5
Рейтинг личностных	Оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля)	10

качеств	(дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.)	
Рейтинг сформированности прикладных практических требований	Оценка результата сформированности практических навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».	+
Промежуточная аттестация	Является результатом аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи зачета. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности.	25
Итоговый рейтинг	Определяется путём суммирования всех рейтингов	100

Общий рейтинг по дисциплине складывается из рубежного, творческого, рейтинга личностных качеств, рейтинга сформированности прикладных практических требований, промежуточной аттестации (зачета).

Рубежный рейтинг – результат текущего контроля по каждому модулю дисциплины, проводимого с целью оценки уровня знаний, умений и навыков студента по результатам изучения модуля. Оптимальные формы и методы рубежного контроля: устный опрос, тестирование, решение ситуационных задач, в т.ч. с использованием ПЭВМ и ТСО,

Промежуточная аттестация – результат аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи зачета, проводимого с целью проверки освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности. Оптимальные формы и методы выходного контроля: письменные экзаменационные или контрольные работы, индивидуальные собеседования.

Творческий рейтинг – составная часть общего рейтинга дисциплины, представляет собой результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности (реферата).

Рейтинг личностных качеств - оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.).

Рейтинг сформированности прикладных практических требований - оценка результата сформированности практических навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».

В рамках балльно-рейтинговой системы контроля успеваемости студентов, семестровая составляющая балльной оценки по дисциплине формируется при наборе заданной в программе дисциплины суммы баллов, получаемых студентом при текущем контроле в процессе освоения модулей учебной дисциплины в течение семестра.

Итоговая оценка /зачёта/ компетенций студента осуществляется путём автоматического перевода баллов общего рейтинга в стандартные оценки.

Максимальная сумма рейтинговых баллов по учебной дисциплине составляет 100 баллов.

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если итоговый рейтинг студента составил 51 балл и более.

Оценка «не засчитано» ставится в том случае, если итоговый рейтинг студента составил менее 51 балла.