

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Кумертауский филиал  
федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»  
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики

**Фонд**  
**оценочных средств**  
по дисциплине «*Конфликтология*»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма  
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиля Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма по дисциплине «Конфликтология».

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры  
экономики (КФ)

*наименование кафедры*

протокол № 1 от "29" августа 2024г.

Заведующий кафедрой  
экономики (КФ)

*наименование кафедры*

*подпись*

Ахмадиева З.Р.

*расшифровка подписи*

Исполнители:

Доцент кафедры

*должность*

*подпись*

Ахмадиева З.Р.

*расшифровка подписи*

**Раздел 1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины**

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
ПК*-1 Способен организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПК*-1-В-1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	<p><b><u>Знать:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные этапы подбора персонала туристского предприятия;</li> <li>- этапы управления конфликтами, условия предупреждения конфликтов.</li> </ul>	<p><b>Блок А – задания репродуктивного уровня</b>  <i>А0Тестовые задания/А1 Вопросы для устного собеседования</i></p>
	ПК*-1-В-2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<p><b><u>Уметь:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять подбор персонала туристского предприятия;</li> <li>- использовать основные методы управления конфликтом.</li> </ul>	<p><b>Блок В – задания реконструктивного уровня</b>  <i>Практические работы</i></p>
		<p><b><u>Владеть:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовностью к организации работы исполнителей и управлению конфликтами;</li> <li>- готовностью к деятельности по урегулированию конфликтов с учетом социально-психологических особенностей исполнителей.</li> </ul>	<p><b>Блок С – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня</b>  <i>Практические работы</i></p>

**Раздел 2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

**Блок А**

**Блок А - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «знать»**

**Фонд тестовых заданий по дисциплине**, разработанный и утвержденный в соответствии с Положением о Фонде тестовых заданий

Фонд тестовых заданий дисциплины «Конфликтология» /сост. З.Р. Ахмадиева - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024 – 36 с.

**Пример теста, предъявляемого обучающемуся, изучившему все темы дисциплины.**

Тест состоит из заданий с выбором одного варианта ответа из нескольких предложенных. Время на выполнение теста 40 минут.

Выберите один правильный ответ:

1. Предконфликтная ситуация – это:

- а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- в) действие, которое направлено против кого-либо другого.

2. Что такое конфликт?

- а) Столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений
- б) Спор между друзьями
- в) Соревнование между коллегами
- г) Дискуссия на научной конференции

3. Какой из перечисленных не является типом конфликта?

- а) Межличностный
- б) Внутриличностный
- в) Межгрупповой
- г) Межпланетный

4. К этапам конфликта относятся:

- а) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности,
- б) предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
- в) нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- г) инцидент, эскалация, примирение.

5. Предметом конфликтологии являются:

а) причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;

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

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

6. Замораживание конфликта предполагает:

а) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;

б) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;

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

7. Какая стратегия поведения в конфликте характеризуется стремлением удовлетворить интересы обеих сторон?

а) Избегание

б) Приспособление

в) Компромисс

г) Сотрудничество

8. Что такое конфликтоген?

а) Причина конфликта

б) Слова, действия, способные привести к конфликту

в) Участник конфликта

г) Последствие конфликта

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

а) прессинг;

б) месть;

в) манипуляция.

10. Что такое конструктивный конфликт?

а) Конфликт, ведущий к развитию отношений и решению проблем +

б) Конфликт, приводящий к разрушению отношений

в) Конфликт между строителями

г) Конфликт, не имеющий решения

11. Какой метод разрешения конфликта предполагает взаимные уступки?

а) Соперничество

б) Компромисс

в) Избегание

г) Приспособление

12. Какой тип конфликта возникает при столкновении противоречивых мотивов внутри личности?

- а) Межличностный
- б) Внутриличностный
- в) Межгрупповой
- г) Организационный

13. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

14. Что такое инцидент в конфликтологии?

- а) Причина конфликта
- б) Повод для начала открытого конфликта
- в) Завершение конфликта
- г) Эскалация конфликта

15. Что такое латентная стадия конфликта?

- а) Открытое противостояние
- б) Скрытая стадия развития конфликта
- в) Завершение конфликта
- г) Эскалация конфликта

16. Какой тип конфликта возникает между социальными группами?

- а) Межличностный
- б) Внутриличностный
- в) Межгрупповой
- г) Организационный

17. Что такое конфликтная компетентность?

- а) Умение создавать конфликты
- б) Способность эффективно действовать в конфликтных ситуациях
- в) Знание теории конфликтов
- г) Умение избегать любых конфликтов

18. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;
- в) тактике лавирования.

19. Объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта – это

- а) Предмет конфликта
- б) Субъект конфликта

- в) Повод конфликта
- г) Прецедент

20. Структурный фрагмент конфликта, отражающий цельный эпизод его развития в определенный момент времени – это

- а) Конфликтная ситуация
- б) Инцидент
- в) Предконфликт
- г) Социальный контекст конфликта

## A1 Вопросы для устного собеседования

### Раздел 1. Природа и сущность конфликта

1. Причины и предпосылки возникновения конфликтов. Функции конфликтов
2. Структура конфликта
3. Психологические составляющие конфликта (мотивы сторон), конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации.
4. Формы и динамика конфликтов
5. Стадии развития конфликта

### Раздел 2. Внутриличностные конфликты

1. Понятие внутриличностного конфликта
2. Показатели внутриличностного конфликта в когнитивной, эмоциональной, поведенческой сфере.
3. Основные виды внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностных конфликтов.
4. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
5. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов

### Раздел 3. Конфликты в сфере организационных и социальных отношений

1. Особенности организационных конфликтов, их основные типы.
2. Социальные, этнические, профессиональные и культурные различия при взаимодействии в коллективе.
3. Сущность трудового конфликта, виды трудовых конфликтов. Предмет, причины, функции трудовых конфликтов.
4. Предупреждение трудовых конфликтов. Основные пути разрешения трудовых конфликтов.
5. Условия предупреждения конфликтов «по - вертикали». Способы предупреждения конфликтов «по - вертикали».

### Раздел 4. Способы управления конфликтом

1. Сущность понятия управление конфликтом. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом.
2. Основные методы управления конфликтом: уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, соперничество.
3. Переговоры как универсальный атрибут любой стратегии конфликтного действия.
4. Сущность переговорного процесса, его фазы и основные принципы.

## 5. Картография конфликта.

### Раздел 5. Прогнозирование и профилактика конфликтов

1. Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов.
2. Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов.
3. Организационно- управленческие условия предупреждения конфликтов.
4. Социально- психологические условия профилактики конфликтов.

### Раздел 6. Технология предупреждения конфликтов

1. Основные способы и приемы изменения своего поведения в предконфликтной ситуации.
2. Способы и приемы воздействия на конфликтующего партнера.
3. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения.
4. Основные этапы процесса медиации. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Факторы влияющие на эффективность медиации. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров.
5. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.
6. Конфликтологическая компетентность руководителя.

## Блок В

### Блок В - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «уметь»

Варианты заданий на выполнение практических работ приведены в источнике:

Ахмадиева З.Р. Методические рекомендации по проведению практических занятий по дисциплине «Конфликтология»/ З.Р. Ахмадиева; Кумертауский филиал ОГУ – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. –35с.

*Пример типовых заданий:*

#### Раздел 1. Природа и сущность конфликта

1. Заполните таблицу «Исторические этапы развития отечественной конфликтологии»

Этап	Краткая характеристика	Оценка конфликта (положительная / отрицательная)

2. Приведите пример пословицы или поговорки, в которых отражена тема противоборства. Проанализируйте их содержание: к конфликту или примирению они призывают? Как оценивается конфликт в народном творчестве?

#### Раздел 2. Внутриличные конфликты

1. Определите уровень Вашей конфликтности, используя методику В. Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности» [9].



*Инструкция.* Прочитайте утверждения из левой и правой колонок таблицы, приведенной ниже. Оцените по 7-балльной шкале, насколько сильно в Вас проявляются свойства, представленные в колонках, отметив нужную цифру в центральной части таблицы. Оценка 7 баллов означает, что для Вас характерно свойство из левой колонки, оно проявляется чаще всего, 1 балл – Вам более присуще свойство из правой колонки.

Утверждение (левая колонка)	Оценка	Утверждение (правая колонка)
Рветесь в спор	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняетесь от спора
Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений	7 6 5 4 3 2 1	Свои выводы сопровождаете извиняющимся тоном
Считаете, что добьетесь своего, если будете рьяно возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего
Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов
Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствие оппонента
Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко
Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
Не уступаете в спорах	7 6 5 4 3 2 1	Уступаете в спорах
Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7 6 5 4 3 2 1	Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины

Обработка и интерпретация результатов.

Подсчитайте общее количество отмеченных Вами баллов.

Менее 15 баллов – для Вас свойственно избегать конфликтных ситуаций. Вы предпочитаете отказаться от своих интересов, лишь бы избежать какой-либо напряженности в отношениях;

от 15 до 30 баллов – конфликтность не выражена. Вы тактичны, не любите конфликтов. Если же Вам приходится вступать в спор, Вы всегда учитываете, как это может отразиться на ваших взаимоотношениях с окружающими;

от 31 до 50 баллов – конфликтность выражена слабо. Вы умеете сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости готовы решительно отстаивать свои интересы;

от 51 до 60 баллов – выраженная конфликтность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, даже если это может отрицательно повлиять на Ваши взаимоотношения с окружающими; свыше 60 баллов – высокая степень конфликтности. Зачастую Вы сами ищете повод для споров. Не обижайтесь, если Вас будут считать любителем поскандалить.

### Раздел 3. Конфликты в сфере организационных и социальных отношений

#### 1. Составить таблицу «Классификация межгрупповых конфликтов»

Вариант конфликта	Возможные причины
Руководство-персонал	

Администрация - профсоюзы	
Конфликт между подразделениями организации	
Конфликт между микрогруппами в организации	
Конфликт между организациями	
Конфликт между социальными группами в обществе	

#### Раздел 4. Способы управления конфликтом

1. Опишите плюсы и минусы данной стратегии.

А) Каковы основные действия человека, придерживающегося стратегии соперничества в конфликте?

Б) Каковы основные действия человека, придерживающегося стратегии приспособления в конфликте?

В) Каковы основные действия человека, придерживающегося стратегии избегания в конфликте?

Г) Каковы основные действия человека, придерживающегося стратегии компромисса в конфликте?

Д) Каковы основные действия человека, придерживающегося стратегии сотрудничества в конфликте.

2. С помощью опросника К. Томаса и Р. Килманна определите, какой стиль управления конфликтом характерен для Вас. Перевод английской версии опросника дается на основе варианта, представленного С. В. Кардашиной и Н. В. Шаньгиной.

*Инструкция.* Перед Вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности Вашего поведения. Здесь не может быть правильных или неправильных ответов. Выберите из двух вариантов (А и В) тот, который в большей степени соответствует Вашим взглядам, Вашему мнению о себе. Отвечайте как можно быстрее, не раздумывая.

1А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

1В. Вместо того, чтобы обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

2В. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов обеих сторон.

3А. Обычно я настойчив(-а) в достижении своих целей.

3В. Я стараюсь успокоить другого человека и сохранить наши отношения.

4А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

4В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека. 5А. Улаживая спорную ситуацию, я всегда ищу поддержку у другого человека.

5В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать ненужной напряженности в отношениях.

6А. Я стараюсь не создавать себе неприятностей.

6В. Я стараюсь добиться своего.

7А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса до тех пор, пока у меня не появится время все обдумать.

7В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8А. Обычно я настойчив(-а) в достижении своих целей.

8В. Я стремлюсь к тому, чтобы все проблемы и вопросы сразу же обсуждались в открытую.

9А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

9В. Я прилагаю определенные усилия, чтобы добиться своего.

10А. Я настойчив(-а) в достижении своих целей.

10В. Я стараюсь найти компромиссное решение.

11А. Я стремлюсь к тому, чтобы все проблемы и вопросы сразу же обсуждались в открытую.

11В. Я стараюсь успокоить другого человека и сохранить наши отношения.

12А. Иногда я избегаю позиции, которая может вызвать разногласия.

12В. Я даю возможность другому человеку в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет мне навстречу.

13А. Я предлагаю золотую середину.

13В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14А. Я сообщаю другому человеку свою точку зрения и спрашиваю о его (ее) взглядах.

14В. Я пытаюсь объяснить другому человеку логику и преимущества моих взглядов

15А. Я стараюсь успокоить другого человека и сохранить наши отношения.

15В. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженной ситуации.

16А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

16В. Я пытаюсь убедить другого человека в преимуществах моей позиции.

17А. Обычно я настойчив(-а) в достижении своих целей.

17В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать ненужной напряженности в отношениях

18А. Если это сделает человека счастливым, я дам ему (ей) возможность настоять на своем.

18В. Я даю возможность другому человеку в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет мне навстречу.

19А. Я стремлюсь, чтобы все проблемы и вопросы сразу же обсуждались в открытую.

19В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса до тех пор, пока у меня не появится время все обдумать.

20А. Я пытаюсь немедленно решить наши разногласия.

20В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21А. В ходе диалога я стараюсь быть внимательным к пожеланиям другого человека.

21В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

22В. Я настаиваю на выполнении моих пожеланий.

23А. Как правило, я беспокоюсь о том, чтобы были выполнены пожелания каждого из нас.

23В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24А. Если позиция другого человека кажется ему (ей) очень важной, я постараюсь пойти навстречу его (ее) желаниям.

24В. Я стараюсь убедить другого человека прийти к компромиссу.

25А. Я пытаюсь объяснить другому человеку логику и преимущества моих взглядов.

25В. В ходе диалога я стараюсь быть внимательным к пожеланиям другого человека.

26А. Я предлагаю золотую середину.

26В. Я почти всегда беспокоюсь о том, чтобы были выполнены пожелания каждого из нас

27А. Иногда я избегаю позиции, которая может вызвать разногласия.

27В. Если это сделает человека счастливым, я дам ему (ей) возможность настоять на своем.

28А. Обычно я настойчив(-а) в достижении своих целей.

28В. Улаживая спорную ситуацию, я всегда ищу поддержку у другого человека.

29А. Я предлагаю золотую середину.

29В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30А. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

30В. Я всегда сообщаю о проблеме другому человеку, чтобы мы могли ее решить.

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка и интерпретация результатов В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение «1», если не совпадает – «0». Количество баллов, набранных по каждой шкале, дает представление о выраженности у человека тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях

## Раздел 5. Прогнозирование и профилактика конфликтов

Существуют различные подходы к ведению дискуссии. Среди них выделяют эвристический, логический, софический, авторитарный, критикующий, демагогический и прагматический. Дайте подробную характеристику каждого из этих подходов. Сформулируйте особенности каждого из них. Каковы социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия людей? Какой подход, на Ваш взгляд, является наиболее разумным с точки зрения избегания конфликтов, а от какого Вы бы отказались? Почему?

## Раздел 6. Технология предупреждения конфликтов

1. Ознакомьтесь с описанием ситуаций и ответьте на вопросы. Ответы обсудите в группе.

1. Начальник отдела Е. Н. Марков высказал своему сотруднику О. И. Филиппову замечания производственного характера. После работы, как обычно, они возвращались вместе домой, так как жили по соседству. Е. Н. Марков заметил, что

его замечания О. И. Филиппов воспринял как личную обиду и желание то ли подсесть, то ли дискредитировать его... 1) В чем причина данного межличностного конфликта? 2) Как можно преодолеть сложившуюся конфликтную ситуацию? 3) Как следовало поступить начальнику отдела, чтобы избежать конфликта?

2. Прочитайте описание конфликта. Определите, какие методы диагностики можно применить в данной ситуации, чтобы выявить составляющие конфликта и спрогнозировать несколько вариантов развития ситуации.

Вы являетесь заместителем генерального директора по кадровым вопросам одной из крупных фирм (штат фирмы только в главном офисе составляет около 600 человек). Главным корпоративным принципом фирмы является «open space» (открытое пространство) – в офисе нет отдельных кабинетов, каждый сотрудник на виду. Однажды утром Вы замечаете, что часть сотрудников (примерно 20 человек) открыто игнорируют просьбы остальных, ведут себя агрессивно, собираются вместе и постоянно переговариваются. Вы понимаете, что назревает конфликт.

## Блок С

### Блок С - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «владеть»

Варианты заданий на выполнение практических работ приведены в источнике:

Ахмадиева З.Р. Методические рекомендации по проведению практических занятий по дисциплине «Конфликтология»/ З.Р. Ахмадиева; Кумертауский филиал ОГУ – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. –44 с.

#### В.0 Типовые задачи

#### Раздел 1. Природа и сущность конфликта

##### 1. а) Прочитайте описание конфликта.

В связи с возросшим объемом работы в организацию на должность секретаря была принята М. Ю. Ланская. В ее обязанности входила работа с оргтехникой, прием и распределение телефонных звонков и т. д. Начальник отдела кадров Е. С. Пирогова обратила внимание на то, что ее поручения секретарь выполняет неохотно и несвоевременно, в то время как задания директора О. В. Ковалева исполнялись незамедлительно. Сначала Е. С. Пирогова решила, что М. Ю. Ланской просто не хватало времени. Однако позже начальник отдела кадров заметила, что в рабочее время секретарь играет в компьютерные игры. Таким образом, Е. С. Пирогова поняла, что секретарь игнорирует именно ее задания. Е. С. Пирогова была недовольна сложившейся ситуацией, о чем достаточно эмоционально сообщила М. Ю. Ланской. Секретарь ответила, что у нее много работы, а за компьютер она присела ненадолго, чтобы отдохнуть. Затем она тихо добавила: «Ну не нравишься ты мне...». Начальник отдела кадров сделала вид, что не услышала этих слов. Позже Е. С.

Пирогова поделилась своими сомнениями с директором. В ходе разговора с О. В. Ковалевым секретарь опровергла все обвинения Е. С. Пироговой. Некоторое время конфликт между секретарем и начальником отдела кадров оставался

неразрешенным. Е. С. Пирогова, устав от необходимости напоминать секретарю о своих поручениях, часто задерживалась на работе и выполняла их сама. Однажды во время разговора с директором Е. С. Пирогова снова высказала свои претензии в адрес секретаря. На этот раз О. В. Ковалев принял их всерьез и в качестве решения предложил нанять еще одного секретаря, поскольку М. Ю. Ланская работала по совместительству, т. е. неполный рабочий день и получала половину оклада. Действительно, вскоре появился еще один секретарь, и обстановка стала приходить в норму.

б) Определите следующие структурные элементы описанного конфликта, дайте им характеристику:

- 1) субъекты конфликта;
- 2) предмет конфликта;
- 3) мотивы конфликта;
- 4) образ конфликтной ситуации;
- 5) позиции участников/субъектов конфликта по отношению друг к другу

## Раздел 2. Внутриличностные конфликты

1. Определите вид внутриличностного конфликта у следующих персонажей литературы. Свой ответ обоснуйте

- ✓ Отелло
- ✓ Чацкий
- ✓ Анна Каренина
- ✓ Гамлет, принц Датский
- ✓ Родион Раскольников
- ✓ король Лир
- ✓ Тарас Бульба
- ✓ Гумберт Гумберт

## Раздел 3. Конфликты в сфере организационных и социальных отношений

1. Выберите один из представленных вариантов конфликта и составьте его карту.

Вариант А. Одна женщина была недовольна тем, что ее сосед хотел построить высокий каменный забор между их дворами. План забора должен был быть вскоре передан в горсовет на одобрение. Эта женщина пришла на один из курсов по разрешению конфликтов с чувством беспомощности и гнева. Она составила карту конфликта и покинула семинар уже не такой расстроенной, решив пригласить соседа на чашку чая, для того чтобы узнать о нем побольше. Другие участники, помогавшие ей в составлении карты этого конфликта, увидели, насколько полезен процесс отображения потребностей до того, как они приступят к немедленному поиску решений. Сначала они были склонны встать на сторону женщины в ее осуждении соседа, предлагая способы, посредством которых она могла бы помешать ему. Однако после составления карты они проявили гораздо большую озабоченность в отношении чувства изоляции, испытываемого соседом, перенаправив свое внимание на то, как женщина может помочь ему, при этом избежав конфликта.

Вариант Б. На предприятии было введено правило, запрещающее курение внутри помещений. Вынужденные соблюдать это правило курящие сотрудники

часто отлучались со своих рабочих мест, что вызывало недовольство их некурящих коллег. В одном из отделов было проведено совещание с целью устранения возникших трений. Выработка карты позволила посмотреть на вопрос шире. Некурящие сотрудники согласились учитывать потребности своих коллег, а курильщики признали отрицательное влияние чрезмерно частых перекуров на эффективность их работы. После обсуждения вопросов о вреде курения и преимуществах не курения участники совещания перешли к обсуждению практических аспектов. Были рассмотрены альтернативные пути решения проблемы, включая покупку автоответчиков для телефонов отсутствующих сотрудников, наличие особых мусорных ящиков за пределами здания для окурков и отдельные столовые для курильщиков и некурящих с отдельными аппаратами для кондиционирования воздуха

2. Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную - молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает на вокзале. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение

#### Раздел 4. Способы управления конфликтом

1. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться. Вопрос: определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу большого количества ошибок в работе. Другая воспринимает эти претензии как оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос: что послужило причиной конфликта? Кто субъект и участник конфликта? Как можно ликвидировать этот конфликт?

#### Раздел 5. Прогнозирование и профилактика конфликтов

1. Опишите, как может быть решен представленный ниже конфликт, если его участники будут использовать следующие стратегии: компромисс – соперничество; сотрудничество – избегание; сотрудничество – сотрудничество. У соседок по комнате Маши и Ирины регулярно возникают конфликты на почве бытовых разногласий. Дело в том, что Ирина любит чистоту и делает уборку в комнате несколько раз в день, тогда как Мария считает, что творческий беспорядок оказывает на нее положительное влияние и стимулирует ее к работе. Соседки постоянно конфликтуют: Ирина требует, чтобы посуда была помыта сразу после приема пищи, а все вещи, которыми пользуется Маша, были убраны на место. Однако Мария вполне комфортно себя чувствует, если убирает в комнате раз в неделю, а не каждый день.

#### Раздел 6. Технология предупреждения конфликтов

1. Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы: 1. По какой формуле шло развитие конфликта? 2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген

он применил первым? 3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?  
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

## Блок D

**Блок D - Оценочные средства, используемые в рамках промежуточного контроля знаний, проводимого в форме зачета**

### Вопросы к зачету

- 1) Причины и предпосылки возникновения конфликтов. Функции конфликтов
- 2) Структура конфликта
- 3) Психологические составляющие конфликта (мотивы сторон), конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации.
- 4) Формы и динамика конфликтов
- 5) Стадии развития конфликта
- 6) Понятие внутриличностного конфликта
- 7) Показатели внутриличностного конфликта в когнитивной, эмоциональной, поведенческой сфере.
- 8) Основные виды внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностных конфликтов.
- 9) Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
- 10) Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов
- 11) Особенности организационных конфликтов, их основные типы.
- 12) Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при взаимодействии в коллективе.
- 13) Сущность трудового конфликта, виды трудовых конфликтов. Предмет, причины, функции трудовых конфликтов.
- 14) Предупреждение трудовых конфликтов. Основные пути разрешения трудовых конфликтов.
- 15) Условия предупреждения конфликтов «по - вертикали». Способы предупреждения конфликтов «по - вертикали».
- 16) Сущность понятия управление конфликтом. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом.
- 17) Основные методы управления конфликтом: уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, соперничество.
- 18) Переговоры как универсальные атрибут любой стратегии конфликтного действия.
- 19) Сущность переговорного процесса, его фазы и основные принципы.
- 20) Картография конфликта.



- 21) Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов.
- 22) Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов.
- 23) Организационно- управленческие условия предупреждения конфликтов.
- 24) Социально- психологические условия профилактики конфликтов.
- 25) Основные способы и приемы изменения своего поведения в предконфликтной ситуации.
- 26) Способы и приемы воздействия на конфликтующего партнера.
- 27) Основные методы психокоррекции конфликтного поведения.
- 28) Основные этапы процесса медиации. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Факторы влияющие на эффективность медиации. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров.
- 29) Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.
- 30) Конфликтологическая компетентность руководителя.

### Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

<i>Бинарная шкала</i>	<i>Зачтено</i>			<i>Не зачтено</i>
	<i>отлично</i>	<i>хорошо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>неудовлетворительно</i>

#### Оценивание выполнения тестов

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	1. Полнота выполнения тестовых заданий; 2. Своевременность выполнения;	Выполнено 85-100 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.
<i>Хорошо</i>	3. Правильность ответов на вопросы; 4. Самостоятельность тестирования; 5. и т.д.	Выполнено 70-84 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
<i>Удовлетворительно</i>		Выполнено 50-69 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
<i>Неудовлетворительно</i>		Выполнено 0-49 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

#### Оценивание ответов устного собеседования

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	1. Полнота изложения теоретического материала 2. Правильность и/или	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает

	аргументированность изложения	дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса.
Хорошо	3. Самостоятельность ответа 4. Культура речи	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.
Удовлетворительно		Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа
Неудовлетворительно		Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны..

### Оценивание выполнения практических заданий

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения практического задания; 2. Своевременность выполнения задания;	Задание решено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических рассуждениях, получен верный ответ, задание решено рациональным

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Хорошо</i>	<i>3. Последовательность и рациональность выполнения задания; 4. Самостоятельность решения; 5. и т.д.</i>	<i>способом. Задание решено с помощью преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; есть объяснение решения, но задание решено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.</i>
<i>Удовлетворительно</i>		<i>Задание решено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задание решено не полностью или в общем виде.</i>
<i>Неудовлетворительно</i>		<i>Задание не решено.</i>

### **Оценивание ответа на зачете**

<i>Бинарная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Зачтено</i>	<i>Процент правильных ответов составляет 50% и более</i>	<i>за знание фактического материала по дисциплине, владение понятиями системы знаний по дисциплине, личную освоенность знаний, умение объяснять сущность понятий, умение выделять главное в учебном материале, готовность к самостоятельному выбору, решению, умение найти эффективный способ решения проблемной ситуации, умение использовать знания в стандартных и нестандартных ситуациях.</i>
<i>Не зачтено</i>	<i>Процент правильных ответов составляет менее 50%.</i>	<i>не знает значительной части программного материала курса, не знает основных юридических понятий и терминов, принципов применения правовых норм, отсутствуют решения задач, а также не умеет аргументировано отвечать на вопросы; вступать в диалоговое общение.</i>

**Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

#### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивания тестирования**

Тестовые задания составлены по материалу всего курса. Предлагаемое количество вопросов при осуществлении контроля обучающегося - 20. Последовательность выборки вопросов из каждого раздела - случайная. Предел длительности всего контроля - 40 минут.

Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы «АИССТ».

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания тестирования.

Тестирование проводится среди обучающихся очной формы обучения в период рубежного контроля. Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы «АИИСТ» (ссылка на доступ к системе: <https://aist.osu.ru>).

Каждый вариант тестовых заданий включает 20 вопросов.

«зачтено» - выполнено 50% и более заданий теста;

«не зачтено» - выполнено менее 50% заданий теста

### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивания на практических занятиях**

На практическом занятии обучающиеся под руководством преподавателя закрепляется лекционный материал по наиболее важным темам и вопросам дисциплины «Конфликтология», развиваются навыки критического мышления в данной области знания, умений работы с учебной и научной литературой, нормативными материалами. Обучающийся должен выполнять упражнения в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты.

При выполнении задания обучающийся может пользоваться справочной литературой, нормативными документами. При проверке задания оцениваются способность обучающегося правильно и логически формулировать вывод по выполненной практической работе, уметь выражать свою точку зрения по данному вопросу, применять полученные в ходе лекций знания. Выполненные задания оцениваются по 4-балльной шкале.

### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивания устных ответов на зачете.**

Зачет может быть проведен в устной форме, в форме письменной работы или тестирования. Вопросы на зачет утверждаются на заседании кафедры текущего учебного года и подписываются заведующим кафедрой. Форма проведения зачета, содержание заданий определяется преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

Перечень примерных вопросов, заданий и критерии оценки доводятся до сведения обучающихся в начале изучения дисциплины. Число вопросов, включаемых в задание, должно быть не менее двух и не более пяти, при этом вопросы могут носить как теоретический, так и прикладной характер. На зачет могут выноситься типовые задачи, проработанные в течение семестра на аудиторных занятиях и в процессе самостоятельной работы. Содержание вопросов и задач, включаемых в задание, должно соответствовать учебной программе дисциплины.

Зачет проводится в соответствии с утвержденным расписанием, определяющим время и место его проведения.

При проведении устного зачета обучающийся получает вопросы к зачету. Преподаватель, проводящий зачет имеет право с целью выяснения глубины знаний задавать обучающимся не более 2-3 дополнительных вопросов в рамках тем. Зачет должен быть методически обеспечен (программа курса и критерии оценок, утвержденные на заседании кафедры). Во время зачета обучающийся имеет право поль-

зоваться словарями, таблицами и другой справочной литературой только при наличии соответствующего разрешения кафедры.

При подготовке к устному зачету обучающийся ведет записи на листе подготовки к ответу, который затем сдает преподавателю, проводящему зачет. Лист подготовки к ответу может быть рассмотрен в случае подачи обучающимся апелляции.

Зачет в форме письменной работы выполняется под наблюдением преподавателя.

Зачет в форме тестирования (зачет в письменном виде) включает вопросы и (или) задачи по всему курсу. Продолжительность тестирования должна быть не менее одного, но не более трех академических часов. Продолжительность зачета в форме компьютерного тестирования должна быть не менее одного, но не более двух академических часов.

Проверка письменных работ и тестов осуществляется преподавателем, на последней странице письменной работы и теста ставится дата проверки и подпись преподавателя.

Результаты письменной работы и теста должны быть объявлены в течение 24 часов после завершения зачета. Листы подготовки к устному зачету, письменные работы и результаты тестирования должны храниться на кафедре до окончания срока апелляции.

Неявка на зачет отмечается в зачетно-экзаменационной ведомости словами «не явился» и заверяется подписью преподавателя.

Если во время сдачи или пересдачи зачета со стороны обучающегося допущены нарушения учебной дисциплины (списывание, использование средств мобильной связи, ПК, аудиоплееров, других технических устройств), нарушения Правил внутреннего распорядка Кумертауского филиала ОГУ, предпринята попытка подлога документов, преподаватель вправе удалить обучающего с зачета с выставлением в ведомости отметки «не зачтено».