



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра туризма

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.В.18 Конфликтология

направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль) Управлением гостиничным комплексом и иными средствами размещения

Одобен
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

ФИО, должность, ученая степень, звание

подпись, печать

Разработчики:

Дятлова

доцент

(занимаемая должность)

Е.В. Дятлова

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.18 Конфликтология». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, устный опрос, конспект лекций, эссе, практическое задание, доклад/презентация) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету с оценкой.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.18 Конфликтология».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-4 Способен выстраивать эффективные профессиональные, деловые и межличностные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	ПК-4.1	Способен соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников
	ПК-4.2	Способен провести встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам
	ПК-4.3	Владеет английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Введение в конфликтологию.	ПК-4.2	Тест, УО, КЛ	Тест
2	Современные представления о конфликте.	ПК-4.2	Тест, УО, КЛ, Эссе, Пз	Тест
3	Виды конфликтов	ПК-4.2	Тест, Пз	Тест
4	Структурные и динамические характеристики конфликта	ПК-4.2	Тест, Пз	Тест
5	Личность в конфликте	ПК-4.2	Тест, УО, Пз	Тест
6	Эмоции в конфликте	ПК-4.2	Тест, УО, Пз	Тест

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
7	Принципы и методы разрешения конфликтов.	ПК-4.2	Тест, Пз	Тест
8	Отдельные виды конфликтов, в том числе в управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе.	ПК-4.2	Тест, Д, Пз	Тест

2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Устный опрос	<p>Ответ соответствует поставленной теме и содержит ответы на поставленные задачи, имеет четкую структуру, логически сопоставляемую с поставленными вопросами. Ответ демонстрирует способность анализировать и обобщать информацию, опираясь на знания, полученные в ходе изучения темы, а также демонстрировать самостоятельность автора в решении поставленных задач. Ответ содержит качественную речь и аргументацию, которая убедительно подтверждает выводы и ответы на поставленные вопросы</p>	Отлично
	<p>Ответ должен быть направлен на ответ на поставленные вопросы и соответствовать поставленной теме, иметь логическую цепочку рассуждений и четко демонстрировать связь между поставленными вопросами. Ответ выдержан в четкой форме, быть грамотно и без ошибок озвучен, выделены ключевые термины. Ответ должен демонстрировать способность анализировать и критически оценивать информацию, выбирая ключевые аспекты и выделяя главные выводы</p>	Хорошо
	<p>Ответ должен соответствовать поставленной теме и содержать ответы на поставленные вопросы, должен содержать существенную информацию, ясно передавать ответы и идеи. Ответ должен содержать достаточное количество аргументов и примеров, связанных с темой работы и позволяющих изложить свою точку зрения. Ответ должен быть грамотно сформулирован</p>	Удовлетворительно
	<p>Ответ не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные задачи, содержит недостаточно аргументации и примеров, которые подтверждают высказанные в ответе идеи и выводы. Ответ не соответствует логической цепочке рассуждений и не выполняет требования логической последовательности высказывания, затрудняющей понимание ответа. Ответ содержит грубые ошибки, что затрудняет понимание высказывания</p>	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Конспект лекций	В конспекте описан оптимальный объем текста, присутствует логичное построение и связность. Раскрытие темы представлено достаточно полно. Работа оформлена аккуратно	Зачтено
	Текст конспекта не соответствует теме или не отражает ключевых положений изучаемой темы	Незачтено
Эссе	В результате работы студента изложены основные проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему. Студент демонстрирует удовлетворительные навыки работы сбора материала и умение аргументировать выводы. Результаты работы оформлены в соответствии с требованиями	Зачтено
	Описанный результат работы не раскрывает содержание проблемы и/или является плагиатом	Незачтено
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно

2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-4.2
2	ПК-4.2
3	ПК-4.2
4	ПК-4.2
5	ПК-4.2
6	ПК-4.2
7	ПК-4.2
8	ПК-4.2

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
9	ПК-4.2
10	ПК-4.2
11	ПК-4.2
12	ПК-4.2
13	ПК-4.2
14	ПК-4.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	с
2	с
3	с
4	е
5	d
6	a
7	b
8	d
9	a
10	a
11	b
12	b
13	с
14	a

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Система регуляторных механизмов, которые направлены на устранение негативных переживаний, сопряженных с внутриличностными противоречиями – это

- a. психика
- b. деградация личности
- c. защита психологическая

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Бесконфликтная модель общества принадлежит

- a. концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера
- b. концепции социал-дарвинизма
- c. теории социального действия Т. Парсонса
- d. конфликтной модели общества Ральфа Дарендорфа
- e. учению К. Маркса о конфликте
- f. учению о конфликте Г. Зиммеля

№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Объект конфликтологии – это

- a. люди
- b. войны
- c. конфликты в целом

№ 4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Тип конфликтной личности: "подозрителен, обладает завышенной самооценкой, постоянно требует подтверждения собственной значимости, прямолинеен и не гибок, с большим трудом принимает точку зрения окружающих, не считается с их мнением. Почтение со стороны окружающих воспринимает как должное. Мало критичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям"

- a. бесконфликтный
- b. сверхточный
- c. неуправляемый
- d. демонстративный
- e. ригидный

№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Определите название стиля поведения в конфликте по Томасу, при котором в первую очередь партнеры удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам другим

- a. сотрудничество
- b. подчинение
- c. уклонение
- d. конкуренция
- e. эгоизм

№ 6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Как называется посредник, обладающий специальными знаниями, обеспечивающий конструктивное разрешение конфликта при самостоятельном конечном выборе варианта оппонентами

- a. медиатор
- b. третейский судья
- c. помощник
- d. наблюдатель
- e. арбитр

№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

К какому виду конфликтов относится конфликт между отделами в одной организации

- a. параллельному
- b. горизонтальному
- c. вертикальному

№ 8. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Эскалация конфликта - это

- a. трансформация
- b. исчезновение конфликта

- c. ослабление конфликта
- d. дальнейшее его обострение

№ 9. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Как влияет повышение уровня эмоционального переживания в конфликте на рациональное поведение

- a. снижает способность к рациональному поведению
- b. никак не влияет
- c. повышает способность к рациональному поведению

№ 10. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения – это

- a. внутриличностный конфликт
- b. конфликт личность-группа
- c. межличностный конфликт

№ 11. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Конфликт, возникший в результате противоречий в системе ценностей участников, является

- a. ресурсным
- b. когнитивным
- c. ролевым

№ 12. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Конфликтная ситуация - это

- a. стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- b. накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
- c. столкновение равных по силе, но противоположных по направлению интересов, мотивов поведение и др.

№ 13. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между Эросом и Танатосом как природной основе внутриличностных конфликтов

- a. А. Адлеру
- b. Э. Эриксону
- c. З. Фрейду
- d. К. Юнгу
- e. Э. Фромму

№ 14. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Конфликтология как междисциплинарная область научных знаний возникла

- a. в XX в
- b. в XIX в
- c. вместе с возникновением человечества

2.3.2. Конспекты лекций для оценки компетенции «ПК-4.2»

№ 1. Истоки конфликтологии.

На основе рекомендованной литературы и источников подготовить конспект «Истоки конфликтологии».

№ 2. «Сущность концепции конфликтной модели общества Р.Дарендорфа».

Чтение рекомендованной литературы и источников, подготовка конспекта «Сущность концепции конфликтной модели общества Р.Дарендорфа»

№ 3. «Функции социального конфликта в работах Л.Козера».

Чтение рекомендованной литературы и источников, подготовка конспекта «Функции социального конфликта в работах Л.Козера»

2.3.3. Практические задания для оценки компетенции «ПК-4.2»

№ 4. Конфликтные отношения в свете транзактной теории Э.Берна.

Изучить, как рассматриваются конфликты в транзактной теории Э.Берна. Рассмотреть любую конфликтную ситуацию с точки зрения теории Э.Берна

№ 5. Типологии конфликтов.

Чтение рекомендованной литературы и источников, Подготовка конспекта «Различные типологии конфликтов в современной конфликтологии».

№ 6. Анализ конфликта. Работа с кейсом.

Чтение рекомендованной литературы и источников, работа с выбранным самостоятельно кейсом (определение вида, структуры и стадий конфликта).

№ 7. "Типологии конфликтных личностей".

Чтение рекомендованной литературы и источников. Составить самостоятельно таблицу по типам конфликтных личностей, отразив следующие разделы: название типа, характерные особенности поведения в конфликте, приемы работы с данным типом. Рассмотреть типологии Бородкина и Коряк, Роберта М. Бремсона, Д.Скотт

№ 8. Освоение техник эмоциональной саморегуляции.

Апробирование техник эмоциональной саморегуляции с последующим составлением самоотчета

№ 9. Переговоры.

По рекомендованной литературе ответить письменно на вопрос:

"Условия успешности переговоров в теории Д.Скотт"

2.3.4. Доклады/презентации для оценки компетенции «ПК-4.2»

№ 10. Отдельные виды конфликтов.

Чтение рекомендованной литературы и источников, Подготовка доклада с презентацией по темам: «Организационные конфликты», «Педагогические конфликты», «Этнические конфликты», «Семейные конфликты», «Конфликты в сервисной деятельности»

3. Промежуточная аттестация

3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Зачет является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Зачет проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Зачет принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачете представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдается не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

3.2. Вопросы к зачету с оценкой

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Истоки конфликтологии.	ПК-4.2
2.	Философско-социологическая традиция изучения конфликтов.	ПК-4.2
3.	Психологическая традиция изучения конфликтов	ПК-4.2
4.	Конфликтология: предмет, задачи, связь с другими науками	ПК-4.2
5.	Современное понимание конфликта и его роли в социуме.	ПК-4.2
6.	Функции конфликтов.	ПК-4.2
7.	Конструктивные и деструктивные элементы конфликта.	ПК-4.2
8.	Конфликтогены: содержание, природа, роль в конфликтных отношениях	ПК-4.2
9.	Конфликтные отношения в свете трансактной теории Э.Берна.	ПК-4.2
10.	Типология конфликтов.	ПК-4.2
11.	Динамические характеристики конфликтов.	ПК-4.2
12.	Структурные характеристики конфликтов.	ПК-4.2
13.	Факторы конфликтности личности	ПК-4.2
14.	Типы конфликтных личностей	ПК-4.2
15.	Конфликтность личности.	ПК-4.2
16.	Роль эмоций в конфликтных отношениях.	ПК-4.2
17.	Приемы работы с эмоциями.	ПК-4.2

№	Вопрос	Код компетенции
18.	Стратегии поведения в конфликте, их характеристика.	ПК-4.2
19.	Переговоры как способ разрешения конфликтов. Позиционный торг и переговоры по интересам.	ПК-4.2
20.	Посредничество как способ разрешения конфликтов. Функции медиатора.	ПК-4.2
21.	Арбитраж как способ разрешения конфликтов. Требования к арбитру.	ПК-4.2
22.	Управление конфликтом: что включает в себя этот процесс	ПК-4.2
23.	Внутриличностный конфликт.	ПК-4.2
24.	Психологические защиты	ПК-4.2
25.	Организационные конфликты: источники, типология, пути разрешения.	ПК-4.2
26.	Этнические конфликты	ПК-4.2
27.	Конфликты в сервисной деятельности.	ПК-4.2
28.	Семейные конфликты	ПК-4.2

3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-4.2
2	ПК-4.2
3	ПК-4.2
4	ПК-4.2
5	ПК-4.2
6	ПК-4.2
7	ПК-4.2
8	ПК-4.2
9	ПК-4.2
10	ПК-4.2
11	ПК-4.2

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
12	ПК-4.2
13	ПК-4.2
14	ПК-4.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	с
2	с
3	с
4	е
5	d
6	a
7	b
8	d
9	a
10	a
11	b
12	b
13	с
14	a

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Система регуляторных механизмов, которые направлены на устранение негативных переживаний, сопряженных с внутриличностными противоречиями – это

- a. психика
- b. деградация личности
- с. защита психологическая

№ 2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Бесконфликтная модель общества принадлежит

- a. концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера
- b. концепции социал-дарвинизма
- с. теории социального действия Т. Парсонса
- d. конфликтной модели общества Ральфа Дарендорфа
- е. учению К. Маркса о конфликте
- f. учению о конфликте Г. Зиммеля

№ 3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Объект конфликтологии – это

- a. люди
- b. войны

с. конфликты в целом

№ 4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Тип конфликтной личности: "подозрителен, обладает завышенной самооценкой, постоянно требует подтверждения собственной значимости, прямолинеен и не гибок, с большим трудом принимает точку зрения окружающих, не считается с их мнением. Почтение со стороны окружающих воспринимает как должное. Малокритичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям"

- a. бесконфликтный
- b. сверхточный
- c. неуправляемый
- d. демонстративный
- e. ригидный

№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Определите название стиля поведения в конфликте по Томасу, при котором в первую очередь партнеры удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам другим

- a. сотрудничество
- b. подчинение
- c. уклонение
- d. конкуренция
- e. эгоизм

№ 6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Как называется посредник, обладающий специальными знаниями, обеспечивающий конструктивное разрешение конфликта при самостоятельном конечном выборе варианта оппонентами

- a. медиатор
- b. третейский судья
- c. помощник
- d. наблюдатель
- e. арбитр

№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

К какому виду конфликтов относится конфликт между отделами в одной организации

- a. параллельному
- b. горизонтальному
- c. вертикальному

№ 8. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Эскалация конфликта - это

- a. трансформация
- b. исчезновение конфликта
- c. ослабление конфликта
- d. дальнейшее его обострение

№ 9. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Как влияет повышение уровня эмоционального переживания в конфликте на рациональное поведение

- a. снижает способность к рациональному поведению
- b. никак не влияет
- c. повышает способность к рациональному поведению

№ 10. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения – это

- a. внутриличностный конфликт
- b. конфликт личность-группа
- c. межличностный конфликт

№ 11. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Конфликт, возникший в результате противоречий в системе ценностей участников, является

- a. ресурсным
- b. когнитивным
- c. ролевым

№ 12. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Конфликтная ситуация - это

- a. стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- b. накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
- c. столкновение равных по силе, но противоположных по направлению интересов, мотивов поведение и др.

№ 13. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между Эросом и Танатосом как природной основе внутриличностных конфликтов

- a. А. Адлеру
- b. Э. Эриксону
- c. З. Фрейду
- d. К. Юнгу
- e. Э. Фромму

№ 14. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Конфликтология как междисциплинарная область научных знаний возникла

- a. в XX в
- b. в XIX в
- c. вместе с возникновением человечества