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 предпринимательства и управления в сфере услуг и рекламы

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.О.19 Конфликтология

направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом

направленность (профиль) Управление персоналом

Иркутск – 2025

Одобрен
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

_____

с учетом требований проф. стандарта

_____

Председатель УМК М.Г. Синчурина

ФИО, должность, ученая степень, звание *подпись, печать*

Разработчики:

Дятлова	доцент	Е.В. Дятлова
	(занимаемая должность)	*(инициалы, фамилия)*

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.О.19 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.О.19 Конфликтология».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1	Воспринимает межкультурное разнообразие общества в историческом контексте и интерпретирует историю России в контексте мирового исторического развития
	УК-5.2	Воспринимает культурное, этно-национальное, конфессиональное, нормативно-ценностное, социально-историческое разнообразие общества в философском контексте
	УК-5.3	Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения

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.	УК-5.3	Тест, УО, КЛ	Тест
2	Современные представления о конфликте.	УК-5.3	Тест, УО, КЛ, Эссе, Пз	Тест
3	Виды конфликтов	УК-5.3	Тест, Пз	Тест
4	Структурные и динамические характеристики конфликта	УК-5.3	Тест, Пз	Тест

№ п\п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
5	Личность в конфликте	УК-5.3	Тест, УО, Пз	Тест
6	Эмоции в конфликте	УК-5.3	Тест, УО, Пз	Тест
7	Принципы и методы разрешения конфликтов.	УК-5.3	Тест, Пз	Тест
8	Отдельные виды конфликтов, в том числе в управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе.	УК-5.3	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 71%-100% заданий	Зачтено
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Незачтено
Устный опрос	1. Знает понятия основных разделов программы изучаемого курса; 2. Приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе; 3. Достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности; 4. Показывает всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их	Зачтено
	1. Фрагментарные знания базовых понятий; 2. Слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки; 3. Допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки; 4. Ответ содержит существенные пробелы в знаниях основного содержания темы	Незачтено

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. Присутсвует развернутое описание алгоритма решения	Зачтено
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутсвует полностью	Незачтено
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует удовлетворительное знание материала, ориентируется в вопросах по теме. Обладает удовлетворительными навыками публичного выступления	Зачтено
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Незачтено

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	УК-5.3
2	УК-5.3
3	УК-5.3
4	УК-5.3
5	УК-5.3
6	УК-5.3
7	УК-5.3
8	УК-5.3
9	УК-5.3
10	УК-5.3
11	УК-5.3
12	УК-5.3
13	УК-5.3
14	УК-5.3

Ключ ответов

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

Перечень тестовых вопросов

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

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

a. ресурсным

b. когнитивным

c. ролевым

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

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

a. арбитр

b. помощник

c. третейский судья

d. наблюдатель

e. медиатор

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

Как влияет повышение уровня эмоционального переживания в конфликте на рациональное поведение

a. никак не влияет

b. повышает способность к рациональному поведению

c. снижает способность к рациональному поведению

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

К какому виду конфликтов относится конфликт между отделами в одной организации

a. вертикальным

b. параллельным

c. горизонтальным

№ 5. Задание с единичным 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. сверхточный

b. демонстративный

c. бесконфликтный

d. неуправляемый

e. ригидный

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

Эскалация конфликта - это

a. ослабление конфликта

b. исчезновение конфликта

c. трансформация

d. дальнейшее его обострение

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

Бесконфликтная модель общества принадлежит

a. конфликтной модели общества Ральфа Дарендорфа

b. концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера

c. учению о конфликте Г.Зиммеля

d. теории социального действия Т. Парсонса

e. учению К. Маркса о конфликте

f. концепции социал-дарвинизма

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

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

a. деградация личности

b. психика

c. защита психологическая

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

Объект конфликтологии – это

a. люди

b. войны

c. конфликты в целом

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

Конфликтная ситуация - это

a. стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

b. столкновение равных по силе, но противоположных по направлению интересов, мотивов поведение и др.

c. накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта

№ 11. Задание с единичным 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. межличностный конфликт

c. конфликт личность-группа

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

Конфликтология как междисциплинарная область научных знаний возникла

a. в XIX в

b. вместе с возникновением человечества

c. в XX в

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

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

a. З. Фрейду

b. К. Юнгу

c. Э. Фромму

d. Э. Эриксону

e. А. Адлеру

№ 14. Задание с единичным 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. эгоизм

b. конкуренция

c. подчинение

d. уклонение

e. сотрудничество

2.3.2. Конспекты лекций для оценки компенетции «УК-5.3»

№ 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 компенетции «УК-5.3»

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

Изучить, как рассматриваются конфликты в трансактной 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 компенетции «УК-5.3»

№ 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 зачету 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 сдаётся 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.	УК-5.3
2.	Философско-социологическая традиция изучения конфликтов.	УК-5.3
3.	Психологическая традиция изучения конфликтов	УК-5.3
4.	Конфликтология: предмет, задачи, связь с другими науками	УК-5.3
5.	Современное понимание конфликта и его роли в социуме.	УК-5.3
6.	Функции конфликтов.	УК-5.3
7.	Конструктивные и деструктивные элементы конфликта.	УК-5.3
8.	Конфликтогены: содержание, природа, роль в конфликтных отношениях	УК-5.3
9.	Конфликтные отношения в свете трансактной теории Э.Берна.	УК-5.3
10.	Типология конфликтов.	УК-5.3
11.	Динамические характеристики конфликтов.	УК-5.3
12.	Структурные характеристики конфликтов.	УК-5.3

№	Вопрос	Код компетенции
13.	Факторы конфликтности личности	УК-5.3
14.	Типы конфликтных личностей	УК-5.3
15.	Конфликтность личности.	УК-5.3
16.	Роль эмоций в конфликтных отношениях.	УК-5.3
17.	Приемы работы с эмоциями.	УК-5.3
18.	Стратегии поведения в конфликте, их характеристика.	УК-5.3
19.	Переговоры как способ разрешения конфликтов. Позиционный торг и переговоры по интересам.	УК-5.3
20.	Посредничество как способ разрешения конфликтов. Функции медиатора.	УК-5.3
21.	Арбитраж как способ разрешения конфликтов. Требования к арбитру.	УК-5.3
22.	Управление конфликтом: что включает в себя этот процесс	УК-5.3
23.	Внутриличностный конфликт.	УК-5.3
24.	Психологические защиты	УК-5.3
25.	Организационные конфликты: источники, типология, пути разрешения.	УК-5.3
26.	Этнические конфликты	УК-5.3
27.	Конфликты в сервисной деятельности.	УК-5.3
28.	Семейные конфликты	УК-5.3

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	УК-5.3
2	УК-5.3
3	УК-5.3
4	УК-5.3
5	УК-5.3
6	УК-5.3

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
7	УК-5.3
8	УК-5.3
9	УК-5.3
10	УК-5.3
11	УК-5.3
12	УК-5.3
13	УК-5.3
14	УК-5.3

Ключ ответов

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

Перечень тестовых вопросов

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

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

a. ресурсным

b. когнитивным

c. ролевым

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

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

a. арбитр

b. помощник

c. третейский судья

d. наблюдатель

e. медиатор

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

Как влияет повышение уровня эмоционального переживания в конфликте на рациональное поведение

a. никак не влияет

b. повышает способность к рациональному поведению

c. снижает способность к рациональному поведению

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

К какому виду конфликтов относится конфликт между отделами в одной организации

a. вертикальным

b. параллельным

c. горизонтальным

№ 5. Задание с единичным 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. сверхточный

b. демонстративный

c. бесконфликтный

d. неуправляемый

e. ригидный

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

Эскалация конфликта - это

a. ослабление конфликта

b. исчезновение конфликта

c. трансформация

d. дальнейшее его обострение

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

Бесконфликтная модель общества принадлежит

a. конфликтной модели общества Ральфа Дарендорфа

b. концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера

c. учению о конфликте Г.Зиммеля

d. теории социального действия Т. Парсонса

e. учению К. Маркса о конфликте

f. концепции социал-дарвинизма

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

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

a. деградация личности

b. психика

c. защита психологическая

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

Объект конфликтологии – это

a. люди

b. войны

c. конфликты в целом

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

Конфликтная ситуация - это

a. стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

b. столкновение равных по силе, но противоположных по направлению интересов, мотивов поведение и др.

c. накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта

№ 11. Задание с единичным 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. межличностный конфликт

c. конфликт личность-группа

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

Конфликтология как междисциплинарная область научных знаний возникла

a. в XIX в

b. вместе с возникновением человечества

c. в XX в

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

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

a. З. Фрейду

b. К. Юнгу

c. Э. Фромму

d. Э. Эриксону

e. А. Адлеру

№ 14. Задание с единичным 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. эгоизм

b. конкуренция

c. подчинение

d. уклонение

е. сотрудничество