



**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.20 Конфликтология

направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом

направленность (профиль) Управление персоналом

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.О.20 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.20 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

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
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	Зачтено
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует 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**

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

**Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций**

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Код индикатора компетенции</b>
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**

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

**Перечень тестовых вопросов**

*№ 1. 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. Э. Эриксону
- b. З. Фрейду
- c. А. Адлеру
- d. Э. Фромму

е. К. Юнгу

*№ 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. наблюдатель
- d. медиатор
- e. третейский судья

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

Как влияет повышение уровня эмоционального переживания в конфликте на рациональное поведение

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

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

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

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

*№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Объект конфликтологии – это

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

*№ 6. 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. сотрудничество
- b. подчинение
- c. эгоизм
- d. конкуренция
- e. уклонение

*№ 7. 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

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

Эскалация конфликта - это

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

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

Конфликтная ситуация - это

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

№ 10. 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, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям"

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

№ 11. 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. межличностный конфликт
- b. внутриличностный конфликт
- c. конфликт личность-группа

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

К какому виду конфликтов относится конфликт между отделами в одной организации

- a. вертикальным
- b. параллельным
- c. горизонтальным

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

Конфликтология как междисциплинарная область научных знаний возникла

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

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



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

### **2.3.2. Конспекты лекций для оценки компетции «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 компетции «УК-5.3»**

*№ 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 «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 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.	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

№	Вопрос	Код компетенции
12.	Структурные характеристики конфликтов.	УК-5.3
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

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
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	d
3	a
4	c
5	a
6	d
7	c
8	a
9	c
10	e
11	b
12	c
13	b
14	b

#### Перечень тестовых вопросов

№ 1. 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. Э. Эриксону
- b. З. Фрейду
- c. А. Адлеру
- d. Э. Фромму
- e. К. Юнгу

№ 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. наблюдатель
- d. медиатор
- e. третейский судья

*№ 3. 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. повышает способность к рациональному поведению
- c. никак не влияет

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

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

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

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

Объект конфликтологии – это

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

*№ 6. 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. эгоизм
- d. конкуренция
- e. уклонение

*№ 7. 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
- c. защита психологическая

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

Эскалация конфликта - это

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

d. исчезновение конфликта

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

Конфликтная ситуация - это

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

b. стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

c. накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта

*№ 10. 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

*№ 11. 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. межличностный конфликт

b. внутриличностный конфликт

c. конфликт личность-группа

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

К какому виду конфликтов относится конфликт между отделами в одной организации

a. вертикальным

b. параллельным

c. горизонтальным

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

Конфликтология как междисциплинарная область научных знаний возникла

a. в XIX в

b. в XX в

c. вместе с возникновением человечества

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

Бесконфликтная модель общества принадлежит

a. конфликтной модели общества Ральфа Дарендорфа

b. теории социального действия Т. Парсонса

c. концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера

d. учению К. Маркса о конфликте

- e. учению о конфликте Г.Зиммеля
- f. концепции социал-дарвинизма