

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ  
ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»**

Кафедра конфликтологии

УТВЕРЖДЕН  
на заседании кафедры

Протокол №\_\_от\_\_. \_\_\_\_\_

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЫ  
КОНФЛИКТОЛОГИЯ СФЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПРАКТИКИ**

**37.03.02 «Конфликтология»**

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

Квалификация:  
**Бакалавр**

Санкт-Петербург

## **1. Общие положения**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Конфликтология организационно-трудовой сферы» используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины. Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся. Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля – оценочных средств. Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

### **1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине**

Цель текущего контроля – систематическая проверка степени освоения программы дисциплины «Конфликтология организационно-трудовой сферы» уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом. Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку.

### **1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.**

Цель промежуточной аттестации – проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

## 2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Предмет и объект изучения учебной дисциплины «Конфликтология сфер социальной практики». Ключевые проблемы социальной сферы	ПК-1,7,10	Доклады, тесты, устный опрос, коллоквиум
2	Тема 2. Социальный конфликт: понятие, сущность, функции. Классификация социальных конфликтов	ПК-1,7,10	Доклады, практическое задание, письменный опрос, устный опрос, коллоквиум
3	Тема 3. Роль и место конфликта в социальной сфере	ПК-1,7,10	Доклады, устный опрос, практическое задание, коллоквиум
4	Тема 4. Особенности основных сфер социальной жизни	ПК-1,7,10	Доклады, практическое задание, тесты, круглый стол, тесты, кейсы, устный опрос
5	Тема 5. Социальные последствия конфликта	ПК-1,7,10	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
6	Тема 6. Способы и методы урегулирования социальных конфликтов	ПК-1,7,10	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
7	Тема 7. Разрешение социальных конфликтов	ПК-1,7,10	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, письменный опрос
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины			Экзамен

## 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

### 3.1. Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;

2. Оценка **«хорошо»** выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;

3. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;

4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

### 3.2. Критерии оценивания (экзамен)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» (Таблица 2.).

Таблица 2.

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (классическая литература, учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой, приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы, свободно справляется с задачами и практическими заданиями; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно выстраивает свой ответ.
Хорошо	Студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает незначительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
Удовлетворительно	Студент усвоил только основной программный материал, но не знает его отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
Неудовлетворительно	Студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает значительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.

#### **4. Типовые контрольные задания (тесты, рефераты, курсовые работы, кейсы и др.) и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков**

##### **Перечень дискуссионных тем для круглого стола**

###### **1. Тема 4.**

##### **Круглый стол (с элементами деловой игры и диспута)**

###### **Тема 4. Особенности основных сфер социальной жизни.**

###### **1. Проблема.**

Возможность конструктивной реализации идеи перехода на четырехдневную рабочую неделю в условиях современного российского общества.

###### **2. Концепция диспута**

Понятие и особенности основных сфер социальной жизни. Возможность сокращения рабочей недели в России – позитивные и негативные последствия. Активное обсуждение данной проблемы в Интернете. Оценка данного проекта со стороны представителей власти.

3. Активная форма проведения круглого стола: преподаватель направляет обсуждение, а также подводит итоги.

###### **Кейс-задача**

Процесс обучения с использованием кейс–метода представляет собой имитацию реального события, небольшие материальные и временные затраты и вариативность обучения. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.

Цели кейс – метода в преподавании дисциплины заключаются в:

- активизации студентов;
- повышении мотивации к учебному процессу;
- овладении навыками анализа ситуаций и нахождение оптимального выхода из ситуаций;
- отработке умений находить информацию и работать с ней;
- моделировании решений данных ситуаций и в соответствии с заданием, представлении различных подходов к разработке планов действий;
- принятии правильного решения на основе группового анализа ситуации;
- приобретении навыков четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания и защиты своей точки зрения;
- выработке навыков критического оценивания различных точек зрения, осуществлении самоанализа, самоконтроля и самооценки.

Конфликт вокруг мэра города. В декабре 2006 г. был взят под стражу мэр города N Александр Киров. Ему предъявили обвинение во взяточничестве и злоупотреблении полномочиями. Одновременно арестована его родственница, Инна Егорова, директор ОАО «N-скстройтранс», которая обвинялась в вымогательстве и сокрытии налогов от государства. Согласно версии следствия, Киров и Егорова вымогали у граждан 3 млн рублей и угрожали им уничтожением возводимого гаражного комплекса. В то же время заместитель мэра Сергей Власов был уволен со своего поста, и ему было предъявлено обвинение по статье 165 УК («Причинение имущественного ущерба путем обмана или злоупотребления доверием»). После таких событий решением политсовета регионального отделения партии «Любимая Россия» мэр Александр Киров, бывший вице-мэр города Сергей Власов и директор департамента жилищно-коммунального хозяйства Иван Рогов исключены из рядов партии. При этом в официальном заявлении политсовета, распространенном в четверг, отмечается, что их исключение из партии не связано с задержанием мэра города N.

«Совпадение двух событий: исключение А. Кирова, С. Власова, И. Рогова и задержание мэра — случайно», — подчеркивается в заявлении. Также в нем отмечается, что в отделении «Любимой России» не видят политических оснований в задержании А. Кирова. Однако нашлось немало сторонников противоположного мнения. Согласно заявлению самого Кирова, его фигура «слишком давно стала неуютной многим политикам N-ска. Накануне выборов в государственную думу N-ской области у них оставался единственный вариант — физически расправиться. И они применили всю силу для расправы». Выборы были назначены на весну 2007 г., и мэр собирался в них участвовать. Следует заметить, что Киров 116 всегда выступал против закона о назначении мэров и губернаторов, открыто выражая свою позицию. Такое положение дел могло не понравиться членам областной думы, а также «любимороссам». Таким образом, ни тем, ни другим не было выгодно участие и обеспеченная победа мэра на выборах. Этот конфликт до сих пор остается неразрешенным. В течение двух лет мэр находился под стражей, прокуратура постоянно продлевала срок его пребывания в СИЗО. В связи с этим мэр подал жалобу в Страсбургский суд с обвинением в нарушении прав человека. Суд удовлетворил ходатайство мэра, прокуратура обещала выпустить его под залог. 20 апреля 2009 г. А. Киров был освобожден из-под стражи, его родственники уплатили залог в размере 4 млн рублей. Дата окончательного суда пока не назначена.

Задания: 1. Определите полный состав участников конфликта, позиции и интересы сторон. 2. Проанализируйте позитивные и негативные функции конфликта для каждой стороны. 3. Выявите ресурсы сторон (собственные и привлеченные).

## Тестовые материалы

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются проводимые тестовые задания и решение конфликтологических задач, которые способствуют превращению теоретических знаний в глубокие убеждения, дают простор для развития творческо-эмоциональной сферы, позволяют сделать выводы об эффективности занятий с учащимися, что в итоге повышает интерес к овладению конфликтологическими знаниями.

Решение тестовых заданий является важным методическим приемом для закрепления и осмысления полученных знаний по изучаемому предмету.

– Студент тестируемой учебной группы получает 50 тестовых заданий. Для каждого из вопросов тестового задания предусмотрен только один правильный вариант ответа, который должен выбрать студент. Результаты тестирования оцениваются в зависимости от количества неверно выбранных ответов.

– Итоги тестирования заносятся в ведомость, составляемую на всю учебную группу. Предоставленные сведения должны содержать данные о количестве опрошенных, о количестве отличных, хороших, удовлетворительных и неудовлетворительных оценок.

– В заключение работы выводится средний балл итогового контроля знаний студентов.

### *ПАСПОРТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ*

1. Общее количество тестовых заданий в базе – 50.
2. Ограничение времени выполнения теста (в мин) – 45.
3. Автоматическое перемешивание вопросов в тесте: – да.
4. Случайный порядок ответов в тестовом задании: – нет.
5. Критерии оценки результатов тестирования:
  - Неудовлетворительно – 0 – 50% правильных ответов.
  - Удовлетворительно - 51 – 75% правильных ответов.
  - Хорошо – 76 - 89% правильных ответов.
  - Отлично – 90% и более правильных ответов.

### **Пример тестовых заданий для текущего контроля:**

- 1) Ключевым принципом практики управления социальными конфликтами является принцип
  - a) компетентности
  - b) развития
  - c) междисциплинарности
  - d) невмешательства
- 2) Экспериментально установлено, что выраженной формой акцентуации характера «конфликтной» личности является
  - a) Эксплозивная форма
  - b) Ригидная форма
  - c) Шизоидная форма
  - d) Психастеническая форма

- 3) Универсальная форма социального взаимодействия субъектов и особое психическое состояние личности в сложных ситуациях жизнедеятельности
  - a) Конфликт
  - b) Конфликтология
  - c) Социология
  - d) Социум
- 4) К неприятию того, что у других людей могут существовать иные точки зрения в процессе социального взаимодействия, приводит
  - a) эгоцентризм
  - b) стресс
  - c) установка
  - d) толерантность
- 5) Решающую роль в выборе способа поведения в конкретной ситуации играют
  - a) Стереотипы
  - b) Акцентуации характера
  - c) Навыки и умения
  - d) Теоретические представления
- 6) Разработка четких нормативно-правовых процедур разрешения конфликтных ситуаций, относится к
  - a) Объективному условию
  - b) Социально-психологическому условию предупреждения конфликтов
  - c) Информационному условию
  - d) Организационно-управленческому условию
- 7) Внезапное сильное эмоциональное возбуждение человека называется
  - a) Аффектом
  - b) Эффектом
  - c) Атрибуцией
  - d) Аритмией
- 8) Наиболее эффективным условием защиты человека от психических стрессов психологами признается
  - a) Оптимистичная жизненная стратегия
  - b) Высокий социальный статус
  - c) Принципиальность жизненной позиции
  - d) Высокая мотивация достижений
- 9) Первичная реакция человека на трудную для него ситуацию жизнедеятельности проявляется в форме
  - a) Стресса
  - b) Невроза
  - c) Кризиса
  - d) Адаптации
- 10) Общее понятие, отражающее результат борьбы сторон в конфликте - это
  - a) Исход
  - b) Урегулирование
  - c) Завершение
  - d) Разрешение
- 11) Представление субъекта о том, как оппонент воспринимает конфликтную си-



- туацию, его, а так же собственное представление о конфликте называется
- a) Вторичной рефлексией
  - b) Прогнозированием
  - c) Аттракцией
  - d) Стереотипом
- 12) Состояние внутренних побудительных сил, способствующих оптимальному поведению в трудной ситуации взаимодействия характеризует
- a) Мотивационный компонент психики
  - b) Познавательный компонент
  - c) Волевой компонент
  - d) Эмоциональный компонент
- 13) Устойчивость функционирования познавательных процессов личности, невосприимчивость к провокационным действиям оппонента характеризует его
- a) Познавательный компонент психики
  - b) Волевой компонент
  - c) Мотивационный компонент
  - d) Психомоторный компонент
- 14) Способность личности к сознательной мобилизации сил, к сознательному контролю и управлению собой в конфликтной ситуации, отражает ее
- a) Волевой компонент
  - b) Эмоциональный компонент психики
  - c) Психомоторный компонент
  - d) Познавательный компонент
- 15) Специальные мероприятия по симптоматике, диагностике, прогнозированию, профилактике и предупреждению конфликтов, являются
- a) Содержанием превентивной деятельности
  - b) Тактиками поведения в конфликте
  - c) Исходами конфликта
  - d) Формами урегулирования конфликта
- 16) Интегральной характеристикой, раскрывающей возможности личности к конструктивному поведению в конфликтных ситуациях социального взаимодействия, является
- a) Конфликтноустойчивость
  - b) Акцентуация характера
  - c) Стереотип
  - d) Конфликтогенность
- 17) Комплекс общих и специальных мероприятий в организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, который исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними, есть
- a) Профилактика конфликтов
  - b) Медиаторская деятельность
  - c) Разрешение конфликтов
  - d) Принципы урегулирования конфликтов
- 18) Влияние на проблемную ситуацию взаимодействия целенаправленным управлением собственного состояния, или оптимальным воздействием на психику оппонента, составляет суть

- a) Главных способов предупреждения конфликта
  - b) Стратегии поведения в конфликте
  - c) Приемов урегулирования межличностного конфликта
  - d) Соперничества
- 19) Разрешение, урегулирование, затухание, устранение и перерастание в другой конфликт являются
- a) Основными формами завершения конфликтов
  - b) Главными принципами разрешения конфликта
  - c) Тактиками поведения в конфликте
  - d) Критериями оценки конфликтного взаимодействия
- 20) Совместная деятельность участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению интересов сторон, называется конфликтом
- a) Разрешением
  - b) Устранением
  - c) Предупреждением
  - d) Профилактикой
- 21) Сглаживание противоречия между оппонентами с участием третьей стороны (посредника), называется конфликтом
- a) Урегулированием
  - b) Модификацией
  - c) Превенцией
  - d) Устранением
- 22) Воздействие на ситуацию, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта (объект, субъекты, интересы и др.), называется
- a) Устранением конфликта
  - b) Компромиссом
  - c) Соперничеством
  - d) Медиаторством
- 23) Соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление, есть разновидности
- a) Стратегий поведения в конфликте
  - b) Критериев конструктивного завершения конфликта
  - c) Приемов воздействия на оппонента
  - d) Форм урегулирования конфликтов
- 24) Время; участие третьей стороны; своевременность принимаемых решений и мер; равновесие сил; единство ценностей; опыт (пример) решения аналогичных проблем оппонентами, выступают
- a) Факторами разрешения конфликтов
  - b) Структурными элементами конфликта
  - c) Условиями предупреждения конфликта
  - d) Условиями целесообразности участия руководителя в урегулировании конфликта
- 25) Навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения в кон-

- фликтном взаимодействии - это
- a) Соперничество
  - b) Давление
  - c) Концентрация
  - d) Манипулирование
- 26) Вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций в конфликтном противодействии, называется
- a) Уступкой
  - b) Сотрудничеством
  - c) Кооперацией
  - d) Переориентацией
- 27) Активная кооперативная стратегия разрешения проблемной ситуации, основой которой выступает принцип «взаимного и максимального выигрыша всех сторон - это
- a) Сотрудничество
  - b) Компромисс
  - c) Концентрация
  - d) Децентрация.

## **ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

### **Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамену)**

1. Социальный конфликт: системы и границы интерпретации.
2. Отношения подчиненных и руководителей (конфликт стремления к контролю за деятельностью подчиненных и их ответного сопротивления).
3. Субъективные и объективные факторы конфликта.
4. Классификация причин конфликтов и ее основания.
5. Основные вехи истории конфликтологического знания.
6. Оформление конфликтологии в самостоятельную отрасль научных знаний.
7. Религиозный конфликт - определение и границы интерпретации.
8. Социально-политические конфликты с ведущим религиозным фактором (социо-религиозные конфликты).
9. Этнический конфликт – определение и границы интерпретации.
10. Вариации этнического конфликта (субэтнический, этноконфессиональный, экстерриториальный, этносословный).
11. Социально-экономические и политические особенности социального конфликта.
12. Социокультурные и социально-психологические особенности социального конфликта.
13. Политический конфликт - определение и границы интерпретации.
14. Проблема политических отношений между субъектами, характеризующиеся стремлением перераспределить ресурсы, ценности и статус в свою пользу.

15. Особенности политического конфликта и формы его разрешения.
16. Конфликт принадлежности - определение и границы интерпретации.
17. Классовый конфликт (социальный антагонизм) - определение и границы интерпретации.
18. Институциональный конфликт - определение и границы интерпретации.
19. Организационный конфликт - определение и границы интерпретации.
20. Особенности организационного конфликта.
21. Производственные конфликты (скрытые и открытые) - определение и границы интерпретации.
22. Конфликтогенность горизонтальных социальных структур и вертикальных иерархических объединений (система «кар и наград», конфликт интересов, образование клик, забастовки, саботаж, интриги).
23. Семейный конфликт - определение и границы интерпретации.
24. Ролевые конфликты - определение и границы интерпретации.
25. Конфликты ожиданий (ожиданий) и реального поведения.
26. Юридический конфликт - определение и границы интерпретации.
27. Типология юридического конфликта.
28. Причины возникновения и обострения конфликтов в сферах социальной жизни.
29. Формы стратегий поведения и управления конфликтом.
30. Конфликтологический мониторинг – определение, формы и границы применения.
31. Базовый конфликт интересов на примере неструктурированной оппозиции в РФ.
32. Коллективные конфликты в ходе профсоюзной борьбы за улучшение условий оплаты и труда в конце XX – начале XXI вв.
33. Социальные конфликты в условиях глобализации.
34. Конфликтогенность горизонтальных социальных структур и вертикальных иерархических объединений (система «кар и наград», конфликт интересов, образование клик, забастовки, саботаж, интриги).
35. Конфликт организационный - столкновение противоположно направленных тенденций формальных и неформальных объединений в организации.
36. Управленческий конфликт как фактор разрушения организации.
37. Производственные конфликты (скрытые и открытые): образование клик, забастовка, саботаж, интриги.
38. Формы стратегий поведения и управления конфликтом.
39. Политический конфликт в РФ как иллюстрация состояния политических отношений.
40. Основные формы разрешения политического конфликта.
41. Конфликт принадлежности и внутри структурная политика в субъектах политического взаимодействия.
42. Семейный конфликт как отношения между членами семьи.

43. Форма, способ выражения, проявления и разрешения противоречий развития и функционирования семьи.
44. Конфликты противоречивости самого права (нормативно-правовые конфликты).
45. Этнические конфликты как следствие проявления негативных стереотипов взаимного восприятия контактирующих народов.
46. Этнический конфликт как право на культуру.
47. Этнические конфликты как политическое явление.
48. Юридический конфликт по отраслям права.
49. Юридический конфликт в природе правовых норм.
50. Конфликт в системе государственных правоприменительных или правоохранительных органов.