Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Анатольевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.11.2026 10:49:08
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки»

Протокол от . 25.06.2021 № 10

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств)
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

«Конфликтология»
наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе **бакалавриата**
бакалавриата,
специалитета,
магистратуры

«Информационные системы и технологии»
наименование образовательной программы

09.03.02 «Информационные системы и технологии»
шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель Калинина Д.С старший преподаватель
ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2021

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
УК-3.	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**ИУК-3.1.** Демонстрирует знание основ социального взаимодействия, командной работы и методов управления конфликтами **ИУК-3.2.** Осуществляет эффективное взаимодействие с другими членами команды, в том числе в цифровой среде, преодолевает возникающие в команде разногласия и конфликты

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения

- принципы командной работы, в том числе в трансформирующейся бизнес-среде

- основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения

Уметь:

- находить организационно-управленческие решения в конфликтных ситуациях, аргументировано отстаивать собственное мнение, способное привести к решению профессиональных задач

- осуществлять традиционные и цифровые формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении социальных и профессиональных задач

Владеть:

- навыками профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций, в том числе с применением информационных технологий

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Компетенция
1.	Тема 1. Конфликтология как наука, история ее становления и развития.	УК 3
2.	Тема 2. Общая характеристика конфликта.	УК 3
3..	Тема 3. Структура и динамика конфликта.	УК 3
4..	Тема 4. Личность в конфликтном взаимодействии.	УК 3
5..	Тема 5. Внутриличностный, межличностный и групповой конфликт.	УК 3

6.	Тема 6. Управление конфликтами и технологии их разрешения.	УК 3
7.	Тема 7. Специфика конфликтных ситуаций в различных сферах.	УК 3

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл
Допороговый	Ниже 61	Ниже 61	«Не зачтено»
Пороговый	61-85,9	61-69,9	«Зачтено»
		70-85,9	«Зачтено»
Повышенный	86-100	86-100	«Зачтено»

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов к зачету

УК 3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. Становление конфликтологии как науки.
2. Конфликтологические парадигмы.
3. Современные концепции конфликта.
4. Формирование отечественной школы конфликтологии.
5. Понятие конфликта, его основные черты.
6. Структура конфликта.
7. Функции конфликта.
8. Причины конфликта.
9. Предмет и объект конфликта: определение, значение, взаимосвязь.
10. Типологии конфликта.
11. Внутриличностный конфликт.
12. Особенности и виды межличностного конфликта.
13. Внутригрупповой конфликт.
14. Особенности межгрупповых конфликтов.
15. Конфликтные и трудные личности.
16. Характеристика основных стилей конфликтного поведения.
17. Этапы развития конфликта.
18. Характеристика предконфликтной стадии.
19. Виды инцидента.
20. Эскалация конфликта. Виды и признаки.
21. Сущность сбалансированного противодействия.
22. Завершение конфликта.
23. Послеконфликтная стадия.
24. Прогнозирование конфликта.
25. Предупреждение как модель управления конфликтами.
26. Технологии предупреждения конфликтов.
27. Методы предупреждения и профилактики конфликтов.

28. Регулирование, разрешение как модели управления конфликтами.
29. Методики урегулирования и разрешения конфликтов.
30. Медиация как способ разрешения конфликтов.

Примерный перечень заданийдля тестирования

1. Объектом конфликтологии является

– социальные институты общества
– зооконфликты
– конфликт как явление социальное и психологическое

2. Ресурсы сторон конфликта – это
– общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован.
– интересы конфликтантов
– позиции конфликтующих сторон

3. Схематично развитие конфликта можно представить несколькими фазами. Какой фазы конфликта не существует?

– фаза подъема
– начальная фаза
– фаза динамики
– фаза спада

4. НЕ является предпосылкой конфликтной ситуации

– социальная напряженность
– вовлеченность в общее дело
– нарастание психологической усталости

5. Содержание управления конфликтами включает

– прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение
– изучение, предупреждение, профилактика, разрешение
– диагностика, прогнозирование, предупреждение, разрешение

6. Конфликт – это

– борьба мнений
– спор по острой проблеме
– противоборство на основе столкновений противоположно направленных мотивов или суждений
– соперничество, направленное на достижение победы в споре
– столкновение противоположных позиций

7. Инцидент - это

– стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
– истинная причина конфликта
– накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов, которые создают почву для реального противоборства между ними
– то, из-за чего возникает конфликт
– необходимое условие конфликта

8. К поведенческим конфликтогенам можно отнести
– проявление агрессии, превосходства, эгоизма
– редукция сознательной части психики
– общение с конфликтными личностями

9. Стратегия сотрудничества
– приводит к разрешению конфликта

- это стратегия взаимных уступок
- это стратегия ухода от конфликта

10. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение

- не верно
- верно
- отчасти верно

11. К групповым конфликтам относятся конфликты

- личность – группа
- группа – группа
- личность – группа и группа – группа
- руководитель – коллектив
- микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива

12. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются

- стиль управления, низкая компетентность руководителя
- влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров
- негативная оценка руководителя со стороны вышестоящего руководства
- неудовлетворительные коммуникации
- распределение ресурсов

13. Структурные конфликты в организации – это

- конфликты между структурными подразделениями
- конфликты, связанные с изменением организационной структуры
- конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
- конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
- конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов

14. Ресурсные конфликты в организации – это

- конфликты между структурными подразделениями
- конфликты, связанные с изменением организационной структуры
- конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
- конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
- конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов

15. Стратегия разрешения конфликтов, при которой человек старается уйти от конфликта и не попадать в ситуации, провоцирующие возникновение противоречий, – это

- компромисс
- конфронтация
- уклонение
- приспособление

16. Когда столкновение происходит между равными или близкими по силе субъектами, сознательно избегающими осложнений во взаимоотношениях, то, как правило, избирается стратегия разрешения конфликтов, которая называется

- компромисс
- конфронтация
- уклонение
- приспособление

17. В ситуации, когда один человек или группа зависят в выполнении задач от другого человека или группы, причина конфликта может заключаться
- в различных целях
- во взаимосвязи задач
- неудовлетворительной коммуникации
- неравномерном распределении ресурсов

18. Причина конфликта «неудовлетворительные коммуникации» заключается
- в плохой передачи информации
- в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации
- в неравномерном распределении ресурсов
- в различии поведения, характера, жизненного опыта конфликтующих сторон

19.Состояние психического напряжения, обусловленное выполнением деятельности в особенно сложных условиях
- конфликт
- стресс
- депрессия
- фрустрация

20. Технологии рационального поведения в конфликте – это
- совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций
- совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте
- вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями
- поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
- спокойная реакция на эмоциональные действия соперника