

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.09.2026 14:15:27
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 Ученого совета

Высшей школы туризма и социальных технологий

Протокол от 02.09.2025 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

«Конфликтология в социальной работе»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата, специалитета, магистратуры

«Менеджмент в социальной сфере»

наименование образовательной программы

39.03.02 «Социальная работа»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Калинина Д.С.,
старший преподаватель Высшей школы туризма и социальных технологий

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2025

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ПК-3	Способен к реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании	ИПК-3.1. Применяет законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки, государственной социальной помощи ИПК-3.2. Применяет современные технологии социальной работы, направленные на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты и профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании ИПК-3.3. Осуществляет реализацию услуг по социальному сопровождению граждан в процессе осуществления реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки
ПК-4	Способен к планированию, организации и контролю деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании	ИПК-4.1. Определяет плановые цели и задачи подразделения и отдельных специалистов ИПК-4.2. Организует и координирует деятельность сотрудников подразделения на выполнение задач профессиональной деятельности ИПК-4.3. Осуществляет контроль и анализ результатов выполнения плановых целей деятельности специалистов и подразделения в целом

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- теоретико-методологические основы конфликтологии в социальной работе
- сущность конфликта как социального феномена
- структурно-динамические характеристики конфликта
- стратегии и тактики поведения в конфликте
- методы диагностики и прогнозирования конфликтов
- виды и специфику конфликтов в профессиональной сфере социального работника
- технологии управления, разрешения и профилактики конфликтов

Уметь:

- проводить комплексный конфликтологический анализ
- выбирать и обосновывать стратегии и тактики поведения в конфликте
- применять диагностические методы и инструменты
- прогнозировать развитие и последствия конфликта
- разрабатывать технологии разрешения, профилактики и предупреждения конфликтов

Владеть:

- навыками системного анализа и диагностики конфликта
- техниками эффективного конфликтного взаимодействия
- способами урегулирования типовых конфликтов в социальной работе
- навыками организации профилактической и рефлексивной деятельности

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Конфликтология как наука и её место в социальной работе	ПК-3 ПК-4
2	Тема 2. Конфликт как социальный феномен	
3	Тема 3. Структура и динамика конфликта	
4	Тема 4. Стратегии и тактики поведения в конфликте	
5	Тема 5. Диагностика и прогнозирование конфликтов	
6	Тема 6. Конфликты в системе «социальный работник – клиент»: индивидуальный и групповой клиент	
7	Тема 7. Внутриорганизационные конфликты в учреждениях социального обслуживания	
8	Тема 8. Технологии разрешения конфликтов в социальной работе	
9	Тема 9. Профилактика и предупреждение конфликтов в социальной работе	

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации - зачет.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	недифференцированная оценка
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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения зачета осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Вопросы для подготовки к зачету

№	Содержание вопроса
ПК-3. Способен к реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании	
1.	Объект, предмет, цели и задачи конфликтологии
2.	Специфика конфликтологии в социальной работе
3.	Понятие конфликта, его типологии и функции
4.	Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов
5.	Противоречия в системе «человек – социальная среда» как основа конфликта
6.	Социально-психологические аспекты конфликта
7.	Структурные элементы конфликта
8.	Стадии (фазы) динамики конфликта
9.	Основные модели поведения личности в конфликте
10.	Тактики поведения в конфликте
11.	Понятие и типологии конфликтных и трудных личностей
12.	Цели и задачи диагностики конфликтов в социальной работе
13.	Этапы и методы диагностики конфликтов
14.	Психодиагностические методики изучения конфликтности
15.	Социометрические методы в анализе межличностных и групповых конфликтов
16.	Карта конфликта как инструмент социального работника
17.	Прогнозирование развития конфликта
18.	Оценка вероятности и возможных последствий конфликта
19.	Специфика профессиональных отношений «социальный работник – клиент» как источника потенциальных конфликтов
20.	Типичные причины конфликтов с индивидуальным клиентом
21.	Групповой клиент как субъект конфликта: особенности и техники работы
22.	Конфликты ценностей и интересов в социальной работе
23.	Последствия неурегулированных конфликтов с клиентом
ПК-4. Способен к планированию, организации и контролю деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании	
24.	Управление конфликтом как процесс
25.	Прямые методы урегулирования конфликта
26.	Технология фасилитации групповых обсуждений
27.	Арбитраж и административные способы урегулирования конфликтов
28.	Психологические методы работы с эмоциональной стороной конфликта
29.	Косвенные (психокоррекционные) методы работы с конфликтом
30.	Организация как среда конфликтов, виды организационных конфликтов
31.	Причины и специфика организационных конфликтов в учреждениях социального обслуживания
32.	Управление организационными конфликтами
33.	Формирование благоприятного социально-психологического климата как условие бесконфликтных отношений

34.	Роль сотрудников и руководителя в профилактике и разрешении конфликтов внутри коллектива
35.	Понятие профилактики и предупреждения конфликтов, уровни воздействия
36.	Методы и инструменты предупреждения конфликтов на личностном уровне
37.	Социально-управленческие методы профилактики конфликтов
38.	Профилактика конфликтов с клиентами
39.	Роль супервизии и интервизии в предупреждении и купировании профессиональных конфликтов и эмоционального выгорания специалистов
40.	Организация системы предупреждения конфликтов в учреждении социального обслуживания.