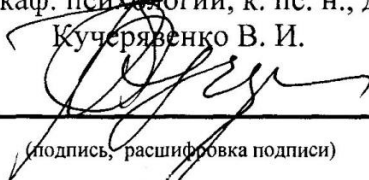


Государственное образовательное учреждение
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»

Кафедра психологии

УТВЕРЖДАЮ

Зав. каф. психологии, к. пс. н., доц.
Кучерявенко В. И.


(подпись, расшифровка подписи)

протокол №1 «15» сентября 2023г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Б1.В.ДВ.10.01 Конфликтология

Направление

5.38.03.05 Бизнес-информатика

Профиль

Электронный бизнес

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

очная

ГОД НАБОРА 2021

Разработчик:

Преподаватель

кафедры психологии

Д.В. Ясинский



«15» сентября 2023г.

Тирасполь, 2023

Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине

1. В результате изучения дисциплины (модуля)/ практики у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

Категория (группа) компетенций	Код и наименование	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции и индикаторы их достижения		
	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 ук-3 – Знает типологию и факторы формирования команд, способов социального взаимодействия ИД-2 ук-3 – Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; Определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста ИД-3 ук-3 – владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий; планирования и управления временем
Обязательные профессиональные компетенции и индикаторы их достижения		
	ПК-6. Организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления информационной безопасности ИТ-инфраструктуры предприятия	ИД-1 ПК-6 – Знает объективные и субъективные источники и причины возникновения социальных конфликтов. Формы проявления и классификацию социальных конфликтов. ИД-2 ПК-6 – Умеет анализировать условия и причины возникновения социальных конфликтов; определять способы и пути разрешения социальных конфликтов. ИД-3 ПК-6 – Владеет навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения конфликтов

2. Программа оценивания контролируемой компетенции

Текущая аттестация	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1,2,3. Введение в конфликтологию. Общая характеристика конфликтов. Личность в конфликте.	УК-3, ПК-6	Устный опрос
2	Раздел 4,5,6. Управление конфликтами. Психология внутриличностного конфликта. Психология межличностных конфликтов.	УК-3, ПК-6	Рефераты, презентации, контрольный модуль №1.
3	Раздел 7,8,9. Психология группового конфликта. Конфликт в организации. Технологии цивилизованного общения.	УК-3, ПК-6	Контрольный модуль №2, тестовые задания.
Промежуточная аттестация		УК-3, ПК-6	Зачет

Коллоквиум

по дисциплине «Конфликтология»

1. Вопросы для обсуждения
2. Введение в психологию конфликта.
3. История становления и развития науки о конфликте.
4. Зарубежные исследования конфликтов.
5. Исследования конфликтов в отечественной психологии.
6. Ситуационный метод изучения конфликтов.
7. Методологические основы и методы исследования конфликтов.
8. Качественные и математические методы изучения конфликтов.
9. Причины возникновения конфликтов.
10. Конфликт интересов и ценностей.
11. Структура конфликта. Динамика и механизмы конфликта.
12. Участники конфликта. Поведение личности в конфликте. Ролевое поведение в конфликте.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если ответ дан полностью, но нет достаточного обоснования, или при верном ответе допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений
- оценка «не зачтено» - ответ дан частично, неверен или отсутствует

Рефераты

по дисциплине «Конфликтология»

1. История становления и развития науки о конфликте.
2. Ситуационный метод изучения конфликтов.
3. Качественные и математические методы изучения конфликтов
4. Конфликт интересов и ценностей
5. Поведение личности в конфликте
6. Ролевое поведение в конфликте
7. Причины и последствия внутриличностных конфликтов.
8. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов
9. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
10. Конфликты в организации.
11. Инновационные конфликты
12. Конфликты в сфере управления.
13. Юридический конфликт
14. Религиозные конфликты
15. Профилактика и предупреждение конфликтов в организации.
16. Здоровье и стресс в повседневной жизни.
17. Переговоры как способ разрешения конфликтов
18. Переговоры в экстремальных условиях
19. Проблемы урегулирования этнических конфликтов

Критерии оценки реферата:

- ☐ «зачтено» - в работе должен быть правильно составлен план, раскрыты основные вопросы темы, сделаны соответствующие выводы.
- ☐ «не зачтено» ставится в случае, когда неправильно составлен или не составлен план по соответствующим разделам, сделаны неправильные выводы, что говорит о практически полном отсутствии знаний по соответствующему разделу дисциплины.

Контрольная работа
по дисциплине «Конфликтология»

Контрольный модуль №1(текущий контроль).

- 1.Предмет, объект, содержание конфликтологии как науки.
- 2.Основные отечественные и зарубежные подходы к исследованию конфликтов.
- 3.Функции конфликта. Границы конфликта.
- 4.Классификации конфликтов.
- 5.Методы диагностики конфликтов.
- 6.Понятие внутриличностного конфликта и его особенности.
- 7.Понятие межличностного конфликта. Сферы проявления межличностных конфликтов.
- 8.Понятие группового конфликта. Классификации групповых конфликтов.
- 9.Основные источники конфликтов.
- 10.Агрессивное поведение. Теория агрессии: промежуточные, переменные агрессии; раздражение, фрустрация.

Контрольный модуль №2 (текущий контроль)

- 1.Структурные элементы конфликта и их характеристики.
- 2.Динамика конфликта.
- 3.Предупреждение конфликтов.
- 4.Стили конфликтного поведения.
- 5.Стратегии разрешения конфликтов.
- 6.Сотрудничество при преодолении конфликтов.
- 7.Переговоры как метод разрешения конфликтов.
- 8.Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
- 9.Технология управления конфликтами.
- 10.Организационный механизм управления конфликтами и стрессами.
- 11.Нормативное регулирование конфликтов.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если структура контрольной работы позволяет раскрыть тему; количество терминов и объем их описаний соответствуют заданию; содержание работы показывает углубленное знание автором научного содержания темы.

оценка «хорошо», если структура контрольной работы позволяет раскрыть тему, но не включает некоторые важные термины; количество терминов и объем их описаний соответствуют заданию; содержание показывает достаточно полное знакомство автора с научным содержанием темы;

оценка «удовлетворительно», если структура контрольной работы не позволяет раскрыть тему, отбор терминологии носит случайный характер; количество терминов и объем их описаний не соответствуют заданию; при описании терминов допущены не существенные ошибки и неточности; в списки рекомендуемой литературы включены устаревшие издания или издания, не представляющие научного интереса;

оценка «неудовлетворительно», если структура контрольной работы не позволяет раскрыть тему, содержание терминов и объем их описаний не соответствуют заданию; при описании терминов допущены существенные ошибки и неточности;

Тестовые задания

по дисциплине «Конфликтология»

В каждом вопросе выберите один из вариантов правильного ответа.

1. Социальное явление, способ взаимодействия людей при столкновении их несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон –...

- а) конкуренция
- б) конфликт
- в) конфронтация
- г) компромисс

2. Пространственная граница конфликта –...

- а) продолжительность конфликта
- б) содержание понятия «конфликт»
- в) совокупность всех конфликтов
- г) территория, на которой происходит конфликт

3. По субъектам конфликтного взаимодействия выделяют следующие виды конфликтов:...

- а) общие и локальные; бурные быстротекущие; острые длительные; слабовыраженные вялотекущие; слабовыраженные быстротекущие
- б) реальные; нереальные
- в) позитивные и негативные; конструктивные и деструктивные; созидательные и разрушительные
- г) внутриличностные; межличностные; внутригрупповые; межгрупповые

4. Социометрия –...

- а) прямая и непосредственная регистрация конфликтологом событий и условий, в которых они имеют место
- б) социально-психологический тест для оценки межличностных эмоциональных связей в группе
- в) исследование информации для ретроспективного анализа конфликта, зафиксированного в рукописном или печатном тексте на CD, киноплёнке и др.
- г) изучение конфликтов по единицам

5. Конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение её противоположно направленных мотивов –...

- а) внутригрупповой конфликт
- б) внутриличностный конфликт
- в) межличностный конфликт
- г) межгрупповой конфликт

6. Теорию комплекса неполноценности разработал...

- а) З. Фрейд
- б) К. Юнг
- в) А. Адлер
- г) Э. Эриксон

7. Вид психологической защиты (по З. Фрейду), суть которого состоит в стремлении человека сохранить привычные, стереотипные модели поведения, мышления, восприятия –...

- а) реактивное образование
- б) регрессия
- в) фиксация поведения
- г) вытеснение

8. Столкновение, разногласие между отдельными группами или подразделениями организации, вызываемые несовершенством организационной структуры и неотлаженностью функционального взаимодействия –...

- а) межличностный конфликт
- б) межгрупповой конфликт
- в) внутригрупповой конфликт
- г) внутриличностный конфликт

9. Вариант межгруппового конфликта, который возникает по ряду причин: нарушение договорных обязательств; борьба за ресурсы, сферы влияния и т.д.

–...

- а) конфликт между подразделениями внутри организации
- б) конфликт между микрогруппами внутри коллектива
- в) конфликт между неформальными группами в обществе
- г) конфликт между организациями

10. Этап управления внутригрупповым конфликтом, на котором проводится изучение индивидуально-психологических особенностей сотрудников, изучаются и анализируются общественные мнения, групповые мотивы и ценности: ...

- а) прогнозирование конфликта
- б) предупреждение конфликта
- в) регулирование конфликта
- г) разрешение конфликта

11. Причины конфликтов, отражающие социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения –...

- а) социально-психологические причины
- б) индивидуально-психологические причины
- в) социально-политические и экономические причины
- г) социально-демографические причины

12. Адаптивная агрессия –...

- а) открытое проявление агрессивных побуждений, реализуемое в социально приемлемой форме при наличии соответствующих поведенческих навыков и стереотипов эмоционального реагирования, открытости социальному опыту и возможности саморегуляции и коррекции поведения
- б) стиль поведения, соответствующий стереотипам, выработанным в конкретной среде и микросоциуме
- в) отсутствие достаточной реализации агрессивных побуждений при дефиците соответствующих поведенческих навыков и тенденций к чрезмерному подавлению эмоциональных реакций
- г) прямое проявление агрессивности, связанное с нарушением морально-эстетических норм, квалифицируемое как элементы деликвентного или криминального поведения с недоучётом требований реальности и недостаточностью эмоционального самоконтроля

13. Модель описания конфликта, делающая акцент на процессе протекания конфликта, т.е. на его возникновении, последующих стадиях и фазах, конечном исходе –...

- а) структурная модель
- б) профессиональная модель
- в) поведенческая модель
- г) процессуальная модель

14. Начальная фаза предконфликтной стадии...

- а) конфликтная ситуация
- б) инцидент

в) подведение итогов, оценка результатов

г) ослабление противостояния

15. Фаза конфликтной стадии, на которой происходит процесс урегулирования конфликта —...

а) урегулирование конфликта

б) прекращение конфликта

в) затухание конфликта

г) развитие конфликта

16. Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта является...

а) выявление причин конфликта

б) генерализация конфликта

в) устранение причин конфликта

г) урегулирование конфликта

17. Профилактика конфликтов — это...

а) борьба за признание личных достижений и творческих способностей со стороны общества, группы, коллектива

б) осуществление предупредительных мер по предотвращению деструктивного, дисфункционального развития конфликтных столкновений

в) способ преодоления конфликтного противоречия, заинтересованный диалог оппонентов с целью урегулирования конфликта

г) устранение объективных и ослабление субъективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию

18. Стил поведения в конфликтах, характеризующийся явным отсутствием у вовлечённого в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и приложить активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как пойти на встречу оппонентам —...

а) уклонение

б) приспособление

в) конфронтация

г) компромисс

19. Компромисс как стил поведения в конфликте выбирают в случае, когда...

а) субъект конфликта уверен, что предлагаемый им вариант решения проблемы наилучший в данной ситуации, и вместе с тем, имея более высокий ранг, настаивает на принятии этого решения

б) имеется искреннее желание одной из конфликтующих сторон оказать поддержку оппоненту, при этом чувствовать себя вполне удовлетворённым своей добросердечностью

в) оппоненты, оценив сложившуюся ситуацию, корректируют свои цели с учётом изменений, произошедших в процессе конфликта

г) оппоненты демонстрируют сговорчивость и намеренно уступают друг другу в чём-то, считаются с тем, что, мало теряя, приобретают больше, в том числе добрые взаимоотношения, обоюдное согласие

20. Посреднический арбитраж —...

а) разновидность обязывающего арбитража, в котором каждая из сторон должна представить на рассмотрение свой вариант решения по данному спору

б) разновидность обязывающего арбитража, где стороны ограничивают свой риск поражения, устанавливая определённые пределы уступок до начала арбитражного разбирательства

в) форма урегулирования конфликта, когда решение, вынесенное нейтральным лицом, носит рекомендательный характер

г) форма урегулирования конфликта, когда стороны договариваются о том, что вопросы, нерешённые путём посредничества, будут решены с помощью арбитража

21. Наилучшей гарантией от нежелательных конфликтных проявлений в коллективе являются...

а) авторитарность и авторитет руководителя коллектива

б) влияние и авторитет неформального лидера

в) коммуникативная компетентность членов коллектива

г) оптимальный социально-психологический климат и высокоразвитые отношения в коллективе

22. Определённый вид деятельности, относящийся к жизни людей и прежде всего к их социально-экономическим интересам; система мероприятий, призванных обеспечивать сотрудничество наёмных работников, представляемых обычно профсоюзами, работодателей и государства —...

а) социальное партнёрство

б) автокоммуникация

в) забастовка

г) социальная перцепция

23. Третья сторона в конфликте — это...

а) член группы, за которым она признаёт право принимать ответственные решения в значимых для неё ситуациях

б) индивид как субъект социальных отношений и сознательной деятельности

в) индивид и ли группа, которые находятся вне конфликта между двумя или большим числом сторон и пытаются помочь им в достижении и согласия

г) непримиримый, враждебный человек, который жёстко отстаивает свои интересы в конфликте, не идёт ни на какие уступки, придерживается крайних взглядов

24. Форма участия третьей стороны (роль) в урегулировании конфликта, характеризующаяся следующим образом: наиболее авторитарная роль, обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы; изучает проблему, заслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не оспаривается.

а) арбитр

б) посредник (медиатор)

в) третейский судья

г) помощник (модератор)

25. Роль арбитра для третьей стороны является наиболее оптимальной в ситуации...

а) равенства должностных статусов участников конфликта

б) протекания конфликта экстремальных условиях (например, аварийная ситуация)

в) наличия у оппонентов хороших навыков общения и поведения

г) длительных, неприязненных, сложных отношений сторон

26. Тактика посредника при взаимодействии с участниками конфликта, применяемая на совместной встрече для уяснения ситуации и заслушивания предложений в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно —...

а) тактика поочерёдного заслушивания

б) сделка

в) директивное воздействие

г) «челночная дипломатия»

27. Условие, которое может сделать вмешательство третьей стороны неэффективным —...

а) низкий уровень враждебности между конфликтующими сторонами

б) равенство сил конфликтующих сторон

в) низкий уровень внутреннего конфликта

г) недоверие к третьей стороне

28. Модель поведения личности в конфликте, характеризующаяся тем, что личность ведёт себя пассивно, склонна к уступкам, непоследовательна в оценках, суждениях, поведении, легко соглашается с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов —...

а) конструктивная модель

б) конформистская модель

в) деструктивная модель

29.Сверхточный тип личности можно охарактеризовать так:...

а) неустойчив в оценках и мнениях, обладает лёгкой внушаемостью, внутренне противоречив, ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих

б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, постоянно требует подтверждения собственной значимости, прямолинеен и негибок, не самокритичен по отношению к своим поступкам, болезненно обидчив

в) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью, чрезмерно чувствителен к деталям, сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях

г) импульсивен, недостаточно контролирует себя, поведение такого человека плохо предсказуемо, ведёт себя вызывающе, агрессивно, несамокритичен, во многих неудачах склонен обвинять других

30.Технологии управления конфликтом, призванные наладить непосредственное общение между конфликтующими сторонами и их сторонниками; направить общение в конструктивное русло –...

а) коммуникативные технологии управления конфликтом

б) административно-экономические технологии управления конфликтом

в) социально-психологические технологии управления конфликтом

г) информационные технологии управления конфликтом.

Критерии оценки:

оценка «зачтено» выставляется студенту, если верно раскрыто 70% всех вопросов;

оценка «не зачтено» выставляется студенту, если верных ответов менее 50%.

Примерные вопросы к зачету

по дисциплине «Конфликтология»

1. Предмет, объект, содержание конфликтологии как науки.
2. Основные отечественные и зарубежные подходы к исследованию конфликтов.
3. Функции конфликта. Границы конфликта.
4. Классификации конфликтов.
5. Методы диагностики конфликтов.
6. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности.
7. Понятие межличностного конфликта. Сферы проявления межличностных конфликтов.
8. Понятие группового конфликта. Классификации групповых конфликтов.
9. Основные источники конфликтов.
10. Агрессивное поведение. Теория агрессии: промежуточные, переменные агрессии; раздражение, фрустрация.
11. Структурные элементы конфликта и их характеристики.
12. Динамика конфликта.
13. Предупреждение конфликтов.
14. Стили конфликтного поведения.
15. Стратегии разрешения конфликтов.
16. Сотрудничество при преодолении конфликтов.
17. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
18. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
19. Технология управления конфликтами.
20. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами.
21. Нормативное регулирование конфликтов.

Критерии оценки:

оценка «отлично»:

- глубокие и твердые знания всего программного материала учебной дисциплины, содержащегося в рекомендованной (основной и дополнительной) литературе, глубокое понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых явлений (процессов);
- логически последовательные, полные, правильные и конкретные ответы на поставленные вопросы, четкое владение понятиями;
- умение самостоятельно анализировать явления и процессы в их взаимосвязи и развитии, использовать математический аппарат и применять теоретические положения к решению практических задач, делать правильные выводы из полученных результатов;
- твердые навыки, обеспечивающие решение задач дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности;

оценка «хорошо»:

- достаточно твердые знания программного материала учебной дисциплины, содержащегося в основной и дополнительной литературе, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых явлений (процессов), достаточные знания основных положений смежных дисциплин;
- правильные, без существенных неточностей, ответы на поставленные вопросы, самостоятельное устранение замечаний о недостаточно полном освещении отдельных положений, грамотное изображение схем, графиков, чертежей;
- умение самостоятельно анализировать изучаемые явления и процессы, применять основные теоретические положения и математический аппарат к решению практических задач; – достаточные навыки и умения, обеспечивающие решение задач дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности;

На вопросы даны в целом верные ответы, но с отдельными неточностями, не носящими принципиального характера. Не все термины употреблены правильно, присутствуют отдельные некорректные утверждения и грамматические / стилистические погрешности изложения. Ответы не проиллюстрированы примерами в должной мере.

оценка «удовлетворительно»: – знание основного материала учебной дисциплины без частных особенностей и основных положений смежных дисциплин;

– правильные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы, несущественные ошибки в изображении графиков, схем, чертежей;

– умение применять теоретические знания к решению основных практических задач, ограниченное использование математического аппарата;

– посредственные навыки и умения, необходимые для дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности;

оценка «неудовлетворительно»: – отсутствие знаний значительной части программного материала;

– неправильный ответ хотя бы на один из основных вопросов билета, существенные и грубые ошибки в ответах на дополнительные вопросы, недопонимание сущности излагаемых вопросов, грубые ошибки в изображении графиков, схем, чертежей;

– неумение применять теоретические знания при решении практических задач, отсутствие навыков в использовании математического аппарата;

– отсутствие навыков и умений, необходимых для дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности