

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

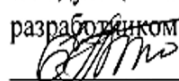
**Институт государственного управления и социально-гуманитарных
наук**

Кафедра социологии и социальных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой-

разработчиком



Е.М. Бобкова

Протокол № 1 «01» 09 2023 г.

Фонд оценочных средств

по дисциплине

Б1.О.06 Управление конфликтами

Направление

5.39.04.01 «Социология»

Профиль

Социальная структура, социальные институты и процессы

Квалификация

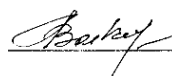
магистр

Форма обучения

очная, заочная

ГОД НАБОРА 2023

Разработал: Доцент



О.А.Волкова

«1» 09 2023

Тирасполь, 2023г.

Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине

1. В результате изучения дисциплины Управление конфликтами у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

Категория компетенций	Код и наименование компетенций	Код и наименование достижения компетенций
<i>Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения</i>		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИД УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними ИД УК-1.2 Осуществляет поиск алгоритмов решения поставленной проблемной ситуации на основе доступных источников информации. Определяет в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи), подлежащие дальнейшей детальной разработке. Предлагает способы их решения. ИД УК-1.3 Разрабатывает стратегию достижения поставленной цели как последовательность шагов, предвидя результат каждого из них и оценивая их влияние на внешнее окружение планируемой деятельности и на взаимоотношения участников этой деятельности.
<i>Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения</i>		
Анализ социальных явлений и процессов, выявление и решение социально-значимых проблем	ОПК-3Способен прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы и вырабатывать пути их решения на основе использования научных теорий, концепций, подходов и социальных технологий	ИД-1_{ОПК-3} Демонстрирует возможности использования теоретических знаний и результатов социологических исследований для выявления социально значимых проблем. ИД-2_{ОПК-3} Выявляет социально значимые проблемы при использовании описательных, объяснительных и прогнозных моделей социальных явлений и процессов. ИД-3_{ОПК-3} Формулирует задачи исследований для определения путей решения социально значимых проблем на основе теоретических знаний и результатов конкретных социологических исследований.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения			
1. Участие в подготовке и проведении фундаментальных и прикладных социологических исследований на этапах планирования, сбора, обработки и анализа данных. 2. Интерпретация данных социологических исследований, другой эмпирической информации с использованием объяснительных возможностей социологической теории.	ПК-1 Способен самостоятельно формулировать цели, ставить и решать конкретные задачи научных исследований в фундаментальных и прикладных областях социологии.	ИД-1 _{ПК-1} Формулирует цели, ставит конкретные задачи научных исследований в фундаментальных и прикладных областях социологии. ИД-2 _{ПК-1} Осуществляет самостоятельный поиск стратегий, технологий, ресурсов ИД-3 _{ПК-1} Применять содержание основных правовых документов, регламентирующих профессиональную деятельность, разрабатывать основы мониторинга и оценки результатов социологического исследования.	

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	Теоретические основы деятельности по управлению конфликтами	УК-1, ОПК-3, ПК-1	Реферат, презентация, доклад
2	Технологии предупреждения и разрешения конфликтов.	УК-1, ОПК-3, ПК-1	Реферат, презентация, доклад
Промежуточная аттестация		Код контролирующей компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
		УК-1, ОПК-3, ПК-1	Зачет

Перечень тем рефератов, презентаций по дисциплине «Управление конфликтами»

1. Конфликтность и толерантность.
2. Культурные и этнические нормы взаимодействия в конфликте.
3. Конфликты в организации. Типы. Причины возникновения.
4. Конфликты в сфере управления. Причины возникновения.
5. Дискретный и перманентный конфликты.
6. Забастовка как высшая, открытая и коллективная форма конфликта.
7. Зависимость профилактики трудовых конфликтов от сплоченности коллектива, стилей управления, социально- экономической самоорганизации работников.
8. Закономерности воздействия толпы на психическое состояние личности.
9. Методы измерения и прогнозирования напряженности на институциональном, территориальном и организационном уровнях.
10. Психоаналитический подход к проблеме конфликта (З. Фрейд, К.Хорни, Э. Фромм, А.Адлер)
11. Проблема насилия в религиозных учениях
12. Основные подходы к урегулированию конфликтов.
13. Внутриполитические конфликты и особенности их решения
14. Особенности развития межгосударственных конфликтов
15. Конфликт и лидерство.
16. Конфликт как проявление социальной активности.
17. Концепции интеграционной и конфликтной ориентации общества.
18. Корпоративность и мафиозность, как факторы конфликтности в организациях.
19. Локаут и возможные ответные реакции работодателей к наемным работникам.

Критерии оценки :

Оценку **«отлично»** заслуживает реферат магистра в котором присутствует соответствие содержания теме; правильная структурированность информации; наличие логической связи изложенной информации; эстетичность оформления, его соответствие требованиям;

работа представлена в срок. Реферат демонстрирующий полное соответствие сформированных компетенций нормативным требованиям знания учебного и научного материала курса Условно неточности и оговорки во время ответа на вопросы не превышают нормы на 5–10 %.

Оценку **«хорошо»** заслуживает ответ магистра, демонстрирующий наличие сформированных компетенций с некоторыми нарушениями (10 - 25 %) нормативных требований знания научного материала реферата и не влияющими в значительной мере на качество изложения материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится за ответ, в котором в целом демонстрируется необходимый уровень научного материала, но со значительными нарушениями (25 - 45 %) нормативных требований материала курса.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится за ответ магистру, не обладающему достаточным уровнем владением материалом, влекущему за собой более 45 % нарушений нормативных требований знания изучаемого учебного и научного материала.

**Перечень тем докладов
по дисциплине «Управление конфликтами»**

1. Стили общения и преодоление коммуникативных барьеров.
2. Социальные функции организационных конфликтов
3. Признаки конфликтной ситуации в организации
4. Структура организационного конфликта
5. Способы предупреждения конфликтов
6. Стадии конфликта в организации
7. Причины организационных конфликтов
8. Движущие силы организационных конфликтов
9. Латентная стадия организационного конфликта
10. Инцидент и провокация, их роль в конфликте
11. Организаторы конфликта
12. Предпосылки возникновения конфликтов в организации
13. Методы диагностики конфликтных ситуаций в организации
14. Формы и способы регулирования конфликтов
15. Типы организационных конфликтов
16. Динамика межгрупповых конфликтов
17. Организационные конфликты и их виды
18. Деловые и межличностные конфликты

Критерии оценки:

Оценку **«отлично»** заслуживает реферат магистра в котором присутствует соответствие содержания теме; правильная структурированность информации; наличие логической связи изложенной информации; эстетичность оформления, его соответствие требованиям;

работа представлена в срок. Реферат демонстрирующий полное соответствие сформированных компетенций нормативным требованиям знания учебного и научного материала курса Условно неточности и оговорки во время ответа на вопросы не превышают нормы на 5–10 %.

Оценку **«хорошо»** заслуживает ответ магистра, демонстрирующий наличие сформированных компетенций с некоторыми нарушениями (10 - 25 %) нормативных требований знания научного материала реферата и не влияющими в значительной мере на качество изложения материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится за ответ, в котором в целом демонстрируется необходимый уровень научного материала, но со значительными нарушениями (25 - 45 %) нормативных требований материала курса.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится за ответ магистру, не обладающему достаточным уровнем владением материалом, влекущему за собой более 45 % нарушений нормативных требований знания изучаемого учебного и научного материала.

Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Управление конфликтами»

1. Управление конфликтами как социальное явление.
2. Особенности управления конфликтами.
3. Прогнозирование конфликта.
4. Предупреждение и стимулирование конфликта.
5. Регулирование конфликта
6. Виды деятельности по управлению конфликтами.
7. Разрешение конфликта как вид деятельности по завершению конфликта.
8. Деятельность руководителя в процессе управления конфликтами.
9. Методы управления конфликтами
10. Алгоритм действий по воздействию на конфликтную ситуацию
11. Переговоры в конфликтных ситуациях
12. Основные правила принципиальных переговоров.
13. Медиация как технология регулирования конфликта
14. Основные функции медиатора.
15. Конфликт между руководителем и подчиненным: причины и способы регулирования
16. Конфликт как социально-психологический феномен
17. Понятие и содержание управления конфликтами
18. Виды деятельности по управлению конфликтами.
19. Разрешение конфликта как вид деятельности по завершению конфликта.
20. Деятельность руководителя в процессе управления конфликтами.

Критерии оценки:

«Зачтено» заслуживает ответ магистра, демонстрирующий полное или в целом демонстрируется соответствие сформированных компетенций нормативным требованиям знания учебного и научного материала курса «Управление конфликтами» или допускающий незначительные нарушения этих требований, не носящие принципиального характера, не влияющие на качество изложения теории. Неточности и оговорки во время ответа на вопросы билета не превышают 40 %.

«Не зачтено» ставится за ответ магистру, не обладающему достаточным уровнем сформированности компетенций, влекущему за собой более 45 % нарушений нормативных требований знания изучаемого учебного и научного материала курса.

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

**Институт государственного управления и
социально-гуманитарных наук**

Кафедра социологии и социальных технологий

**Итоговый тест
по дисциплине Б1.В.06 Управление конфликтами**

1. Причина конфликта - это:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
2. стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
3. явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
4. то, из-за чего возникает конфликт.

2. Поводом конфликта является:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. явление, которое способствует его возникновению;
2. факт нарушения норм поведения;
3. развенчание организационных легенд;
4. недостаток материального обеспечения.

3. Объективным фактором возникновения межличностного и межгруппового конфликта является:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. отсутствие системы ценностей;
2. наличие организационной традиции;
3. несогласованность целей разных групп работников;
4. причина получения убытка организацией.

4. Личностным фактором возникновения межличностного и межгруппового конфликта является:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. плохие коммуникации;
2. плохие условия труда;
3. неадекватные оценки и восприятия;

4. наличие традиции;

5. Конфликтогены – это:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
2. проявления конфликта;
3. причины конфликта, обусловленные статусом;
4. поведенческие реакции личности в конфликте.

6. В каких конфликтных ситуациях руководитель должен применять модель арбитра:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. равенства должностных статусов участников конфликта;
2. длительных, неприязненных, сложных взаимоотношений сторон;
3. служебные обязанности определяют его действия именно как арбитра;
4. отсутствия четких критериев разрешения проблемы.

7. Выберите методы сотрудничества, применяемые руководителями в конфликтных ситуациях:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. метод взаимных уступок;
2. метод альтернативных сценариев;
3. метод сохранения репутации партнёра;
4. метод демонстративного ухода.

8. Технологии управления конфликтами включают:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. прогнозирование; предупреждение; разрешение;
2. прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование;
3. прогнозирование; регулирование; разрешение;
4. прогнозирование; анализ; разрешение;

9. Институционализация конфликта — это:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
2. создание рабочих групп по регулированию конфликта;
3. привлечение общественности для разрешения конфликта;
4. установление норм и процедур урегулирования или разрешения конфликта;
5. обращение к медиатору.

10. Легитимизация конфликта — это:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
2. создание рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
3. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
4. придание конфликту широкой огласки.

11.Предконфликтная ситуация носит:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. латентный (скрытый) характер конфликта;
2. черты открытой ссоры;
3. специфику конфликта;
4. черты открытого конфликта.

12.На момент возникновения предконфликтной ситуации происходит:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. заказ на борьбу мнений;
2. борьба мнений;
3. накопление противоречий интересов.

13.Предконфликтная ситуация создает:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. реальные условия возникновения открытого конфликта;
2. внутренний бунт у сторон конфликта;
3. внешнюю концепцию конфликта;
4. направленность конфликта.

14.Профилактика конфликта на предконфликтном этапе включает:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. обострение противоречий сторон конфликта;
2. объяснение жизненных ситуаций;
3. обоснование потерь сторон конфликта;
4. переговоры относительно степени опасности возникновения конфликта.

15.Инцидент – это:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. случай, который инициирует открытое противоборство сторон;
2. повод обострения ситуации;
3. состояние открытого противоборства;
4. событие, приводящее к противоречию интересов.

16. Эскалация конфликта – это:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. оценка потерь сторон от конфликта;
2. максимальный размер потерь от конфликта;
3. процесс развития конфликта;
4. стадия конфликта, сопровождающаяся обострением всех противоречий между его участниками.

17. Конфликтология как самостоятельная научная дисциплина возникла:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. в начале XX в.;
2. в 30-е гг. XX в.;
3. в конце 50-х гг. XX в.;
4. в 80-е гг. XX в.

18. Предметом изучения конфликтологии как науки являются:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. механизмы действия конфликтов в обществе, технологии их выявления, отслеживания, урегулирования или разрешения;
2. социальные противоречия и социальные конфликты, характерные для общества;
3. механизмы поведения субъекта в конфликте и технологии его разрешения;
4. любые столкновения в обществе.

19. Объектами изучения конфликтологии как науки являются:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. технологии выявления и управления конфликтами в обществе;
2. социальные противоречия и социальные конфликты, характерные для общества;
3. механизмы поведения в конфликте и технологии по его разрешению;
4. столкновения разнонаправленных интересов в обществе.

20. Поиск наиболее приемлемых приемов урегулирования и разрешения конфликтов – это:

Тип вопроса: одиночный выбор

1. теоретико-познавательная функция;
2. аналитическая функция;
3. конструктивная функция конфликтологии;

4. прогностическо-управленческая функция.

Ответы на вопросы к тесту

№ задания	№ ответа	Содержание ответа
1.	3	явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
2.	1	явление, которое способствует его возникновению
3.	3	несогласованность целей разных групп работников
4.	3	неадекватные оценки и восприятия
5.	1	слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
6.	3	служебные обязанности определяют его действия именно как арбитра
7.	3	метод сохранения репутации партнёра
8.	2	прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование
9.	4	установление норм и процедур урегулирования или разрешения конфликта
10.	3	достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте
11.	1	латентный (скрытый) характер конфликта;
12.	3	накопление противоречий интересов.
13.	1	реальные условия возникновения открытого конфликта
14.	4	переговоры относительно степени опасности возникновения конфликта
15.	1	случай, который инициирует открытое противоборство сторон
16.	4	стадия конфликта, сопровождающаяся обострением всех противоречий между его участниками.
17.	3	в конце 50-х гг. XX в.;
18.	1	механизмы действия конфликтов в обществе, технологии их выявления, отслеживания, урегулирования или разрешения
19.	2	социальные противоречия и социальные конфликты, характерные для общества;

20.	3	конструктивная функция конфликтологии
-----	---	---------------------------------------