Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Матвеев Александр Васильевич
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 31.07.2026 11:48:55
Уникальный программный ключ:
287d28879a9eafccca070f6fe8b2fd87c7444eca

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшегообразования
«Вологодский государственный университет»
(ВоГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной и воспитательной деятельности
_____ А.В. Матвеев
31 марта 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ОБЩЕУНИВЕРСИТЕТСКАЯ ДИСЦИПЛИНА)

Специальность:	ВСЕ СПЕЦИАЛЬНОСТИ
Специализация:	ВСЕ СПЕЦИАЛИЗАЦИИ
Квалификация выпускника:	ВСЕ КВАЛИФИКАЦИИ
Форма обучения:	ОЧНАЯ, ЗАОЧНАЯ
Кафедра:	ПСИХОЛОГИИ, ПЕДАГОГИКИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вологда
2025 г.

Составитель ФОС
доцент, канд. психол. наук, доцент _____ / О.К. Соколовская /

Фонд оценочных средств соответствует ФГОС ВО по направлениям подготовки, учебным планам направлений подготовки, рабочим программам по данной дисциплине, соответствует образовательным технологиям, используемым в преподавании, а также установленным в ВоГУ требованиям к структуре, содержанию и качеству ФОС.

Фонд оценочных средств одобрен на заседании научно-методического совета университета. Протокол от «31» марта 2025 г. № 4.

Председатель научно-методического совета _____ /Матвеев А.В./

СОГЛАСОВАНО:

Начальник управления образовательной деятельности _____ /О.И. Лихачева/

1. Перечень развиваемых в дисциплине компетенций, описание компетенций и этапы их формирования в процессе изучения дисциплины

Перечень компетенций, их описание, этапы формирования представлены в п.п. 3 и 4 рабочей программы по данной дисциплине.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание уровня сформированности компетенций у обучающихся на соответствие их подготовки ожидаемым результатам, описание их показателей, критериев и шкал оценивания в процессе освоения ОПОП осуществляется по курсам обучения по соответствующему направлению подготовки.

Основными этапами формирования компетенции(ий) при изучении дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем). Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимой(ыми) компетенцией(ями). Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенции(й) показывает уровень освоения компетенции(й) обучающимися.

Компетенция формируется во время всех видов занятий: на лекциях, практических занятиях, в процессе самостоятельной работы.

На начальном этапе (базовый уровень) формирования компетенции в результате изучения дисциплины формируются знания, умения и навыки, составляющие базовую основу компетенции по данной дисциплине, без которой невозможно ее дальнейшее развитие. Критерий оценивания – способность воспроизводить термины, факты, методы, понятия, принципы и правила; способность решать учебные задачи по образцу.

На основном этапе (углубленный уровень) формирования компетенции приобретается опыт деятельности, когда отдельные компоненты компетенции начинают «работать» в комплексе и происходит выработка индивидуального алгоритма продуктивных действий, направленных на достижение поставленной цели. Критерий оценивания – способность к аналитическим действиям с предметными знаниями по дисциплине, способность самостоятельно решать учебные задачи, внося коррективы в алгоритм действий, осуществляя координирование хода работы, способность переносить знания и умения на новые условия.

На завершающем этапе (продвинутый уровень) происходит овладение компетенцией. По результатам этого этапа обучающийся демонстрирует итоговый уровень сформированности компетенции в результате изучения дисциплины. Критерий оценивания – способность использовать знания, умения, навыки при решении задач повышенной сложности и в нестандартных условиях.

Соответствие этапов (уровней) освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания

Код компетенции (или ее части), индикатор достижения	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения (шкала оценивания)				Вид учебного занятия, на котором формируется компетенция	Наименование оценочного средства
		ниже базового уровня (неудовлетворительно) (не зачтено)	базовый уровень (удовлетворительно) (зачтено)	углубленный уровень (хорошо) (зачтено)	продвинутый уровень (отлично) (зачтено)		
УК 3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	**знать:** сущность и содержание, формы и виды социального взаимодействия, возможные ролевые позиции в межличностном, внутри- и межгрупповом взаимодействии (УК-3.1); возможные особенности социального и индивидуального поведения участников команды, осознает возможные последствия противоречивости их и его собственных интересов (УК-3.2); правила и нормы командной деятельности, виды личной и коллективной ответственности (УК-3.3)	незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на поставленные вопросы	фрагментарные знания программного материала, с нарушениями логической последовательности, ответы на вопросы неполные	освоен весь объем знаний при наличии несущественных неточностей, без нарушения логической последовательности, ответы на вопросы полные	освоен весь объем знаний	Лекция, практические занятия, самостоятельная работа	Конспект по вопросам Отчет о выполнении практического задания
	уметь: определять и корректировать свою социальную роль в межличностном и групповом взаимодействии для достижения поставленной цели (УК-3.1);	неумение использовать полученные знания для решения типовых задач, грубые ошибки при их выполнении	сформированы базовые умения по решению типовых задач на основе стандартных алгоритмов, существенные ошибки при их выполнении	сформированы умения по решению типовых задач, не существенные ошибки при их выполнении	сформированы умения по решению задач повышенной сложности, отсутствуют ошибки при их выполнении	Лекция, практические занятия, самостоятельная работа	Конспект по вопросам Отчет о выполнении практического задания

	работать в команде, толерантно воспринимая различия в интересах и поведении её участников, с целью недопущения конфликтов (УК-3.2); применять основные методы и нормы социального воздействия внутри команды для достижения поставленной цели, осознает личную ответственность за результат (УК-3.3)						
	владеть: навыком выбора собственной стратегии поведения в команде в зависимости от условий (УК-3.1); навыком разрешения конфликтных ситуаций (УК-3.2); навыками правил работы в команде (УК-3.3)	отсутствие навыков выполнения заданий, грубые ошибки при их выполнении	сформированы базовые навыки выполнения заданий на основе приобретенных знаний и умений, трудности при обосновании алгоритма решения	сформированы навыки выполнения заданий на основе приобретенных знаний и умений, но содержащие не существенные ошибки, ход решения объясняется без затруднений	сформированы навыки выполнения любых типов заданий на основе приобретенных знаний, умений, ход решения объясняется грамотно	Лекция, практические занятия, самостоятельная работа	Конспект по вопросам Отчет о выполнении практического задания

3. Оценочные средства (контрольно-измерительные материалы для оценивания), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Оценка качества освоения дисциплины производится по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация производится в течение семестра. К моменту завершения семестра обучающийся должен получить по всем формам текущего контроля оценку «зачтено».

3.1. Формы контроля для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации соответствуют содержанию учебной дисциплины, представленному в п. 4 рабочей программы, и определяют степень сформированности компетенций по каждому результату обучения.

3.1.1. Промежуточная аттестация в форме зачета

Задания для проведения промежуточной аттестации в форме зачета могут включать:

- вопросы, требующие устного или письменного ответа;
- практические задания, требующие практического решения и ответа в устной или письменной форме;
- тесты, проводимые в письменной/ электронной форме.

К зачету допускаются обучающиеся, получившие «зачтено» за все задания текущего контроля.

Форма проведения зачета – устная, письменная.

Зачет может проводиться по билетам и посредством тестирования.

Зачет по билетам

Каждому обучающемуся предоставляется возможность случайным образом получить один билет.

Билет включает в себя теоретический вопрос, требующий развернутого объяснения, и практико-ориентированное задание.

Обучающийся, получивший билет, отвечает на теоретический вопрос билета без подготовки во время зачета (в форме собеседования). В процессе устного ответа обучающийся отвечает на вопросы преподавателя. Время ответа – 5-7 минут. После ответа на теоретический вопрос студент представляет практико-ориентированное задание. При ответе студент поясняет свое мнение, отвечает на уточняющие вопросы преподавателя. Время ответа – 5-7 минут.

Преподавателю предоставляется право задавать обучающемуся по программе курса дополнительные вопросы.

Вопросы, требующие устного или письменного ответа

1. Охарактеризуйте процесс возникновения конфликтологии и ее развитие. Раскройте предмет и основные задачи конфликтологии.
2. Выделите источники ресурсного конфликта в команде: социальные дилеммы, конкуренция, восприятие несправедливости в распределении ресурсов, зеркальное восприятие оппонентов, формирование образа врага.
3. Охарактеризуйте возникновение и развитие ценностного конфликта в профессиональной деятельности. Внутриличностные конфликты и их преобразование в межличностные: амбивалентность; механизмы проекции, персонализации и поляризации.
4. Укажите источники межгрупповых профессиональных конфликтов, факторы, способствующие возникновению межгрупповых конфликтов.
5. Дайте характеристику участников конфликта: мотивы участников,

закономерности восприятия ими друг друга; влияние восприятия конфликтной ситуации и оппонента на стратегию поведения в конфликте.

6. Раскройте стратегии поведения в конфликтной ситуации.

7. Раскройте механизмы выбора стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации. Условия, определяющие целесообразность и эффективность поведенческих стратегий.

8. Дайте характеристику переговорам. Виды переговоров: торговая модель (позиционный торг) и переговоры, основанные на модели «выигрыш-выигрыш».

9. Охарактеризуйте основной процесс переговоров в команде: способы создания рабочей атмосферы, техники аргументации, противодействие манипуляциям. Завершение переговоров, формализация договоренности.

10. Охарактеризуйте медиацию как альтернативный способ разрешения конфликта.

11. Перечислите и обоснуйте принципы медиации.

12. Назовите виды стратегий поведения в конфликте, приведите примеры.

13. Охарактеризуйте подходы к разрешению конфликтов.

14. Назовите техники медиативного подхода, приведите примеры.

15. Назовите правила проведения процедуры медиации.

16. Охарактеризуйте инструменты медиации, приведите примеры.

17. Расскажите об особенностях проявления эмоций в конфликте.

18. Опишите логику разрешения конфликтов с помощью процедуры медиации.

19. Охарактеризуйте инструменты создания атмосферы доверия и безопасности.

20. Охарактеризуйте особенности восприятия информации в конфликте.

21. Опишите фильтры восприятия в конфликте, приведите примеры.

22. Предложите возможные направления работы по профилактике конфликтов в учреждении.

Практические задания,
требующие практического решения и ответа в устной или письменной форме

Представьте анализ кейса (на выбор студента)

Алгоритм анализа:

1.Определите субъектов конфликта. Кто вовлечён в конфликт? Какие роли выполняют участники?

2.Сформулируйте конфликтную ситуацию. Опишите событие, которое стало источником напряжения.

3.Определите предмет конфликта.Что конкретно лежит в основе разногласий?

4.Выделите требования (позицию) каждой стороны.Чего официально добивается каждый участник?

5.Выявите интересы сторон.Почему для участников важна именно эта позиция? Какие глубокие потребности скрываются за требованием?

6.Определите опасения сторон.Чего боятся участники конфликта?

7.Разработайте рекомендации по решению конфликта.Основываясь на выявленных интересах и опасениях, предложите способы преодоления напряжённости.

Примеры кейсов:

1. Инженер по технике безопасности Ольга обнаружила, что при строительстве торгового центра используются более дешёвые материалы для электропроводки, не соответствующие проекту. Прораб Сергей объясняет это тем, что подрядчик сорвал поставки, а сроки горят. Он просит Ольгу «закрыть глаза» на нарушение до сдачи объекта, обещая всё переделать потом. Ольга отказывается подписывать акт приёмки скрытых работ.

2. В школу приходит новый учитель информатики, Иван, выпускник вуза. Он предлагает перевести школьную газету в электронный формат, создать сайт школы и вести соцсети для родителей. Завуч по воспитательной работе, Мария Петровна, которая 30 лет курировала бумажную стенгазету, воспринимает это как попытку обесценить её многолетний труд и «лишить детей живого общения». На собрании она заявляет, что «дети и так слишком много сидят в телефонах».

Критерии оценивания устного ответа

Критерии оценки	Характеристика требований к результатам аттестации	Балл
Полнота знаний программного материала	Обучающийся дал полные и правильные ответы на все вопросы преподавателя ИЛИ допустил незначительные ошибки в ответах на некоторые из них. Ответы изложены в определенной логической последовательности	5
	Обучающийся продемонстрировал достаточную полноту знаний, при наличии несущественных неточностей, ответы изложены в логической последовательности	4
	Обучающийся продемонстрировал фрагментарные знания и допустил неточности в определении понятий	3
	Обучающийся продемонстрировал незнание значительной части материала	0
Системность и обобщенность знаний	Обучающийся продемонстрировал полное понимание материала. При ответах на вопросы преподавателя приводил аргументы, которые сформулированы четко	5
	Обучающийся продемонстрировал достаточно глубокое понимание материала, приводил отдельные (1-2), не связанные между собой и другими компонентами аргументации понятия или положения	4
	Обучающийся допустил ошибки, не продемонстрировал системность изложения материала, использовал определения, положения и выводы, не связанные непосредственно с раскрываемым вопросом	3
	Обучающийся продемонстрировал непонимание материала в большей части, не смог обосновать свои суждения и привести свои примеры	0
Корректность употребления терминологического аппарата дисциплины	Обучающийся продемонстрировал хорошее знание терминов дисциплины, корректность их употребления при ответах на вопросы	5
	Обучающийся продемонстрировал знание основных терминов дисциплины. Допущено 2-3 ошибки в употреблении терминов при ответах на вопросы	4
	Обучающийся продемонстрировал знание основных терминов дисциплины. Допущено некорректное их употребление при ответах на вопросы	3
	Обучающийся продемонстрировал незнание основных терминов дисциплины. Допущены серьезные ошибки при их употреблении в ответах на вопросы	0
Самостоятельные оценочные суждения	Обучающийся продемонстрировал способность обосновывать и излагать свои оценочные суждения, доказывать, отстаивать свою точку зрения	5
	Обучающийся продемонстрировал способность излагать свои оценочные суждения, доказывать, отстаивать свою точку зрения	4
	Обучающийся продемонстрировал умение излагать свои оценочные суждения, неубедительно доказывает свою точку зрения	3
	Обучающийся не продемонстрировал умение излагать свои оценочные суждения, не доказывает и не отстаивает свою точку зрения	0
Выполнение практико-ориентированного задания на основе приобретенных знаний, умений	Обучающийся продемонстрировал практическое применение знаний. Практико-ориентированное задание выполнено безупречно: задание выполнено правильно, объяснены все указанные аспекты с теоретическим и практическим обоснованием	5
	Обучающийся продемонстрировал практическое применение знаний. Практико-ориентированное задание выполнено с отдельными неточностями: задание выполнено правильно, объяснены все указанные аспекты, но недостаточно логично, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом и практическом обосновании	4
	Обучающийся продемонстрировал низкий уровень практического применения знаний. Практико-ориентированное задание выполнено не полностью ИЛИ неверно: указано недостаточное количество аспектов, некоторые из них указаны ошибочно, дано слабое теоретическое и	3
	практическое обоснование, при объяснение обучающийся испытывал значительными затруднения, допускал ошибки	
	Обучающийся не продемонстрировал практическое применение знаний. Практико-ориентированное задание не выполнено или выполнено полностью неверно	0

	Максимальный балл	25

Соответствие оценок и требований к результатам аттестации
в форме зачета

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации
«Зачтено» более 12 баллов	Теоретическое содержание освоено полностью без пробелов или в целом, или большей частью. Необходимые умения и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы или в основном сформированы.
«Не зачтено» 12 и менее баллов	Теоретическое содержание освоено частично. Необходимые умения и навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них. Большинство заданий теста не выполнено либо выполнено с грубыми ошибками, качество их выполнения оценено числом баллов близким к минимуму.

Зачет посредством тестирования

Тест состоит из 25 теоретических вопросов. Тестирование может проводиться в электронной форме на портале электронных образовательных технологий или в письменной форме на бумажных бланках.

Время прохождения тестирования ограничено и составляет 30 минут.

Структура теста

№	Типы заданий в тесте	Кол-во заданий	Номер задания	Индикатор компетенции, которую проверяет(ют) задание(я)
1	Задания, состоящие из вопроса и нескольких (3 либо 4)вариантов ответа к нему, из которых только один ответправильный	4	1 2 3 4	 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
2	Задания, состоящие из основной части и дополнений кнему (3 либо 4), из которых только одно правильное	4	5 6 7 8	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
3	Задания на заполнение пробелов в предлагаемойсхеме, таблице или рисунке ЛИБО Задания, требующие записи пропущенного вофрагменте текста слова или словосочетания ЛИБО Задания, требующие написать в качестве ответа кпоставленному вопросу одно-два слова	4	9 10 11 12	 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
4	Задания, состоящие из вопроса, перечня двух илиболее содержательных элементов для анализа и вариантов ответа, из которых только один правильный	4	13 14 15 16	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
5	Задания, состоящие из вопроса, перечня содержательных элементов для анализа и вариантовответа, из которых два и более правильных	5	17 18 19 20 21	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
6	Задания, состоящие из элементов множества, между которыми необходимо установить связи, ассоциациимежду явлениями, событиями, процессами, структурными единицами и др.	2	22 23	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
7	Задания, в которых необходимо установить ход процесса, цепочки событий, действий и операций, атакже определений и понятий и др.	2	24 25	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3

Тестовые задания для проведения промежуточной аттестации

Задания, состоящие из вопроса и нескольких (3 либо 4) вариантов ответа к нему, из которых только один ответ правильный

1. Какова основная цель медиатора в процессе медиации?
А. вынести решение по спору и определить, кто прав, а кто виноват
Б. помочь сторонам самостоятельно найти взаимовыгодное решение конфликта
В. представлять интересы одной из сторон и защищать её позицию
Г. оценивать доказательства и принимать решение, обязательное для сторон

2. Что из перечисленного является приемом активного слушания?
А. подражание
Б. социометрия
В. перефразирование (парафраз)

3. Для какой стратегии преодоления конфликта характерно урегулирование разногласий через взаимные уступки?
А. компромисс
Б. уход
В. приспособление
Г. сотрудничество

4. Какие преимущества имеет «Я-сообшение» по сравнению с «Ты-сообщением» в общении с оппонентом?
А. оппонент выполняет требование
Б. дает возможность показать, что Вы слышите и понимаете оппонента
В. позволяет выразить свои негативные переживания в необидной для оппонента форме
Г. оппонент осознает Вашу ведущую позицию в сложившейся ситуации

Задания, состоящие из основной части и дополнений к нему (3 либо 4), из которых только одно правильное

5. К принципам медиации не относится
А. конфиденциальность
Б. добровольность
В. равноправия сторон
Г. научной обоснованности

6. Приспособление - стратегия преодоления конфликтной ситуации, суть которой заключается
А. в изменении своей позиции, перестройке поведения, сглаживании противоречий, отказе от своих интересов
Б. в уклонении от конфликта, стремлении выйти из конфликта, не разрешая его
Г. в открытой борьбе, отстаивании своей позиции

7. Один из эффектов межличностного восприятия, который заключается в склонности подчёркивать у других противоположные себе черты - это
А. эффект противоположности
Б. эффект ложного согласия
В. ошибка контраста
Г. ошибка первого впечатления

8. Какой из перечисленных подходов к управлению эмоциями в конфликте считается наиболее конструктивным?
А. подавлять свои эмоции, чтобы не показывать слабость позиции
Б. выражать эмоции максимально ярко, чтобы оказать давление на оппонента
В. осознавать свои эмоции, признавать их и выражать в корректной форме, используя «Я-сообщение»
Г. игнорировать эмоции — как свои, так и собеседника

Задания на заполнение пробелов в предлагаемой схеме, таблице или рисунке ЛИБО Задания, требующие записи пропущенного во фрагменте текста слова или словосочетания ЛИБО Задания, требующие написать в качестве ответа к поставленному вопросу одно-два слова

9. Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания – это_____

10. Стороны участвуют в медиации_____ , принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации, как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

11. Состояние отношений между оппонентами, характеризующееся противоборством несовместимых тенденций и связанное с острыми негативными эмоциями – это_____

12. Одним из ведущих факторов, определяющим межличностную аттракцию, является_____ между людьми.

Задания, состоящие из вопроса, перечня двух или более содержательных элементов для анализа и вариантов ответа, из которых только один правильный

13. В конце группового обсуждения один из сотрудников произносит: «Правильно ли я понял, что сейчас нам необходимо составить план организации мероприятия и распределить обязанности?» Какую коммуникативную технику он использовал?
А. резюмирование
Б. отражение чувств
В. информирование
Г. ты-сообщение

14.Определите, какой из алгоритмов соответствует конструктивной критике?
А. оценка ситуации, последствия, негативное описание личности оппонента;
Б. описание фактов, описание последствий, Ваше предложение
В. благодарность за предложение/доверие, определение своей позиции (предпочтения, чувства, понимание ситуации), «нет»;
Г. описание личности оппонента, вербализации негативных переживаний

15. В каком из представленных описаний в качестве стратегия преодоления конфликта выбран компромисс?
А. У двух друзей возникли разногласия по поводу тематики совместной дипломной работы. После долгих обсуждений один из них предлагает выбрать промежуточный вариант, устраивающий обе стороны, пусть и не идеально подходящий обоим.
Б. Студента раздражают привычки соседа по комнате — тот оставляет беспорядок и громко слушает музыку поздно вечером. Чтобы избежать конфликта, студент предпочитает реже

находиться дома, выбирая библиотеку или кафе для занятий.
В. Группа студентов занимается организацией университетского праздника. Между участниками возникают разногласия касательно формата мероприятия: одни хотят концерт с выступлением приглашенных артистов, другие предпочитают спортивное состязание. Один из организаторов активно агитирует всех поддержать именно спортивный праздник, игнорируя предпочтения других участников.

16. В конфликтной ситуации для оптимизации эмоционального состояния эффективным приемом будет
А. эксперимент
Б. опрос
В. прогрессивная мышечная релаксация
Г. психодиагностика

Задания, состоящие из вопроса, перечня содержательных элементов для анализа и вариантов ответа, из которых два и более правильных

17. Какие из перечисленных утверждений характеризуют ассертивное поведение?
А. уверенное выражение своих мыслей и чувств с уважением к правам других людей
Б. стремление всегда соглашаться с другими, чтобы избежать конфликта
В. умение говорить «нет» без чувства вины и агрессии
Г. навязывание своей точки зрения, не учитывая мнение окружающим

18. Какие невербальные средства общения способствуют установлению доверительного контакта?
А. взаиморасположение собеседников относительно друг друга под углом от 45 до 90 градусов
Б. открытая поза
В. ускоренный темп речи
Г. избегание контакта глаз

19. Какие из представленных техник позволяют снизить напряжение в процессе общения?
А. перебивание собеседника
Б. предоставление партнеру возможности высказаться, активное слушание
В. подчеркивание значимости собеседника, его мнения.
Г. обвинение собеседника.

20. Укажите верные утверждения.
А. самая эффективная стратегия преодоления конфликта – приспособление
Б. конструктивная стратегия ведения переговоров предполагает умение управлять эмоциями и выдерживать позицию «на равных».
В. жесткая стратегия ведения переговоров предполагает демонстрацию недоверия собеседнику, подчеркивание различий во взглядах.
Г. ассертивное поведение в процессе реализации переговорной стратегии предполагает агрессивость, нападки, неуважительное отношение к оппоненту.

21. Какие из перечисленных приёмов относятся к техникам ассертивного общения?

А. использование «Я-высказываний» для выражения своих чувств и потребностей
Б. критика личности собеседника для убеждения в своей правоте
В. умение говорить *«нет»* без чувства вины и агрессии
Г. активное слушание и уважение к позиции другого человека

Задания, состоящие из элементов множества, между которыми необходимо установить связи, ассоциации между явлениями, событиями, процессами, структурными единицами и др.

22. Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте и ее характеристикой

Стратегия		Характеристика	
1	избегание	А	Активное отстаивание своей позиции, стремление добиться желаемого любыми средствами, даже в ущерб интересам другого. Характеризуется высокой ориентацией на собственные интересы и низкой — на интересы оппонента.
2	приспособление	Б	Совместный поиск решения, которое полностью удовлетворяет интересы обеих сторон.
3	соперничество	В	Уклонение от конфликта, нежелание обсуждать проблему или откладывание её решения. Характеризуется низкой ориентацией как на свои, так и на чужие интересы.
4	компромисс	Г	Готовность пожертвовать своими интересами ради удовлетворения потребностей другой стороны. Характеризуется низкой ориентацией на собственные интересы и высокой — на интересы оппонента
5	сотрудничество	Д	Поиск среднего пути, при котором каждая сторона идёт на взаимные уступки. Решение частично удовлетворяет интересы обоих участников, но не всегда является оптимальным для каждого

23. Установите соответствие между механизмами межличностного восприятия и их содержанием

Механизмам межличностного восприятия		Содержание	
1	эмпатия	А	А. способ познания другого, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению
2	идентификация	Б	Б. эмоциональное вчувствование или сопереживание другому человеку
3	аттракция	В	В. особая форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства.

Задания, в которых необходимо установить ход процесса, цепочки событий, действий и операций, а также определений и понятий и др.

24. Установите правильную последовательность разрешения конфликта
А. анализ конфликта и выбор стратегии его разрешения

Б. урегулирование собственных переживаний
В. достижение цели
Г. реализация стратегии разрешения конфликта

25. Установите правильную последовательность этапов конструктивного решения конфликтов с ребенком:
А. детализация решения
Б. сбор предложений
В. выполнение решения
Г. оценка предложений и выбор наиболее приемлемого
Д. прояснение конфликтной ситуации: активное слушание ребенка
Е. прояснение конфликтной ситуации: взрослый говорит о своем желании или проблеме

Шкала оценивания теста

Оценивание теста осуществляется по балльной системе. Правильное решение каждого из заданий оценивается 1 баллом. Задание считается выполненным верно, если обучающийся дал полностью правильный ответ. Частично верный ответ оценивается 0 баллов.

Соответствие количества набранных баллов оценке

Количество набранных баллов	Оценка
15-25 баллов	Зачтено
14 и менее баллов	Не зачтено

3.2. Формы текущего контроля в письменной форме.

Текущий контроль включает:
– выполнение творческих заданий;

При проведении текущего контроля используется шкала оценивания: «зачтено», «не зачтено».

Групповые / индивидуальные творческие задания

Наименование раздела (темы)	Темы групповых / индивидуальных творческих заданий
Тема 1. Конфликт как объект управления	1.Применение методического приема «Карта конфликта» для выявления интересов конфликтующих сторон
Тема 2. Управление конфликтами: стратегии и методы	1.Рефлексивный отчет по результатам тренинга. 2.Разработка рекомендаций для участников команды по бесконфликтному общению.
Тема 3. Переговоры - инструмент управления профессиональным конфликтом	1. Моделирование процедуры медиации – написание конспекта медиативной беседы

3.2.1 Применение методического приема «Карта конфликта» для выявления интересов конфликтующих сторон

Задание выполняется в малых группах по 3-4 человека.

Необходимо представить анализ межличностного конфликта в профессиональной сфере и предложить варианты интегративного решения конфликта с применением методического приема «Карта конфликта» с определением следующих элементов:

- конфликтующие стороны;
- предмет конфликта;
- требования обеих сторон;
- интересы обеих сторон;
- опасения обеих сторон.

Критерии оценивания задания

№	Критерии оценки	Баллы (максимум 3 балла по каждому критерию)
1.	Корректность определения всех элементов «Карты конфликта»	1-3
2.	Реалистичность интегративного решения межличностного конфликта	1-3
3.	Выполнение практического задания базируется на изученном теоретическом материале	1-3
	Всего:	3-9
	Продвинутый уровень (9 баллов); углубленный уровень (6-8 баллов);базовый уровень (4-5 баллов); ниже базового уровня (3 и менее баллов)	

Соответствие оценок и требований к результатам аттестации задания

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации
«Зачтено »4-9 баллов	Теоретическое содержание освоено полностью без пробелов или в целом, или большей частью. Необходимые умения и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы или в основном сформированы. По большинству критериев работа оценена числом баллов близким к максимуму или максимумом
«Не зачтено» менее 4 баллов	Теоретическое содержание освоено частично. Необходимые умения и практические навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них. По большинству критериев работа оценена числом баллов близким к минимуму или минимумом

3.2.2. Рефлексивный отчет по результатам тренинга

По результатам тренинга обучающийся составляет рефлексивный отчет о его прохождении.

Содержание отчета должно соответствовать программе тренинга.

Объем отчета - 3-5 страниц, текст оформляется на компьютере с использованием текстового редактора Microsoft Word, шрифт – Times New Roman, кегль 14, межстрочный интервал – 1,5. Каждый напечатанный лист должен иметь поля не менее: верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 10 мм.

Рекомендуемая структура отчета:

1. Введение
2. Основная часть
3. Заключение

Введение должно включать цели и задачи тренинга, компетенции обучающегося, формируемые в процессе его прохождения.

Основная часть предлагает рефлексию участия в каждом задании тренинга и в тренинге в целом (размышления, эмоции, действия).

Заключение должно содержать выводы, результаты участия, направления дальнейшего развития, сформированность компетенций.

Критерии оценивания задания

№	Критерии оценки	Баллы (максимум 3 балла по каждому критерию)
1.	Соответствие жанру	1-3
2.	Наличие выводов о возможности применения полученных знаний и навыков в будущей профессиональной деятельности	1-3
3.	Умение интегрировать теорию и личный опыт	1-3
4.	Наличие примеров, их уместность	1-3
5.	Структурированность и логика изложения	1-3
6.	Соответствие требованиям по объему и оформлению	1-3
	Всего:	6-18
	Продвинутый уровень (16-18 баллов); углубленный уровень (13-15 баллов); базовый уровень (9-12 баллов); ниже базового уровня (8 и менее баллов)	

Соответствие оценок и требований к результатам аттестации задания

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации
«Зачтено» (9-18 баллов)	Теоретическое содержание освоено полностью без пробелов или в целом, или большей частью. Необходимые умения и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы или в основном сформированы. По большинству критериев работа оценена числом баллов близким к максимуму или максимумом.
«Не зачтено» (8 и менее баллов)	Теоретическое содержание освоено частично. Необходимые умения и навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них. По большинству критериев работа оценена числом баллов близким к минимуму или минимумом

3.2.3 Разработка рекомендаций для участников команды по бесконфликтному общению

Задание выполняется письменно в микрогруппах по 2-3 человека или индивидуально. Необходимо разработать рекомендации для участников команды по бесконфликтному общению. Рекомендации должны быть четкими, понятными, конкретными. Из них должно быть понятно, какие способы, средства, приемы можно использовать для преодоления коммуникативных трудностей, каким образом организовать процесс общения, чтобы профилактировать появление и экскалацию конфликтов. Рекомендации должны содержать конкретные примеры (не менее 5). Объем – не менее 5 стр. (14 пт, 1,5 интервал, выравнивание по ширине, абзацный отступ - 1,0.

Критерии оценивания задания

№	Критерии оценки	Баллы (максимум 3 балла по каждому критерию)
1.	Соответствие жанру (рекомендации)	1-3
2.	Содержательность и логичность рекомендаций	1-3
3.	Раскрытие сущности изучаемого явления	1-3
4.	Наличие примеров, их уместность	1-3
5.	Соответствие современным достижениям науки и практики, педагогической этике	1-3
6.	Соответствие требованиям по объему и оформлению	1-3
	Всего:	6-18
	Продвинутый уровень (16-18 баллов); углубленный уровень (13-15 баллов); базовый уровень (9-12 баллов); ниже базового уровня (8 и менее баллов)	

Соответствие оценок и требований к результатам аттестации задания

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации
«Зачтено» (9-18 баллов)	Теоретическое содержание освоено полностью без пробелов или в целом, или большей частью. Необходимые умения и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы или в основном сформированы. По большинству критериев работа оценена числом баллов близким к максимуму или максимумом
«Не зачтено» (8 и менее баллов)	Теоретическое содержание освоено частично. Необходимые умения и навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них. По большинству критериев работа оценена числом баллов близким к минимуму или минимумом

3.2.4 Моделирование процедуры медиации – написание конспекта процедуры медиации

Процедура медиации описывается по следующей схеме.

Стадия 1. Премедиация. Подготовка к медиации, индивидуальная встреча с каждой стороной.

Обозначьте цели стадии. Участники медиации. Место и время встречи. Действия медиатора.

Сформулируйте вашу цель и роль.

Сформулируйте дополнительные вопросы, которые необходимо прояснить медиатору.

Перечислите, какие основные моменты должен выяснить медиатор у каждой стороны конфликта.

Каким образом медиатор может мотивировать сторону на встречу со второй стороной.

Стадия 2. Порядок и особенности проведения совместной встречи - открытый диалог обеих сторон при Вашем участии.

Цели:……..

1 фаза.

Представиться и озвучить вашу роль и цель обеим сторонам……

Сформулировать вступительное слово……

Предоставить возможность сторонам проговорить претензии друг к другу.

Сделать обобщение услышанного: «Правильно ли я понимаю…»

2 фаза. Предоставить сторонам возможность сформулировать повестку дня: те вопросы, которые надо обсудить на встрече.

Сформулируйте возможную повестку дня по конфликту.....

3 фаза. Прояснение конфликтной ситуации.

Предположите, почему каждая сторона конфликта может быть заинтересована в разрешении конфликта……..

4 фаза. Предложения сторон.

Предположите, какие варианты договоренностей могут быть в этом случае. Какие вопросы надо задать, чтобы проверить решения на исполнительность.

5 фаза. Принятие соглашения.

Обобщите результат договоренности: как вы видите разрешение этой конфликтной ситуации, обозначьте шаги, формы работы, специалистов, которые могут быть полезны для урегулирования конфликтной ситуации.

Стадия 3. Контрольно-аналитическая.

Цели стадии……. Содержание стадии…….

Пример конфликта для описания процедуры медиации: Группа детей из класса постоянно обижают ребёнка, прячут портфель, не выпускают из школы, обзываются, из этого у него двойки и т.д. Стороны - Родители ребенка-жертвы и Представитель родителей группы детей, которых обвиняют в агрессии (они считают, что он сам провоцирует класс на такое к нему отношение, задирается, обзывается, пишет в контакте «всякие гадости»). Ссоры идут с первой четверти. Родители постоянно звонят друг другу с оскорблениями. Никто друг друга «не слышит». Дети включены в конфликт. Обсуждение в социальных сетях. Поступают требования перевести ребенка в другую школу.

Оформление: Times New Roman, 14 пт, интервал – 1,5, абзацный отступ – 1,25, выравнивание – по ширине, поля – все по 2 см.

Критерии оценивания задания

№	Критерии оценки	Баллы (максимум 3 балла по каждому критерию)
1.	Логичность изложения, описаны все этапы	1-3
2.	Полнота содержания этапов	1-3
3.	Раскрытие сущности изучаемого явления	1-3
4.	Уместность использования техник в процедуре	1-3
6.	Соответствие требованиям по оформлению	1-3
	Всего:	5-15
	Продвинутый уровень (13-15 баллов); углубленный уровень (11-13 баллов); базовый уровень (8-10 баллов); ниже базового уровня (7 и менее баллов)	

Соответствие оценок и требований к результатам аттестации задания

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации
«Зачтено» (8-15 баллов)	Теоретическое содержание освоено полностью без пробелов или в целом, или большей частью. Необходимые умения и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы или в основном сформированы. По большинству критериев работа оценена числом баллов близким к максимуму или максимумом

«Не зачтено» (7 и менее баллов)	Теоретическое содержание освоено частично. Необходимые умения и навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них. По большинству критериев работа оценена числом баллов близким к минимуму или минимумом

Пример оформления билета для сдачи зачета

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Вологодский государственный университет»

Кафедра психологии, педагогики и социальной работы

БИЛЕТ № 1

Дисциплина «Управление конфликтами в профессиональной деятельности»

1. Охарактеризуйте процесс возникновения конфликтологии и ее развитие. Раскройте предмет и основные задачи конфликтологии

2. Презентуйте анализ кейса, опираясь на следующий алгоритм: определите субъектов конфликта, опишите событие, которое стало источником конфликтной ситуации, определите предмет конфликта, выделите требования (позицию) каждой стороны, выявите интересы сторон, определите опасения сторон. Разработайте рекомендации по решению конфликта. Основываясь на выявленных интересах и опасениях, предложите способы преодоления.

Зав. кафедрой _____ /_____/
(подпись) *(Ф.И.О.)*
« ____» _____ 20___ г.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ,
ВНОСИМЫХ В ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Содержание изменения	Протокол заседания кафедры	Автор фонда оценочных средств дисциплины, ответственный за внесение изменений	Зав. кафедрой
1.	Внесены изменения в - п. 3.1. Формы контроля для проведения промежуточной аттестации - п. 3.2. Формы текущего контроля	Протокол заседания Ученого совета университета от «08» мая 2026 г. № 10	О.К. Соколовская	Н.В. Носова