

Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное  
государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»  
Гуманитарный институт

Кафедра теории, истории и философии культуры

## КОНФЛИКТОЛОГИЯ

*Учебный модуль по направлению подготовки 51.03.01  
«Культурология»  
Профиль «Управление в социокультурной сфере»*

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

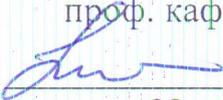
Принято на заседании  
Ученого Совета ИГУМ

« 13 » 2017 г.

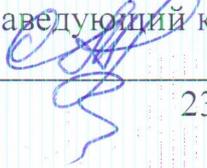
Протокол № \_\_\_\_\_  
Зам. директора Института  
М.С. Трофимова



РАЗРАБОТАЛ  
проф. кафедрой ТИФК

 А.Г.Некита  
22 января 2017 г.

Принято на заседании кафедры  
Протокол № 5 от 23.01.2017 г.  
Заведующий кафедрой ТИФК

 С.А.Маленко  
23 января 2017 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств.
2. Характеристика оценочного средства № 1. Деловая игра.
3. Характеристика оценочного средства № 2. Презентация.
4. Характеристика оценочного средства № 3. Домашнее задание.
5. Характеристика оценочного средства № 4. Контрольная работа.
6. Характеристика оценочного средства № 5. Семинар.
7. Характеристика оценочного средства № 6. Собеседование.
8. Приложения.  
Приложение А. Задания для контрольной работы.  
Приложение Б. Список вопросов для собеседования.

**Паспорт фонда оценочных средств**  
**по учебному модулю «Конфликтология»**  
**для направления подготовки студентов**  
**51.03.01 – Культурология, профиль «Управление в социокультурной сфере»**

<i>Модуль, раздел (в соответствии с РП)</i>	<i>Контролируемые компетенции (или их части)</i>	<i>ФОС</i>		
		<i>Вид оценочного средства</i>	<i>Количество вариантов заданий</i>	<i>Кол-во вопросов (всего)</i>
Конфликтология	ОК-6	Деловая игра	3	
		Презентация	1	7
	ОК-7	Домашнее задание	3	
		Контрольная работа	3	12
		Семинар	5	
		Собеседование		21

## Характеристика оценочного средства № 1

### ДЕЛОВАЯ ИГРА

Деловая игра является одной из активных форм обучения, которая одновременно несет в себе познавательную, практическую, воспитательную составляющие. Деловая игра используется для решения комплексных задач. Усвоение нового, закрепление материала, развитие творческих способностей, формирование общественных умений даёт возможность учащимся понять и изучить учебный материал с различных позиций.

Высокая эффективность игры при обучении объясняется высоким уровнем запоминания происходящих во время игры событий. С образовательной точки зрения игра представляет собой способ группового взаимодействия с целью исследования возможной действительности в контексте личностных практических интересов. Достоинством деловых игр является то, что они позволяют рассмотреть определенную проблему в условиях значительного сокращения времени (сжатие процесса); освоить слушателями навыки выявления, анализа и решения конкретных проблем; работы групповым методом при подготовке и принятии решений; ориентации в нестандартных ситуациях; концентрировать внимание слушателей на главных аспектах проблемы и устанавливать причинно-следственные связи; развивать взаимопонимание между участниками игры.

<b>Условия проведения деловой игры</b>	
Предел длительности контроля знаний	1 ак. час
Предлагаемое количество тем	Количество тем для каждой игры – 1, но детали игры каждый раз меняются
Последовательность выборки тем	По выбору группы студентов при согласовании с преподавателем
<b>Критерии оценки:</b>	
10 баллов	Продемонстрировал коммуникативные навыки; Проявил знание особенностей разрешения конфликтных ситуаций; Грамотно и профессионально аргументировал свою позицию с опорой на учебную и научную литературу; Использовал конфликтологические принципы для разработки моделей управленческих решений; Проявил дипломатические навыки.
7 баллов	Продемонстрировал коммуникативные навыки; Проявил некоторое знание особенностей разрешения конфликтных ситуаций; Иногда аргументировал свою позицию; Частично использовал конфликтологические принципы

	для разработки моделей управленческих решений; Проявил некоторые дипломатические навыки.
5 баллов	Продемонстрировал некоторые коммуникативные навыки; Проявил слабое знание особенностей разрешения конфликтных ситуаций; Редко аргументировал свою позицию; Проявил некоторые дипломатические навыки речи.
Менее 5 баллов	Продемонстрировал коммуникативные навыки с опорой на повседневный опыт; Не проявил знание особенностей разрешения конфликтных ситуаций; Не аргументировал свою позицию; Не проявил дипломатические навыки речи.

Оценивание результатов деловой игры студентами (наблюдателями)

Критерии оценки	Шкала оценивания в баллах			
	0	1	2	3
Демонстрация коммуникативных навыков				
Владение навыками разрешения конфликтов				
Аргументирование своей позиции				
Продуктивность предложений (высказываний, мнений)				
Выполнение дипломатической роли				

### Темы деловых игр по разделам:

*Тема 1. Конфликтология как наука и учебный модуль:*

#### *Деловая игра № 1 «Жалоба»*

**Цель игры.** Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

**Игровая ситуация.** Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников<sup>1</sup>.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

#### **Порядок проведения игры**

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

<sup>1</sup> Варианты содержания жалоб подбирает преподаватель в зависимости от специализации студентов.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

*В ходе игры*

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

*Игровой сценарий.* «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

*Оценка содержания работы.* После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

*Тема 3. Теоретические основы конфликтологии:*

*Деловая игра № 2 «Фрустрирующие ситуации».*

**Цель игры.** Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных

жизненных ситуациях, развитие навыков и умений эффективного общения в сложных ситуациях.

**Порядок проведения игры.** Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека<sup>2</sup>. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека. Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа. В конце занятия студентам можно дать психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки (упражнение 1 взято из кн.: Психологическая помощь и консультирование в практической психологии, 1999, с. 278).

### **Упражнение 1.**

Умение реагировать на хамство, сохраняя при этом чувство собственного достоинства, можно тренировать во время поездок в общественном транспорте, в магазине, на рынках и в других общественных местах. Заставьте себя молчать, когда вас задевают в мелком конфликте, например в трамвайной ссоре. Научитесь отвлекаться от таких «сцен» приятными воспоминаниями или наблюдением за пейзажем и т. п. Вскоре вы почувствуете преимущество такого поведения – вы избежите конфликта и сохраните честь и достоинство.

### **Упражнение 2.**

Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?
2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?
3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

*Тема 5. Предупреждение и разрешение конфликтных взаимоотношений:  
Деловая игра № 3 «Переговоры»*

**Цель игры.** Отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения.

Роли для участия в игре:

1. Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того, они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.
2. Группа экспертов, их задача – дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)
3. Группа аналитиков, их задача – осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками

---

<sup>2</sup> Рисунки взяты из рисуночного теста Розенцвейга.

решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. (Не менее трех человек.)

#### *I этап. Подготовка*

- Создание игровых команд: специалисты по переговорам – по три человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики.
- Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами.

Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.

- Создать документ – ПАКЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. В него входит несколько статей. Одна из них – описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя:

1. Преамбула – в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.
2. Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения.
3. Претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т. п.
4. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценки результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

#### *II этап. Регламент*

Регламент должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей.

1. Преамбула регламента – констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.
2. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосоглашение, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.
3. Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.
4. Формулирование санкций, которые определяются как меры наказания, следующие за нарушение регламента.
5. Диспозиция – согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

### *III этап. Решения*

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты.

Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

### *IV этап. Соглашения*

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.
2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка СОГЛАШЕНИЯ и ПРОТОКОЛА тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений:

ДОГОВОР – правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п.

Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния.

ПАКТ – договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора.

КОНВЕНЦИЯ – договор по отдельному вопросу.

СОГЛАШЕНИЕ – договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок.

ПРОТОКОЛ – фиксация в кратко изложенном соглашении договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора.

ПРОТОКОЛ О НАМЕРЕНИЯХ – соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус – лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления в процессе переговоров общих интересов.

ДЕКЛАРАЦИЯ И МЕМОРАНДУМ – торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу.

ДЖЕНТЛЬМЕНСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ – договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами.

Примечание. Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. По итогам игры проводится оценка принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам. Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

*Примерный текст договора между организацией (фирма-поставщик, банк и др.) и клиентом*

### **ДОГОВОР №**

на осуществление расчетно-кассового обслуживания

(на поставку \_\_\_\_\_ и т. п.)

Заказчик \_\_\_\_\_ Исполнитель \_\_\_\_\_

Место заключения договора \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Полное и точное наименование сторон \_\_\_\_\_

*Структурные компоненты договора:*

1. Предмет договора.

Клиент хранит свои денежные средства на счете, открытом для него Банком.

Банк обязуется осуществлять расчетно-кассовое обслуживание Клиента.

2. Условия договора.

3. Обязанности сторон:

Банк обязуется \_\_\_\_\_ Клиент обязуется \_\_\_\_\_

4. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения:

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания. Срок действия – 5 лет (3 года; не ограничивается).

4.2. Изменения и дополнения производятся по соглашению сторон.

4.3. Каждая из сторон вправе расторгнуть договор, предупредив об этом другую сторону за один месяц.

5. Другие условия (о почтово-телеграфных расходах, о комиссионных расходах, как и где решаются споры и возникшие разногласия \_\_\_\_\_ и т. д.).

6. Особые условия.

7. Юридические адреса сторон:

Клиент \_\_\_\_\_ Банк \_\_\_\_\_

8. Подписи сторон.

В конце занятия преподаватель оценивает работу каждого студента в соответствии с критериями, которые приведены в ФОС данного модуля.

## **Характеристика оценочного средства № 2**

## ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Мультимедийная презентация представляет собой сочетание компьютерной анимации, графики, видео, музыки и звукового ряда, которые организованы в единую среду. Как правило, мультимедийная презентация имеет сюжет, сценарий и структуру организованную для удобного восприятия информации. Динамичный визуальный и звуковой ряд позволяют донести информацию в наглядной, легко воспринимаемой форме.

Отличительной особенностью мультимедийной презентации является ее интерактивность, т.е. создаваемая для пользователя современными компьютерными средствами возможность взаимодействия с мультимедиа изображением.

Мультимедийная презентация — это современный высокотехнологичный способ донести информацию до слушателей.

Эффективность мультимедийных презентаций зависит от качества используемых электронных материалов и мастерства педагогов, участвующих в этом процессе.

Презентация готовится с помощью программы POWER POINT и представляет собой результат самостоятельного освоения студентом заданной темы, решения поставленной задачи, последующее изложение ее в слайдах и публичное выступление с результатом своей работы. Рекомендуемый размер презентации: 10-15 слайдов.

<i>Этап</i>	<i>Перечень работ презентации</i>
Планирование	Определение типа мультимедийной презентации. Определение аудитории, на которую ориентирована презентация
Проектирование	Выбор навигационной схемы Разработка дизайна слайдов
Информационное наполнение	Подготовка текстового и иллюстративного материала для наполнения слайдов Подготовка речевого сопровождения Подготовка видеосопровождения Подготовка файла других прикладных программ ( <i>аудио/видеофайлов, дикторского сопровождения, документов пакета Microsoft Office, графических файлов, ссылок Интернета и др.</i> )
Программная реализация	Заполнение слайдов информационным материалом. Цветовое оформление слайдов Настройка мультимедийных объектов Установка гиперссылок на элементы меню в соответствии с навигационной структурой
Тестирование	Устранение ошибок в текстовом и иллюстрационном материалах Проверка мультимедийных эффектов Проверка гиперссылок, реализующих навигационную схему
Эксплуатация	Проведение занятий, демонстрация на конференциях, выставках
Сопровождение	Совершенствование мультимедийной презентации

### *Обязательные структурные элементы презентации*

К обязательным структурным элементам презентации учебного назначения относятся:

- обложка;
- титульный слайд;
- оглавление;
- учебный материал (*включая текст, схемы, таблицы, иллюстрации, графики*);
- словарь терминов;
- справочная система по работе с управляющими элементами;
- система контроля знаний;
- информационные ресурсы по теме.

При этом содержательное наполнение указанных слайдов может быть прокомментировано следующим образом:

*Обложка* должна быть по возможности красочной. Для этого следует оформить ее с помощью графических вставок и фонов. Дизайн обложки должен способствовать улучшению эмоционального состояния обучающихся и повышать их интерес к предмету (изучаемой теме).

*Титульный слайд* должен включать:

- название темы;
- информацию об образовательном учреждении;
- сведения об авторе;
- дату разработки;
- информацию о местоположении информации в сети, на локальном компьютере и имя файла.

*Оглавление(план)* является очень важным структурным элементом презентации. С одной стороны, оно должно быть достаточно подробным, чтобы обеспечивать оперативный доступ (*через гипертекстовые ссылки*) к её сравнительно небольшим содержательным частям, с другой стороны, максимально обозримым, т. е. находиться на одном слайде. Практика показывает, что таким требованиям, как правило, удовлетворяет двухуровневое оглавление (*разделы и подразделы*).

Оглавление может представлять сокращенное графически-текстовое изображение содержания, помогающее понять структуру учебного материала, идеи, заложенные в нем, и сопоставляющее отдельные фрагменты содержания презентации с некими графическими образами, способствующими ассоциативному запоминанию.

*Материал* в электронной презентации представляется в краткой форме.

Изложение содержания материала может осуществляться в виде текста, рисунков, таблиц, графиков и элементов, не свойственных бумажным носителям (*анимации, видеовставок, звуковых фрагментов*).

Информационное обеспечение презентации удобно организуется в виде гипертекстовой системы, при которой фрагменты текста с элементами графики соединяются между собой с помощью специальных гиперсвязей в сеть. С помощью гиперссылок можно получить на экране дополнительную или поясняющую информацию, организовать многократное обращение к одним и тем же информационным объектам из разных мест презентации.

Тем не менее, не следует использовать гиперссылки для переходов на другие слайды, которые, в свою очередь, содержат гиперссылки с переходом на следующие страницы, и т. д. Такое «удобство» нарушает последовательность изложения учебного материала и приемлемо только для энциклопедий или справочников.

Графика должна органично дополнять текст. Динамика взаимоотношений визуальных и вербальных элементов и их количество определяются функциональной направленностью учебного материала. При этом большие иллюстрации могут храниться в отдельном альбоме рисунков (графиков, схем, фотографий), оформляемом в виде самостоятельного модуля презентации. На элементы этого альбома возможна ссылка с других слайдов через гиперссылки или с помощью специальных кнопок.

<b>Условия оценки презентации</b>	
Предел длительности контроля знаний	1 ак. часа
Предлагаемое количество тем	7
Последовательность выборки тем	По желанию при согласовании с преподавателем
<b>Критерии оценки:</b>	
8 баллов	Проявил оригинальность и креативность; Обобщил информацию по истории конфликтологии; Выявил особенности развития конфликтологии на отдельных исторических этапах; Продемонстрировал знание методов и закономерностей изучения конфликтов; Сформулировал выводы.
5 баллов	Проявил некоторую оригинальность; Отчасти обобщил информацию по истории конфликтологии; Выявил особенности развития конфликтологии на отдельных исторических этапах; Продемонстрировал знание методов и закономерностей изучения конфликтов; Не в полной мере сформулировал выводы.
4 баллов	Проявил некоторую самостоятельность; Не смог в полной мере обобщить информацию по истории конфликтологии; Выявил особенности развития конфликтологии на отдельных исторических этапах; Продемонстрировал частично знание методов и закономерностей изучения конфликтов;

	Не сформулировал выводы.
Менее 4 баллов	Не проявил самостоятельность; Не смог в полной мере обобщить информацию по истории конфликтологии; Не выявил особенности развития конфликтологии на отдельных исторических этапах; Не продемонстрировал знание методов и закономерностей изучения конфликтов; Не сформулировал выводы.

Темы для презентаций:

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
7. Современные проблемы развития конфликтологии.

### Характеристика оценочного средства № 3

#### ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

Студентам предлагается подготовиться и аргументировано обосновать свою точку зрения на ряд заявленных проблемных ситуаций.

<b>Условия оценки домашнего задания</b>	
Предлагаемое количество тем	ДЗ № 1 – тема №2; ДЗ № 2 – тема №4; ДЗ №3 – тема №4
Последовательность выборки тем	По желанию при согласовании с преподавателем
<b>Критерии оценки:</b>	
10 баллов	Проявил самостоятельность и оригинальность; Использовал дополнительную литературу; Умеет аргументировать собственную точку зрения с опорой на учебную и научную литературу; Применил конфликтологические знания для анализа различных социокультурных ситуаций.
7 баллов	Проявил самостоятельность; Частично умеет аргументировать собственную точку зрения с опорой на учебную литературу; Применил некоторые конфликтологические знания для анализа различных социокультурных ситуаций

5 баллов	Проявил некоторую самостоятельность; Аргументирует собственную точку зрения с опорой на повседневный опыт; Применил слабые конфликтологические знания для анализа различных социокультурных ситуаций.
Менее 5 баллов	Не проявил самостоятельность; Аргументирует собственную точку зрения с опорой на повседневный опыт; Не применил конфликтологические знания для анализа различных социокультурных ситуаций.

*Домашнее задание № 1 «Ответы на проблемные ситуации»*

Список проблемных ситуаций:

1. Какие факторы лежали в основе эволюции конфликтологических взглядов в истории философии?
2. Могла ли конфликтология возникнуть до XX века? (Ответ обоснуйте.)
3. Возможна ли дифференциация конфликтологии по отраслям? (Ответ обоснуйте.)
4. Что такое «социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?

*Домашнее задание № 2 «Конфликты в организации»*

Студентам предлагается проанализировать и обосновать модели управленческого поведения в разных нестандартных ситуациях. Обсуждение результатов подготовки проводится на следующем занятии.

**Ситуация 1.**

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ. Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

**Ситуация 2.**

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Примечание. Каждая из предлагаемых ситуаций может иметь несколько вариантов развития. Например, в ситуации 1 – сотрудница, которая встретила вас, могла находиться на больничном по уходу за ребенком, а в аэропорту встречала человека, который должен был привезти ей дефицитное лекарство. В ситуации 2 – недоразумение могло возникнуть из-за ошибки машинистки, которая печатала приказ о поощрении.

### **Ситуация 3.**

Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия.

Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

Критерии оценки выполнения домашнего задания приведены в ФОС данного модуля.

*Домашнее задание № 3 «Резюме»*

написать резюме для поступления на работу.

## **Характеристика оценочного средства № 4**

### **КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

Контрольная работа является одним из средств текущего контроля в освоении дисциплины «Конфликтология». Контрольная работа используется для проверки и оценки знаний, обучающихся по освоенному материалу, а также умений применять полученные знания для решения поставленных задач. Контрольная работа имеет 3 варианта по четыре вопроса.

<b>Условия проведения контрольной работы</b>	
Предел длительности контроля знаний	1 ак. час
Предлагаемое количество вопросов	В каждом из трех вариантов контрольной работы по четыре вопроса
Последовательность выборки вопросов	случайная
<b>Критерии оценки:</b>	
10 баллов	Дал развернутый ответ на 4 вопроса; Понимает сущность конфликтологии;

	Продemonстрировал умение использовать конфликтологические теории для решения профессиональных задач.
7 баллов	Дал развернутый ответ на 3 вопроса; Понимает сущность конфликтологии; Продemonстрировал некоторое умение использовать конфликтологические теории для решения профессиональных задач.
5 баллов	Дал развернутый ответ на 2 вопроса; Не понимает сущность конфликтологии; Продemonстрировал некоторое умение использовать конфликтологические теории для решения профессиональных задач.
Менее 5 баллов	Дал краткий ответ на 2 вопроса; Не понимает сущность конфликтологии; Не продemonстрировал умение использовать конфликтологические теории для решения профессиональных задач.

### **Характеристика оценочного средства № 5 СЕМИНАР**

Семинарское занятие (семинар) - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических вопросов под руководством преподавателя. На семинарские занятия выносятся узловые темы курса, усвоение которых определяет качество профессиональной подготовки студентов. Особенностью семинарского занятия является возможность равноправного и активного участия каждого студента в обсуждении рассматриваемых вопросов. Цель семинарского занятия - развитие самостоятельности мышления и творческой активности студентов, формирование общих компетенций. Задачи семинарского занятия: закрепление, углубление и расширение знаний студентов по соответствующей учебной дисциплине;

<b>Условия проведения контрольной работы</b>	
Предел длительности контроля знаний	1 ак. час
Предлагаемое количество вопросов	В каждом из трех вариантов контрольной работы по четыре вопроса
Последовательность выборки вопросов	случайная
<b>Критерии оценки:</b>	

8 баллов	<p>Дает анализ источников по теме семинара в полном объеме;</p> <p>Демонстрирует умение кратко излагать их содержание;</p> <p>Владеет навыками обобщения учебного материала;</p> <p>Демонстрирует навыки публичного выступления в ходе обсуждения темы;</p> <p>Умеет делать выписки, составлять план по теме семинара;</p> <p>Приводит существенные аргументы в доказательство приводимых тезисов;</p> <p>Владеет навыками выделения и формулирования проблемы, заявленной темы семинара;</p> <p>Знает методологию нахождения путей решения проблемных ситуаций, обсуждаемых на семинаре; Регулярная посещаемость занятий</p>
5 баллов	<p>Дает анализ источников по теме семинара в полном объеме;</p> <p>Демонстрирует умение кратко излагать их содержание;</p> <p>Владеет навыками обобщения учебного материала;</p> <p>Демонстрирует навыки публичного выступления в ходе обсуждения темы;</p> <p>Умеет делать выписки, составлять план по теме семинара;</p> <p>Приводит аргументы в доказательство приводимых тезисов;</p> <p>Владеет навыками выделения и формулирования проблемы, заявленной темы семинара, с опорой на сходные содержания;</p> <p>Знает методы нахождения путей решения проблемных ситуаций, обсуждаемых на семинаре</p> <p>Посещение 70 % семинаров от заявленного количества в программе</p>
4 баллов	<p>Удовлетворительно дает анализ некоторых источников по теме семинара;</p> <p>Демонстрирует умение кратко излагать их содержание;</p> <p>Владеет навыками обобщения отдельных элементов учебного материала;</p> <p>Демонстрирует несистематические навыки публичного выступления в ходе обсуждения темы;</p> <p>Умеет делать выписки, составлять план по теме семинара с некоторыми пробелами;</p> <p>Приводит поверхностные аргументы в доказательство приводимых тезисов;</p> <p>Владеет навыками выделения проблемы, заявленной</p>

	<p>темы семинара;  Знает методы нахождения путей решения проблемных ситуаций, обсуждаемых на семинаре  недостаточная активность на занятиях  Посещение 50 % семинаров от заявленного количества в программе</p>
Менее 4 баллов	<p>Нет анализа источников по теме семинара в полном объеме;  Демонстрирует слабое умение кратко излагать их содержание;  Не владеет навыками обобщения учебного материала;  Демонстрирует слабые навыки публичного выступления в ходе обсуждения темы;  Не умеет делать выписки и составлять план по теме семинара;  Приводит случайные аргументы в доказательство приводимых тезисов;  При выделении и формулировании проблемы, заявленной темы семинара, опирается на случайные ассоциации;  Не использует методологию нахождения путей решения проблемных ситуаций, обсуждаемых на семинаре;  Пассивность на семинаре  Посещение менее 50 % семинаров от заявленного количества в программе</p>

### Характеристика оценочного средства № 6

#### СОБЕСЕДОВАНИЕ

Собеседование представляет собой индивидуальный ответ студента на вопрос и беседа по обсуждению этого ответа и сопутствующих ситуаций с преподавателем. Собеседование является завершающим средством оценки знаний, умений и навыков студента в сфере деловой коммуникации. Студенту предлагается ответить на пять вопросов из заявленного списка.

<b>Условия проведения собеседования</b>	
Предел длительности контроля знаний	45 мин.
Предлагаемое количество вариантов (вопросов)	Пять вопросов из 21
Последовательность выборки вопросов	случайная

<b>Критерии оценки:</b>	
27 баллов	Студент ответил на 5 вопросов в соответствии с паспортом компетенций ОК-6, ОК-7 - «отлично»;
19 баллов	Студент ответил на 4 вопроса в соответствии с паспортом компетенций ОК-6, ОК-7-«хорошо» ;
13 баллов	Студент ответил на 2 вопроса в соответствии с паспортом компетенций ОК-6, ОК-7-«удовлетворительно»
Менее 13 баллов	Студент ответил на 1 вопрос в соответствии с паспортом компетенций ОК-6, ОК-7-«неудовлетворительно»