

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины
ОП.14. ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11. Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Ложкова Г.М. Фонд оценочных средств дисциплины ОП.14. Основы конфликтологии для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11. Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© *Ложкова Г.М.*, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|---|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ..... | 4 |
| 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ..... | 6 |
| 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 9 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы.

Фонд оценочных средств дисциплины ОП.14. Основы конфликтологии является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.

Дисциплина ОП.14. Основы конфликтологии входит в профессиональный учебный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- характеристику конфликта как социального феномена;
- объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение конфликтов;
- стратегии поведения личности в конфликте, закономерности конфликтного и неконфликтного поведения;
- технологии управления конфликтным взаимодействием;
- основные причины конфликтов в сфере гостиничных услуг и пути их разрешения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства;
- прогнозировать развитие внутри и межкорпоративных конфликтных ситуаций;
- предупреждать появление нежелательных конфликтов;
- выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

| Наименование компетенций | Освоенные умения: | Усвоенные знания: |
|--|-------------------|---------------------|
| ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски | У 1. Распознавать | З 1. Характеристику |

| | | |
|---|--|--|
| <p>и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p> <p>ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.</p> <p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.</p> <p>ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p> <p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p> <p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p> | <p>модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства.</p> <p>У 2. Прогнозировать развитие внутри и межкорпоративных конфликтных ситуаций.</p> <p>У 3. Предупреждать появление нежелательных конфликтов.</p> <p>У 4. Выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации.</p> | <p>конфликта как социального феномена.</p> <p>3 2. Объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение конфликтов.</p> <p>3 3. Стратегии поведения личности в конфликте, закономерности конфликтного и неконфликтного поведения.</p> <p>3 4. Технологии управления конфликтным взаимодействием.</p> <p>3 5. Основные причины конфликтов в туристской индустрии и пути их разрешения.</p> |
|---|--|--|

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

| п/п | Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра | Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений | Наименование оценочного средства (с указанием количество вариантов, заданий и т.п.) |
|--|---|---|---|
| Раздел I. Теоретические основы конфликтологии | | | |
| 1. | Тема 1.1. Конфликт как предмет научного анализа | ОК 3. ОК 6. У 1. У 2. У 3. З 1. | Сообщение |
| 2. | Тема 1.2. Характеристика конфликта как социального феномена. Основные понятия | ОК 3. ОК 6. У 1. У 2. У 3. З 2. | Опорный конспект Устный опрос |
| 3. | Тема 1.3. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы конфликтных личностей | ОК 3. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 3.1. У 1. У 2. У 3. З 3. | Сообщение Анализ ситуаций. |
| 4. | Тема 1.4. Три механизма возникновения конфликтов | ОК 3. ОК 6. ПК 1.3. У 1. У 2. У 3. З 2. | Устный опрос Терминологический диктант |
| 5. | Тема 1.5. Внутриличностный конфликт | ОК 3. ПК 2.1. ПК 2.2. У 1. У 2. З 2. З 3. | Опорный конспект |
| 6. | Тема 1.6. Стратегии поведения личности в конфликте | ОК 6. ОК 7. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 2. У 3. У 4. З 3. | Исследовательская работа |
| 7. | Тема 1.7. Межличностный конфликт | ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 1. У 2. У 3. З 2. З 3. | Разработка карт-схемы, опорно-логической схемы (таблицы) |
| 8. | Тема 1.8. Политические и межэтнические конфликты | ОК 3. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. У 1. У 2. У 3. З 1. З 2. | Опорный конспект |
| 9. | Тема 1.9. Социально-трудовые конфликты | ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 1. У 2. З 2. З 4. | Реферат |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 10. | Тема 1.10. Насилие в конфликтах | ОК 3. ОК 6. ПК 3.1. ПК 3.4. У 1. У 4. З 3. З 4. | Сообщение |
| Раздел II. Технологии управления конфликтным взаимодействием | | | |
| 11. | Тема 2.1. Убеждение как средство предотвращения и разрешения конфликтов. Правила убеждения | ОК 3. ОК 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. У 4. З 3. | Опорный конспект. |
| 12. | Тема 2.2. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. | ОК 3. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. У 3. У 4. З 3. З 4. | Решение ситуационных задач. |
| 13. | Тема 2.3. Технология проведения переговоров в конфликтном взаимодействии | ОК 3. ОК 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. У 4. З 4. З 5. | Решение ситуационных задач |
| 14. | Тема 2.4. Ассертивные техники в изложении своей позиции в условиях конфликта | ОК 3. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. У 4. З 3. З 4. | Опорный конспект Решение ситуационных задач |
| 15. | Тема 2.5. Технология выработки взаимовыгодных предложений в конфликте | ОК 3. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. У 4. З 4. З 5. | Презентации Решение ситуационных задач |
| 16. | Тема 2.6. Способы и техники отстаивания своей позиции в переговорном процессе | ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. У 4. З 3. | Разработка карт-схемы, опорно-логической схемы (таблицы) |
| 17. | Тема 2.7. Способы и техники управления эмоциональным состоянием в конфликте | ОК 3. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. У 3. У 4. З 4. | Опорный конспект. |
| 18. | Тема 2.8. Технологии управления конфликтами в сфере туризма. Модели конструктивного разрешения конфликта в сфере туризма. | ОК 3. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.4. У 1. У 2. У 3. У 4. З 4. З 5. | Сообщения-презентации Решение ситуационных задач |

| | | | |
|-----|---|--|--|
| 19. | Тема 2.9. Технологии разрешения конфликтных ситуаций в семье. Детско-родительские конфликты. | ОК 3. ОК 6. У 2. У 3. У 4. З 3. З 4. | Эссе |
| 20. | Тема 2.10. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны | ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 2. У 3. З 2. З 3. | Опорный конспект. |
| 21. | Тема 2.11. Технологии предупреждение конфликтов | ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 3. З 2. З 4. | Деловая игра Решение ситуационных задач |
| 22. | Тема 2.12. Творчество в разрешении конфликтов | ОК 3. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 4. З 4. З 5. | Устный опрос |
| 23. | Тема 2.13. Оптимальный способ решения конфликтной ситуации | ОК 3. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 4. З 4. З 5. | Сообщение Решение ситуационных задач |
| | Промежуточная аттестация в 4 семестре | ОК 3. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У1. У 2. У 3. У 4. З 1. З 2. З 3. З 4. З 5. | зачет |

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| Раздел I. Теоретические основы конфликтологии | |
|--|---|
| Тема 1.1. Конфликт как предмет научного анализа | ОК 3. ОК 6. У 1. У 2. У 3. З 1. |
| Сообщение: «История становления конфликтологического знания». «История отечественной конфликтологии». «История зарубежной конфликтологии». «Эволюция научных воззрений на конфликт: древнее время, средние века, новое время». «Современные концепции конфликта (взгляды Т.Парсонса, Л.Козера, Р.Дарендорфа)». Деловая игра «Два лагеря». | |
| Тема 1.2. Характеристика конфликта как социального феномена. Основные понятия | ОК 3. ОК 6. У 1. У 2. У 3. З 2. |
| Опорный конспект. Примеры и анализ ситуации конфликтного взаимодействия из собственного жизненного опыта. Устный опрос ситуаций. Упражнение «Никто не знает...» | |
| Тема 1.3. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы конфликтных личностей. | ОК 3. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 3.1. У 1. У 2. У 3. З 3. |
| Сообщение «Двухмерная и трёхмерная модели Томаса-Киллмена». | |
| Тема 1.4. Три механизма возникновения конфликтов | ОК 3. ОК 6. ПК 1.3. У 1. У 2. У 3. З 2. |
| Устный опрос. Терминологический диктант | |
| Тема 1.5. Внутриличностный конфликт | ОК 3. ПК 2.1. ПК 2.2. У 1. У 2. З 2. З 3. |
| Опорный конспект. | |
| Тема 1.6. Стратегии поведения личности в конфликте | ОК 6. ОК 7. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 2. У 3. У 4. З 3. |
| Исследовательская работа. Провести самооценку конфликтности, диагностику конфликтных отношений в учебных группе и составить отчет. Тест «Самооценка конфликтности». | |
| Тема 1.7. Межличностный конфликт | ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 1. У 2. У 3. З 2. З 3. |
| Разработка карт-схемы, опорно-логической схемы (таблицы) по типам и видам конфликтов: организационные, межэтнические, религиозные, межгрупповые, межпрофессиональные конфликты. | |

| | |
|---|---|
| <p>Тема 1.8. Политические и межэтнические конфликты</p> | <p>ОК 3. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. У 1. У 2. У 3. З 1. З 2.</p> |
| <p>Опорный конспект. Подготовка к семинару-диспуту «Конфликты в обществе».</p> | |
| <p>Тема 1.9. Социально-трудовые конфликты</p> | <p>ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 1. У 2. З 2. З 4.</p> |
| <p>Реферат: «Социально-трудовые конфликты». Разбор ситуаций: «К вопросу о структуре конфликта».</p> | |
| <p>Тема 1.10. Насилие в конфликтах</p> | <p>ОК 3. ОК 6. ПК 3.1. ПК 3.4. У 1. У 4. З 3. З 4.</p> |
| <p>Сообщение «Выбор стратегии и тактики в конфликтном взаимодействии в различных группах молодежи». Динамика конфликтов. Упражнение «Мельница».</p> | |
| <p>Раздел II. Технологии управления конфликтным взаимодействием</p> | |
| <p>Тема 2.1. Убеждение как средство предотвращения и разрешения конфликтов. Правила убеждения</p> | <p>ОК 3. ОК 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. У 4. З 3.</p> |
| <p>Опорный конспект. Подготовка к проведению круглый стола «Технологии предупреждения конфликтов».</p> | |
| <p>Тема 2.2. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</p> | <p>ОК 3. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. У 3. У 4. З 3. З 4.</p> |
| <p>Анализ жестов и поз часто используемых в работе с клиентом. Деловая игра «Жалоба».</p> | |
| <p>Тема 2.3. Технология проведения переговоров в конфликтном взаимодействии</p> | <p>ОК 3. ОК 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. У 4. З 4. З 5.</p> |
| <p>Анализ стратегий переговорного процесса Р. Фишер, У.Юри, У. Мاستенбрук. (Оформление результатов в табличном виде).</p> | |
| <p>Тема 2.4. Ассертивные техники в изложении своей позиции в условиях конфликта</p> | <p>ОК 3. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. У 4. З 3. З 4.</p> |
| <p>Опорный конспект. Деловая игра «Просьба и отказ». Дидактическая игра «Искусство критики».</p> | |

| | |
|---|--|
| <p>Тема 2.5. Технология выработки взаимовыгодных предложений в конфликте</p> | <p>ОК 3. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. У 4. З 4. З 5.</p> |
| <p>Мини-презентаций на тему «Эффективные методы выработки взаимовыгодных предложений в конфликте».</p> | |
| <p>Тема 2.6. Способы и техники отстаивания своей позиции в переговорном процессе</p> | <p>ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. У 4. З 3.</p> |
| <p>Разработка опорно-логических схем (таблицы) по изучаемой дисциплине (тема на выбор). Ситуационно-ролевая игра «Переговоры».</p> | |
| <p>Тема 2.7. Способы и техники управления эмоциональным состоянием в конфликте</p> | <p>ОК 3. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. У 3. У 4. З 4.</p> |
| <p>Опорный конспект. Практикум «Война и мир!».</p> | |
| <p>Тема 2.8. Технологии управления конфликтами в сфере туризма. Модели конструктивного разрешения конфликта в сфере туризма.</p> | <p>ОК 3. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.4. У 1. У 2. У 3. У 4. З 4. З 5.</p> |
| <p>Изучение нормативно-правовых документов, определяющих права и обязанности конфликтующих сторон. Подготовка сообщения-презентации. Деловая игра «Конфликтная ситуация в гостинице». Упражнение «Конфликтные пары».</p> | |
| <p>Тема 2.9. Технологии разрешения конфликтных ситуаций в семье. Детско-родительские конфликты.</p> | <p>ОК 3. ОК 6. У 2. У 3. У 4. З 3. З 4.</p> |
| <p>Эссе, мини-сочинение на основе наблюдения, анализа взаимоотношений детей и взрослых по темам: - «Можно ли одобрять ребенка, не одобряя его поведение». - Мой опыт использования техники «Активное слушание». - Мое кредо взаимоотношений с людьми. Решение практических задач «Подарок», «Женская работа», «Муж-бизнесмен», «Эх, поторопились...», «Встреча одноклассников», «Двойка», «Соперники», «Винный во всех грехах», «Перед дискотекой».</p> | |
| <p>Тема 2.10. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны</p> | <p>ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 2. У 3. З 2. З 3.</p> |
| <p>Опорный конспект.</p> | |
| <p>Тема 2.11.</p> | <p>ОК 6. ОК 7.</p> |

| | |
|---|---|
| Технологии предупреждение конфликтов | ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 3. З 2. З 4. |
| Деловая игра «Медиаторство и посредничество в разрешении конфликтов». Упражнение «Неконфликтная личность» | |
| Тема 2.12. Творчество в разрешении конфликтов | ОК 3. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 4. З 4. З 5. |
| Устному опрос: Как вести себя с человеком, охваченным гневом и страхом? Можно ли общаться бесконфликтно? Почему конфликты бывают трудноразрешимыми? Какие каналы восприятия информации являются более предпочтительными? и др. Эвристическая игра «Искусство разрешения конфликтов». | |
| Тема 2.13. Оптимальный способ решения конфликтной ситуации | ОК 3. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 4. З 4. З 5. |
| Сообщение: «Как творчески уйти от оскорблений?», «Приемы творческого отреагирования негативных чувств». | |
| Промежуточная аттестация – зачет | ОК 3. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.1. ПК 3.4. У 1. У 2. У 3. У 4. З 1. З 2. З 3. З 4. З 5. |
| <p>Вопросы к зачету:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и основные признаки конфликта. 2. Объект и предмет конфликта. 3. Стили поведения в конфликте. 4. Структура конфликта. 5. Участники конфликта и их характеристики. 6. Динамика конфликта: основные этапы и их характеристика. 7. Понятие и особенности эскалации конфликта. 8. Понятие и основные характеристики внутриличностного конфликта. 9. Факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. 10. Семейный конфликт: понятие и типы. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов. 11. Причины возникновения конфликтов в звене "руководитель - подчиненный". 12. Конфликты в социальной сфере: понятие, специфика, типологии. 13. Причины возникновения и динамика межгрупповых конфликтов. 14. Урегулирование и разрешение межэтнических конфликтов. 15. Внутриполитические конфликты, их сущность, причины и виды. 16. Понятие, причины и виды международных конфликтов. 17. Управление конфликтом: понятие и этапы деятельности по управлению конфликтами. 18. Предупреждение и профилактика конфликтов. Технологии предупреждения конфликтов. 19. Технологии разрешения конфликтов. | |

20. Третья стороны в конфликте: понятие и основные характеристики.
21. Переговоры как метод регулирования конфликтов. Виды и функции переговоров.
22. Медиаторство и регулирование конфликта.

ПРИМЕРНЫЙ ЗАЧЕТНЫЙ ТЕСТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ»

Выберите вариант правильного ответа:

1. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

3. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

4. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) компромисс, критика, борьба;
- б) уступка, уход, сотрудничество;
- в) борьба, уход, убеждение;
- г) сотрудничество, консенсус, уступка;
- д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

5. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

6. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

7. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;
- г) соперничество по поводу какого-либо предмета.

8. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

9. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

10. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:

- а) хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование осуществляет стихийно;
- б) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен;
- в) ведет себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям;
- г) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок;
- д) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся, обладает завышенной самооценкой, несамокритичен.

11. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения

окружающих, легко поддается внушению.

12. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

13. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между:

- а) сознательной и бессознательной структурами;
- б) 2 бессознательными установками;
- в) 2 сознательными тенденциями;
- г) между любыми внутриличностными структурами.

14. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:

- а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
- б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
- в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.

15. К этапам конфликта относятся:

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.

16. Стратегия поведения в конфликте основывается на:

- а) модели заинтересованности в успехе другого;
- б) модели заинтересованности в собственном успехе;
- в) модели двойной заинтересованности.

17. Стратегия сотрудничества:

- а) приводит к разрешению конфликта;
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.

18. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям

поведения в конфликте:

- а) уступка, уход, сотрудничество;
- б) компромисс, критика, борьба,
- в) борьба, уход, убеждение.

19. Жесткие тактики поведения в конфликте:

- а) всегда используются только после применения мягких и нейтральных;
- б) ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента;
- в) их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках
- г) воспитания личности.

20. Стратегия соперничества:

- а) ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
- б) характеризует человека как эгоиста;

в) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

21. К групповым конфликтам относятся:

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) личность – группа, группа – группа;
- г) микрогруппа – руководитель.

22. Что относится к форме завершения конфликта:

- а) уступка, компромисс, уход, соперничество;
- б) перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение;
- в) разрешение, уход, отмена, убеждение.

Критерии и нормы оценки результатов усвоения учебной дисциплины

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если: он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если: он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.