

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

---

Кафедра *Естественнонаучных и социально-экономических дисциплин*



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УВР  
П.Ф.Зубаилова  
«29» мая 2023 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

По дисциплине

Б1.О.30 «Конфликтология и управление в социальной работе»

Направление подготовки

**39.03.02 Социальная работа**

**Направленность (профиль) программы бакалавриата**

**«Социальное обслуживание и стандартизация социальных услуг»**

Квалификация (степень)

Бакалавр

Дербент

2023

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение высшего образования «Социально-педагогический институт» (ЧОУ ВО «СПИ»)

**Разработчик:**

К.ф.н., доцент кафедры ЕСЭД  
(занимаемая должность)

Абдурахманова Т.И.  
(инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании кафедры

*Естественнонаучных и социально-экономических дисциплин*

26 мая 2023 г., протокол № 11

Зав. кафедрой к.э.н., доцент, Гамидов Г.Г.

## АННОТАЦИЯ

Фонд оценочных средств составлен на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «39.03.02 Социальная работа»

ФОС предназначен для текущего и промежуточного контроля знаний студентов, обучающихся направленность (профиль) программы бакалавриата: «Социальное обслуживание и стандартизация социальных услуг».

ФОС состоит из:

1.Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы;

2.Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания;

3.Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы;

4.Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

*С фондом оценочных средств можно ознакомиться на сайте ЧОУ ВО «Социально-педагогический институт» [www.spi-vuz.ru](http://www.spi-vuz.ru)*

**Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся.**

**1. Перечень компетенций (или их индикаторов) с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

**УК-3.1** Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели

**УК-3.2** Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи

**УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни**

**УК-6.1** Использует инструменты и методы управления временем при выполнении профессиональных задач

**УК-6.2** Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет их с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения

**УК-6.3** Использует основные возможности и инструменты непрерывного образования (образования в течение всей жизни) для саморазвития

№ п/п	Разделы	Контролируемые компетенции (или их индикаторы)	Оценочные средства
1.	Общая теория конфликта	УК-3.1, УК-3.2, УК-6.1, УК-6.2, УК-6.3	Реферат, доклад Тестовые задания Самостоятельная работа
2.	Психология конфликта	УК-3.1, УК-3.2, УК-6.2, УК-6.3	Реферат, доклад Тестовые задания Самостоятельная работа
3.	Типы конфликтов	УК-3.1, УК-3.2, УК-6.1, УК-6.2, УК-6.3	Реферат, доклад Тестовые задания Самостоятельная работа
4.	Конфликты в социальной работе и управление ими	УК-3.1, УК-3.2, УК-6.1, УК-6.2, УК-6.3	Реферат, доклад Тестовые задания Самостоятельная работа

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

№	Аббревиатура компетенции	Поведенческий индикатор	Оценочные средства
1			

	УК-3.1; УК-3.2; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3	<p><b>Уровень знаний</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные приемы и нормы социального взаимодействия;</li> <li>- основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.</li> </ul> <p><b>Уровень умений</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- действовать в духе сотрудничества;</li> <li>- принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации;</li> <li>- проявлять уважение к мнению и культуре других</li> </ul> <p><b>Уровень навыков</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками распределения ролей и разрешения конфликтов в условиях командного взаимодействия</li> </ul>	Реферат, доклад Тестовые задания Самостоятельная работа
--	--	--	---

### Описание шкалы оценивания

#### На зачет

№	оценивание	Требования к знаниям
1	Зачтено	Компетенции освоены
2	Не зачтено	Компетенции не освоены

#### На экзамен

№	Оценка	Требования к знаниям
1	«отлично»	(«компетенции освоены полностью»)
2	«хорошо»	(«компетенции в основном освоены»)
3	«удовлетворительно»	(«компетенции освоены частично»)
4	«неудовлетворительно»	(«компетенции не освоены»)

**3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

#### Темы рефератов и докладов

1. Становление и эволюция теории конфликта.
2. Концепция социального конфликта Т.Парсонса.

3. Теория конфликта Л.Козера.
4. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.
5. Общая теория конфликта К.Боулдинга.
6. Уровни проявления и типология конфликтов в социальной работе.
7. Причины конфликтов на работе.
8. Причины супружеских конфликтов.
9. Причины детско-родительских конфликтов.
10. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе.
11. Модели управления развитием конфликтов в социальной работе.
12. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе.
13. Этические нормы в профессиональной деятельности социальных работников при разрешении конфликтов.
14. Периодизация истории отечественной конфликтологии.
15. Значение и содержание программы конфликтного исследования.
16. Конфликт как трудная ситуация жизнедеятельности человека.
17. Психологическая защита при разрешении внутриличностных конфликтов.
18. Основные пути урегулирования социальных конфликтов.
19. Внутриличностные методы управления конфликтами.
20. Межличностные методы управления конфликтами.
21. Структурные методы управления конфликтами.
22. Стили поведения в конфликте.
23. Функции организационных конфликтов.
24. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
25. Субъективный фактор в происхождении и развитии конфликта.
26. Методы изучения конфликтных отношений в социальных группах.
27. Уровни проявления и типология конфликтов.
28. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
29. Социально-психологические причины конфликтов.
30. Прогнозирование и профилактика конфликтов в социальной работе.
31. Технология предупреждения конфликтов в социальной работе.
32. Конфликты, вызванные психологической несовместимостью: описание, причины, пути разрешения.
33. Конфликты, вызванные неправильным управлением: описание, причины, пути разрешения.
34. Типичные ошибки в разрешении конфликта и пути их преодоления.
35. Профилактика конфликтов в социальной работе.
36. Формы предупреждения конфликтов в социальной работе.
37. Средства воздействия на участников конфликта.
38. Положительные и отрицательные последствия конфликтов.
39. Составление карты конфликтов как метод их разрешения.
40. Барьеры, встречающиеся на пути интернет-коммуникаций.
41. Отличия «живой» коммуникации и интернет-коммуникаций.
42. Причины соблюдать цифровой этикет.
43. Особенности деловой коммуникации в Интернете.
44. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.
45. Буллинг в Интернете.
46. Языковые и психологические особенности адресата.
47. Цифровые технологии в коммуникации.

### **Тесты**

1. Конфликтология как наука сложилась:

- а) в XVIII в.
  - б) в конце XIX в.
  - в) в середине XX в.
2. Предметом изучения конфликтологии является:
- а) отношения между людьми
  - б) конфликт
  - в) способы взаимодействия людей.
3. В основе любого конфликта лежит:
- а) противоречие
  - б) несовместимость людей друг с другом
  - в) дефицит чего-либо
4. Самым распространенным видом конфликта называют:
- а) экономический
  - б) межличностный
  - в) социальный
5. Конфликтом можно назвать:
- а) борьбу волков за кусок мяса
  - б) спор в транспорте в час пик
  - в) несовместимость учений материализма и идеализма
6. Особенностью конфликтологии как науки является:
- а) ее комплексный характер
  - б) уникальность предмета изучения
  - в) специфичность разработанных методов исследования
7. Сторонниками идеи о разрушительном влиянии конфликта на жизнь общества является:
- а) функционалисты
  - б) структуралисты
  - в) универсалисты
8. Субъект конфликта отличается от других его участников.
- а) разнообразием методов ведения конфликтных действий;
  - б) наличием открытой претензии на объект конфликта;
  - в) осознанностью и целенаправленностью совершаемых действий.
9. Объектом конфликта может стать:
- а) любой материальный предмет или духовная ценность
  - б) предмет, доступный в одном экземпляре
  - в) только предмет, имеющий определенную ценность
10. Началом открытого конфликта называют момент:
- а) появление объектов конфликта
  - б) появление субъектов конфликта
  - в) совершение первых конфликтных действий в отношении друг друга.
11. Функции конфликта в современном обществе:
- а) только отрицательные
  - б) только положительные
  - в) и положительные и отрицательные
12. Предметом политического конфликта чаще всего выступает:
- а) неразделенность властных полномочий
  - б) дефицит ресурсов
  - в) несовместимость ценностей и важнейших жизненных установок.
13. Какую из стадий развития конфликта ученые называют самым эмоциональным и насыщенно событийным:
- а) предконфликтную
  - б) стадию эскалации

- в) стадию завершения
14. Роль инцидента в конфликте:
- а) является началом конфликта
  - б) делает конфликт открытым
  - в) завершает конфликт
15. Чтобы сохранить в конфликте положительные отношения с оппонентом, необходимо избрать стратегию поведения:
- а) приспособление
  - б) избегание
  - в) соперничество
16. Стратегия компромисса позволяет конфликту:
- а) полностью разрешить противоречия
  - б) сохранить отношения с партнером
  - в) принять временное решение, основанное на уступках
17. Оптимальной для применения стратегии соперничества является ситуация:
- а) приема на работу
  - б) спора с супругом
  - в) соревнования
18. Нормой взаимодействия конфликтологии называют:
- а) национально-этнический конфликт
  - б) межличностный конфликт
  - в) внутриличностный конфликт
19. Наиболее конструктивным способом завершения конфликта называют:
- а) угасание
  - б) взаимные уступки
  - в) разрешение
  - г) регулирование
20. Переговоры могут быть начаты, если:
- а) обе стороны изъявили желание в них участвовать
  - б) одна из сторон инициирует их поведение;
  - в) к их проведению подталкивают внешние обстоятельства
21. Если партнер по переговорам стремится высказать Вам все свои позиции и взгляды на предмет противоборства, уместно применить:
- а) техники активного слушания
  - б) технику расспрашивания
  - в) техники пассивного слушания
22. Если в процессе переговоров потерян эмоциональный контакт между оппонентами и атмосфера накаляется, уместно применить:
- а) технику резюме
  - б) технику сообщения о собственном самочувствии
  - в) «эхо технику»
  - г) технику развития идеи
  - д) технику эмпатического слушания
23. Наибольшую информацию о партнере позволяет получить:
- а) техника развития идеи:
  - б) техника эмпатического слушания
  - в) техника расспрашивания.
24. Методом обсуждения вариантов решения проблемы является:
- а) метод «выпускания пара»
  - б) метод «кнута и пряника»
  - в) метод «горькой конфеты»
  - г) метод «мозгового штурма»

- 25.Целью применения стратегии сотрудничества является:
- а) сохранение отношений между субъектами конфликта;
  - б) удовлетворение интересов партнера
  - в) разрешение проблемной ситуации и сохранение отношений между партнерами.
- 26.Переговорный процесс является эффективным способом управления конфликтом на стадии:
- а) латентной;
  - б) эскалации;
  - в) кульминации;
  - г) завершения;
  - д) постконфликтной.
- 27.Метод «бутерброда» относится к:
- а) техникам приема информации в переговорах;
  - б) техникам передачи информации в переговорах;
  - в) техникам разработки решения в переговорах;
  - г) техникам принятия решения в переговорах.
- 28.Варианты выхода из конфликтной ситуации, разрабатываемые в процессе переговоров, должны:
- а) ярко отражать интересы представляющей их стороны;
  - б) учитывать интересы обеих сторон;
  - в) акцентировать внимание на интересах партнера.
- 29.Методы профилактики конфликта должны осуществляться:
- а) задолго до возникновения противоречия;
  - б) на латентной стадии;
  - в) на стадии инцидента;
  - г) на стадии завершения конфликта;
  - д) на постконфликтной стадии.
- 30.Методы предупреждения конфликта должны осуществляться:
- а) задолго до возникновения противоречия;
  - б) на латентной стадии;
  - в) на стадии инцидента;
  - г) на стадии завершения конфликта;
  - д) на постконфликтной стадии.
- 31.Методы профилактики конфликта направлены на:
- а) создание комфортных условий труда и отдыха коллектива;
  - б) нейтрализацию всех возможных объектов конфликта;
  - в) на устранение конфликтогенных личностей;
  - г) на максимальное удовлетворение потребностей членов коллектива
32. Технологию ведения переговоров с участием посредника называют:
- а) модерация
  - б) медиация
  - в) конференция
33. Медиатор в процессе медиационной сессии не имеет права:
- а) привлекать специалистов по обсуждаемой проблеме
  - б) принимать за стороны окончательного решения
  - в) предлагать способы решения конфликтной ситуации.

### **Самостоятельная работа**

1. Работа с конспектом лекции.
2. Подготовка к дискуссии и эвристической беседе на практических занятиях., а также к дополнительной части задания – блиц-опросу.

3. Изучение рекомендованной литературы и Интернет-ресурсов.
4. Подготовка к дискуссии и эвристической беседе на практических занятиях.

### **Вопросы к зачету:**

1. Возникновение и становление конфликтологии как науки.
2. Предмет, функции, основные понятия конфликтологии, методы исследований в конфликтологии.
3. Междисциплинарные особенности конфликтологии в социальной работе.
4. Сущность и структура конфликта.
5. Причины возникновения конфликтов.
6. Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
7. Формулы конфликта, виды конфликтогенов.
8. Понятие и содержание управления конфликтом.
9. Формы и способы разрешения конфликтов.
10. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Типы конфликтных личностей.
12. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
13. Основное содержание переговорного процесса по разрешению конфликтов.
14. Модели поведения в переговорном процессе участников конфликтного взаимодействия.
15. Медиация (посредничество) в разрешении конфликтов: понятие, процесс и стадии медиации.
16. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества.
17. Понятие, причины и последствия внутриличностного конфликта.
18. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
19. Понятие межличностного конфликта, управление межличностными конфликтами.
20. Понятие конфликта «личность-группа», управление конфликтом.

### **Вопросы к экзамену:**

1. Возникновение и становление конфликтологии как науки.
2. Предмет, функции, основные понятия конфликтологии, методы исследований в конфликтологии.
3. Междисциплинарные особенности конфликтологии в социальной работе.
4. Сущность и структура конфликта.
5. Причины возникновения конфликтов.
6. Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
7. Формулы конфликта, виды конфликтогенов.
8. Понятие и содержание управления конфликтом.
9. Формы и способы разрешения конфликтов.
10. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Типы конфликтных личностей.
12. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
13. Основное содержание переговорного процесса по разрешению конфликтов.
14. Модели поведения в переговорном процессе участников конфликтного взаимодействия.
15. Медиация (посредничество) в разрешении конфликтов: понятие, процесс и стадии медиации.
16. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества.
17. Понятие, причины и последствия внутриличностного конфликта.

18. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
19. Понятие межличностного конфликта, управление межличностными конфликтами.
20. Понятие конфликта «личность-группа», управление конфликтом.
21. Межгрупповые конфликты, управление межгрупповыми конфликтами.
22. Экономические конфликты.
23. Политические конфликты.
24. Правовые (юридические) конфликты.
25. Социальные конфликты.
26. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты).
27. Конфликты в семье.
28. Конфликты в организации.
29. Основные приемы и нормы социального взаимодействия.
30. Конфликты в сфере управления.
31. Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.
32. Распределение ролей и разрешение конфликтов в условиях командного взаимодействия.
33. Умения необходимые при разрешении конфликта: умение действовать в духе сотрудничества, принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации, проявлять уважение к мнению и культуре других.
34. Глобальные и региональные конфликты.
35. Значение социальной напряженности и конфликта в социальной работе.
36. Причины возникновения конфликтов в социальной работе.
37. Типичные конфликтные ситуации в социальной работе.
38. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе.
39. Конфликтогенная специфика отдельных социальных групп.
40. Типы акцентуаций личности и конфликтность.
41. Картография конфликта.
42. Переговоры как метод регулирования конфликтов в социальной работе.
43. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов в социальной работе.
44. Методы прогнозирования и профилактики конфликтов в социальной работе.
45. Конфлитологическая компетентность и конфликтологическая культура социального работника.
46. Профессиональный стресс. Методы нейтрализации стрессов

**4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Знания, умения, навыки студента на зачете оцениваются: *«зачтено»*, *«не зачтено»*.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

**Оценивание студента на зачете по дисциплине**

Оценка зачета (стандартная)	Требования к знаниям
--------------------------------	----------------------

«зачтено» («компетенции освоены»)	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«не зачтено» («компетенции не освоены»)	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Знания, умения, навыки студента на экзамене оцениваются оценками: *«отлично»*, *«хорошо»*, *«удовлетворительно»*, *«неудовлетворительно»*.

#### Оценивание студента на экзамене по дисциплине

Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
«отлично» («компетенции освоены полностью»)	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«хорошо» («компетенции в основном освоены»)	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«удовлетворительно» («компетенции освоены частично»)	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

<p>«неудовлетворительно» («компетенции не освоены»)</p>	<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>
---	--