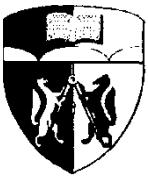


Приложение A (обязательное)
ПРИЛОЖЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

	<p>МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</p> <p>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин)»</p>
---	---

Кафедра ЭУСП
(наименование кафедры)

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Конфликтология
наименование дисциплины

38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура
код и наименование направления подготовки/специальности

Управление жилищным фондом и многоквартирными домами
наименование ОПОП ВО (направленность/ профиль)

1 Формирование компетенций, критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

Оценивание формирования компетенций производится на основе показателей оценивания, указанных в п.2.2. рабочей программы дисциплины.

Связь компетенций, индикаторов достижения компетенций и показателей оценивания (результатов обучения по дисциплине) приведена в п.2.2 рабочей программы дисциплины.

1.1 Формирование и контроль показателей оценивания

Оценивание уровня освоения обучающимся компетенций осуществляется с помощью форм промежуточной аттестации и текущего контроля. Формы промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости по дисциплине, с помощью которых производится оценивание, указаны в учебном плане и в п.4. 1 рабочей программы дисциплины.

В результате освоения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции:

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции
	ПК-6 способность к работе с жалобами и предложениями населения и владением методами достижения баланса интересов

1.2 Критерии оценивания компетенций и шкалы оценивания

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета используется шкала оценивания: «Не зачленено», «Зачленено».

Показателями оценивания являются знания, умения и навыки обучающегося, полученные при изучении дисциплины.

Критериями оценивания достижения показателей являются:

Показатель оценивания	Критерий оценивания
Знания	знания терминов, определений, понятий;
	объем освоенного материала, усвоение всех тем, разделов дисциплины;
	полнота, системность, прочность знаний;
	правильность ответов на вопросы;
	четкость изложения изученного материала;
Умения	степень самостоятельности выполнения действия (умения);
	осознанность выполнения действия (умения);
	умение анализировать изученный материал;
	умение выбирать методику выполнения задания;
	умение выполнять задания различной сложности;
Навыки	навыки самопроверки, качество сформированных навыков;
	навыки анализа результатов выполнения заданий, решения задач;
	навыки представления результатов решения задач, качество оформления заданий;
	навыки обоснования выполнения заданий, принятия решений;
	быстрота и качество выполнения заданий.

2 Типовые контрольные задания для оценивания формирования компетенций при проведении промежуточной аттестации

2.1 Промежуточная аттестация по дисциплине

Форма(ы) промежуточной аттестации: зачет

Перечень типовых вопросов (заданий) для проведения зачёта в 5 семестре:

№	Наименование раздела дисциплины	Типовые вопросы/задания	Код формируемой компетенции	Наименование применяемых оценочных средств
	Раздел 1 Методология, история и теоретические основы конфликтологии. Тема лекции 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе.	Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Категориально-понятийный аппарат конфликтологического знания. Современные подходы в конфликтологии. Актуальные теоретико-методологические и прикладные подходы.	ПК-6	Экзаменационные билеты, собеседование, разноуровневые задачи и задания
	Тема лекции 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей.	История возникновения и основные этапы в развитии конфликтологии. Основные направления в развитии социальной конфликтологии. Становление и развитие российской конфликтологии. Конфликтология как теоретико-прикладная дисциплина. Многообразие подходов к возникновению конфликтов	ПК-6	Экзаменационные билеты, собеседование, разноуровневые задачи и задания
	Тема лекции 3. Общая теория конфликта.	Общая теория конфликта. Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины возникновения конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Конструктивные и	ПК-6	Экзаменационные билеты, собеседование, разноуровневые задачи и задания
	Раздел 2 Конфликты в различных сферах социального взаимодействия Тема лекции 4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления в	ПК-6	Экзаменационные билеты, собеседование, разноуровневые задачи и задания
	Тема лекции 5. Меж-	Причины возникновения межлич-	ПК-6	Экзаменационные

	личностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования.	ностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности		билеты, собеседование, разноуровневые задачи и задания
	Тема лекции 6. Организационные конфликты: особенности протекания.	Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Деструктивные функции конфликта в организации.	ПК-6	Экзаменационные билеты, собеседование, разноуровневые задачи и задания
	Тема лекции 7. Методы исследования и диагностики конфликтов.	Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов. Принципы и критерии анализа конфликта.	ПК-6	Экзаменационные билеты, собеседование, разноуровневые задачи и задания
	Раздел 3. Основы предупреждения и регулирования конфликтов Тема лекции 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.	Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, pragmatism, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Тolerантность и различия. Методы достижения.	ПК-6	Экзаменационные билеты, собеседование, разноуровневые задачи и задания
	Тема лекции 9. Управление социальными конфликтами.	Понятие управления конфликтом. Основные этапы управления: Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Способность к работе с жалобами и предложениями населения и владением методами достижения баланса интересов. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силовые способы управления конфликтом.	ПК-6	Экзаменационные билеты, собеседование, разноуровневые задачи и задания
	Тема лекции 10. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов.	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов. Организация переговорного процесса	ПК-6	Экзаменационные билеты, собеседование, разноуровневые задачи и задания

	лирования конфликтов.	как основного метода регулирования конфликтов. Владение методами достижения баланса интересов. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Посредничество как способ регулирования конфликтов.		дование, разноуровневые задачи и задания
--	-----------------------	---	--	--

2.2 Промежуточная аттестация в форме защиты курсовой работы (курсового проекта)
Не предусмотрено

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура проведения промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости регламентируется локальным нормативным актом, определяющим порядок осуществления текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

3.1 Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме экзамена и/или дифференцированного зачета (зачета с оценкой)

Не предусмотрено.

3.2 Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме зачета

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме зачёта проводится в 5 семестре. Для оценивания знаний и навыков используются критерии и шкала, указанные п.1.2.

Ниже приведены правила оценивания формирования компетенций по показателю оценивания «Знания».

Критерий оценивания	Уровень освоения и оценка	
	Не засчитано	Засчитано
знания терминов, определений, понятий;	Не знает терминов и определений	Знает термины и определения
объем освоенного материала, усвоение всех тем, разделов дисциплины;	Не знает значительной части материала дисциплины	Знает материал дисциплины в полном объёме
полнота, системность, прочность знаний;	Знания материала бессистемные, не отвечает на большинство вопросов по темам дисциплины	Даёт достаточно четкие и полные ответы на вопросы
правильность ответов на вопросы;	Неправильно отвечает на большинство вопросов, допускает грубые ошибки	Отвечает на вопросы правильно
четкость изложения изученного материала;	Излагает знания без логической последовательности, не сопровождает ответ рисунками, схемами	Излагает материал достаточно четко, без нарушений в логической последовательности. Выполняет поясняющие рисунки и схемы корректно и понятно

Ниже приведены правила оценивания формирования компетенций по показателю оценивания «Умения».

Критерий оценивания	Уровень освоения и оценка	
	Не зачтено	Зачтено
степень самостоятельности выполнения действия (умения);	Не может самостоятельно выполнить задание	Выполняет задание самостоятельно, грамотно выбирает стандартную методику, использует нужную литературу при необходимости
осознанность выполнения действия (умения);	Выполняет задания по примеру, не осознанно, не может ответить на вопросы преподавателя по алгоритму и методике решения	Выполняет задания осознанно, допуская недочеты, может уверенно ответить на вопросы преподавателя по алгоритму и методике решения
умение анализировать изученный материал;	Не имеет навыков анализа изученного материала,	Делает корректные выводы по изученному материалу,
умение выбирать методику выполнения задания;	Не может выбрать методику выполнения заданий	Без затруднений выбирает стандартную методику выполнения заданий
умение выполнять задания различной сложности;	Не имеет навыков выполнения учебных заданий	Имеет навыки выполнения стандартных учебных заданий

Ниже приведены правила оценивания формирования компетенций по показателю оценивания «Навыки».

Критерий оценивания	Уровень освоения и оценка	
	Не зачтено	Зачтено
навыки самопроверки, качество сформированных навыков;	Навыки самопроверки отсутствуют	Имеет навыки самопроверки, хорошо сформированы навыки выполнения заданий
навыки анализа результатов выполнения заданий, решения задач;	Делает некорректные выводы	Делает корректные выводы по результатам решения задачи
навыки анализа результатов решения задач, качество оформления заданий;	Не может проиллюстрировать решение задачи поясняющими схемами, рисунками	Выполняет поясняющие рисунки и схемы корректно и понятно
навыки обоснования выполнения заданий, принятия решений;	Допускает грубые ошибки при обосновании методики выполнении заданий, не может принять верное решение	Алгоритм выполнения задания верный, принимает верные решения
быстрота и качество выполнения заданий.	Задания выполняет с низким качеством, крайне медленно	Выполняет задания уверенно, с хорошим качеством

3.3 Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме защиты курсовой работы (курсового проекта)

Не предусмотрено.

4 Контрольные задания для оценивания формирования компетенций при проведении текущего контроля по дисциплине

Типовые контрольные задания для оценивания формирования компетенций и процедуры оценивания при проведении текущего контроля представлены в соответствующих приложениях ФОС.

Обязательное приложение
Форма экзаменационного /зачётного билета

	МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин)»

Направление 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура
(код и наименование направления подготовки/специальности)

Наименование ОПОП ВО Управление жилищным фондом и многоквартирными домами
(профиль подготовки/программа/специализация)

Кафедра ЭУСП
(наименование кафедры)

Дисциплина Конфликтология
(наименование дисциплины)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Категориально-понятийный аппарат конфликтологического знания.

2. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Составитель _____ И. Ю. Скибицкая
(подпись)

Заведующий кафедрой _____ Н.И.Нижальская
(подпись)

«____» 20 г.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Новосибирский государственный
архитектурно-строительный университет (Сибстрин)»

Кафедра Экономики, управления, социологии, педагогики
(наименование кафедры)

Вопросы для собеседования

по дисциплине Конфликтология
(наименование дисциплины)

1. Возникновение и развитие конфликтологических идей.
2. История возникновения и основные этапы в развитии конфликтологии.
3. Основные направления в развитии социальной конфликтологии.
4. Становление и развитие российской конфликтологии.
5. Общая теория конфликта.
6. Структурные компоненты конфликта, их характеристика.
7. Динамика конфликта, этапы его развития.
8. Влияние структурных компонентов на динамику конфликта.
9. Основные модели завершения конфликта. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.
10. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления.
11. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления.
12. Причины, источники конфликтов и формы их проявления.
13. Основные виды внутриличностных конфликтов.
14. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.
15. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования.
16. Взаимодействие и взаимосвязь людей. Теория ролей. Структурная типология межличностного восприятия: межличностная перцепция, идентификация, эмпатия.
17. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов.
18. Субкультура группы: групповые нормы, ценности и стереотипы поведения. Групповая динамика и конфликтное взаимодействие.
19. Организационные конфликты: особенности протекания.
20. Классификация конфликтов в организации, причины их возникновения.
21. Социально-трудовые конфликты.
22. Особенности инновационных конфликтов.
23. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.
24. Применение методов психологии в диагностике. Тестовые методики в определении конфликтности личности. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
25. Социометрия как диагностика конфликтного взаимодействия. Ситуационный метод исследования конфликтов.
26. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.
27. Прогнозирование социальных конфликтов.
28. Креативность как технология профилактики конфликтов.
29. Управление социальными конфликтами. Алгоритм управления конфликтами.
30. Основные понятия и сущность управления социальными конфликтами. Технологии управления конфликтами.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он знает термины и определения, основной материал дисциплины, даёт правильные ответы на дополнительные вопросы;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не знает терминов и определений, значительной части материала дисциплины, неправильно отвечает на большинство вопросов, допускает грубые ошибки

Составитель _____ И. Ю. Скибицкая



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Новосибирский государственный
архитектурно-строительный университет (Сибстрин)»

Кафедра ЭУСП
(наименование кафедры)

Комплект разноуровневых задач (заданий)

по дисциплине Конфликтология
(наименование дисциплины)

1 Задачи базового уровня

Задача 1. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал притираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 2. У Димы случаются приступы детской ярости. Сначала он капризничает, потом негативные эмоции переходят за критическую черту, и он начинает громко и сердито рыдать, падать на пол, биться об него. Через несколько минут криков, когда «выпускается пар», Дима постепенно успокаивается. Какое-то время спустя все это может повториться.

Вопрос. Каким должно быть поведение родителей в этой ситуации? Каковы могут быть причины подобного поведения ребенка?

Задача 3. Витя, 17 лет, однажды решил познакомиться с девушкой, а она явственно ответила ему отказом, сказав: «Посмотри на себя в зеркало...». Это происходило в присутствии его друзей. С тех пор Витя даже не пытался знакомиться с девушками. А со свидетелями своего позора стал избегать встреч.

Вопрос. Как предпочтительнее себя вести в подобных ситуациях? Из-за чего чаще всего случаются подобные казусы? Разрешима ли сложившаяся ситуация? Если да, то как?

2 Задачи продвинутого уровня

Задача 1. 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?

Задача 2. Проанализируйте привычные трансакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою трансакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

3 Задачи углубленного уровня

Задача 1. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.
Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.
При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.
Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.
Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если все расчёты выполнены верно, студент правильно выбирает алгоритм выполнения задания;
- оценка «не засчитано», если студент допускает грубые ошибки при обосновании методики выполнении заданий, не может принять верное решение.

Составитель _____ И. Ю. Скибицкая
(подпись)

«____» 20 г.