

## Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

**Направление подготовки / специальность:** Документоведение и архивоведение  
**Профиль / специализация:** Цифровизация корпоративного документооборота (адаптированная)  
**Дисциплина:** Психология конфликта

**Формируемые компетенции:** УК-9

### 1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

| Объект оценки | Уровни сформированности компетенций  | Критерий оценивания результатов обучения        |
|---------------|--|---|
| Обучающийся   | Низкий уровень<br>Пороговый уровень<br>Повышенный уровень<br>Высокий уровень | Уровень результатов обучения не ниже порогового |

Шкалы оценивания компетенций при сдаче зачета

| Достигнутый уровень результата обучения | Характеристика уровня сформированности компетенций  | Шкала оценивания |
|---|---|------------------|
| Пороговый уровень                       | Обучающийся:<br>- обнаружил на зачете всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала;<br>- допустил небольшие упущения в ответах на вопросы, существенным образом не снижающие их качество;<br>- допустил существенное упущение в ответе на один из вопросов, которое за тем было устранено студентом с помощью уточняющих вопросов;<br>- допустил существенное упущение в ответах на вопросы, часть из которых была устранена студентом с помощью уточняющих вопросов | Зачтено          |
| Низкий уровень                          | Обучающийся:<br>- допустил существенные упущения при ответах на все вопросы преподавателя;<br>- обнаружил пробелы более чем 50% в знаниях основного учебно-программного материала   | Не зачтено       |

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

| Планируемый уровень результатов освоения | Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения |                    |
|--|---|--------------------|
|  | Неудовлетворительно<br>Не зачтено                                   | Отлично<br>Зачтено |

|         |   |   |  |   |
|---------|---|---|--|---|
| Знать   | Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения. | Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения. | Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем. | Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных связей. |
| Уметь   | Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.   | Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.                  | Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.                 | Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.                   |
| Владеть | Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.   | Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем   | Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.                    | Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей                    |

## 2. Перечень вопросов и задач к зачету

Примерный перечень вопросов к зачету

## Компетенция УК 9:

2. Научные определения и признаки конфликтов.
3. Общее понятие о типологиях конфликтов.
4. Классификация конфликтов по функциям.
5. Классификация конфликтов сфере возникновения
6. Классификация конфликтов по участникам конфликтного взаимодействия.
7. Конфликт как тип трудных ситуаций.
8. Характеристика конфликтогенной ситуации.
9. Характеристика конфликтной ситуации.
10. Характеристики кризисной ситуации.
11. Типология конфликтов.
12. Структура конфликта.
13. Причины конфликтного взаимодействия в организациях.
14. Причины конфликтного взаимодействия в межличностном общении.
15. Барьеры коммуникации.
16. Функциональный анализ конфликта.
17. Динамика конфликта.
18. Особенности стадии возникновения объективной конфликтной ситуации.
20. Понятие «ложного» конфликта
21. Технология разрешения конфликта.
22. Формы завершения конфликта.
23. Критерии разрешенности конфликтной ситуации.
24. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
25. Условия ситуации, определяющие выбор стратегии.
26. Внутриличностный конфликт: природа и механизмы.
27. Внутриличностный конфликт: способы разрешения.
28. Психологические состояния личности, связанные с переживанием конфликтных ситуаций.
29. Межличностные конфликты: природа и механизмы.
30. Способы разрешения межличностных конфликтов.
31. Внутригрупповые конфликты: природа и механизмы.
32. Внутригрупповые конфликты: способы разрешения.
33. Конфликты в организациях: причины, структура, динамика.
34. Конфликты в организациях: модель конструктивного разрешения.

Примерные практические задачи (задания) и ситуации

Компетенция \_\_\_\_\_:

Ситуация № 1 «Премия» При распределении премии некоторые сотрудники отдела посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику лаборатории. Как бы вы отреагировали на эти жалобы в качестве начальника? А. Отвечу жалобщикам примерно так:

«Причитающуюся вам премию утверждает и распределяет ваш отдел, я тут ни при чем». Б. «Хорошо, я учту ваши жалобы и постараюсь разобраться в этом вопросе с вашим непосредственным руководителем». В. «Не волнуйтесь, вы получите свои деньги. Изложите свои претензии на мое имя в письменной форме». Г. Пообещав помочь установить истину, сразу же пойду в отдел и побеседую с его начальником и другими членами коллектива. В случае подтверждения обоснованности жалоб предложу начальнику отдела перераспределить премию в следующем месяце. Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант. Выбор обоснуйте. Не нарушайте авторских прав. Ситуация № 2 «Два начальника на одного» Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу. Выберите предпочтительное решение. А. В первую очередь начнете выполнять задание того, кого больше уважаете. Б. Сначала будете выполнять задание на ваш взгляд наиболее важное или наиболее удобное для вас. В. Сначала выполните задание вышестоящего начальника. Г. Будете выполнять задание своего непосредственного начальника. Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант. Выбор обоснуйте.

Ситуация № 3. «Коллеги» У вас создалась натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь? А. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений. Б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему. В. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше». Г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации. Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант. Выбор обоснуйте. Не нарушайте авторских прав.

Ситуация № 4 «Неформальное общение» Когда вам случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке, к чему вы более склонны? А. Вести разговоры, близкие вам по деловым и профессиональным интересам. Б. Задавать тон беседе, уточнять мнения по спорным вопросам, отстаивать свою точку зрения, стремиться в чем-то убедить других. В. Разделять общую тему разговоров, не навязывать своего мнения, поддерживать общую точку зрения, стремиться не выделяться своей активностью, а только выслушивать собеседников. Г. Стремиться не говорить о делах и работе, быть посредником в общении, быть непринужденным и внимательным к другим. Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант. Выбор обоснуйте.

Ситуация № 5. «Слабое звено» В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет. Как вы поступите в данном случае? А. Поговорю с этим человеком с глазу на глаз. Дам ему понять, что ему лучше уволиться по собственному желанию. Б. Напишу докладную вышестоящему начальнику с предложением «сократить» эту единицу. В. Предложу коллективу обсудить эту ситуацию и подготовить свои предложения о том, как поступать с этим человеком. Г. Найду для этого человека подходящее дело, прикреплю наставника, усилю контроль за его работой. Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант. Выбор обоснуйте.

### **3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.**

Примерные задания теста

Задание 1 (УК 9)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

1. Какое высказывание является более корректным:

- А) Конфликты разрешаются людьми;
- Б) Конфликты решаются людьми;
- В) Ни одно из высказываний неверно.

Задание 1 (УК 9)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Какому научному направлению принадлежит идея о том, что межличностные конфликты определяются бессознательными инстинктами агрессии по отношению к другим людям:

- А) Теория групповой динамики;
- Б) Бихевиоризм;
- В) Психоанализ.

Задание 3 1 (УК 9)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Какой тип темперамента наиболее способствует возникновению межличностных конфликтов:

- А) Меланхолический;
- Б) Сангвинический;
- В) Холерический.

Задание 4 1 (УК 9)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Эскалация конфликта – это:

- А) Резкое эмоциональное усиление конфликта в результате одноразового инцидента;
- Б) Резкое многократное взаимное усиление борьбы участников конфликта;
- В) Относительно мирное невидимое протекание конфликта.

Задание 5 1 (УК 9)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Для какого теоретического направления свойственна следующая точка зрения: Конфликтному поведению люди научаются, наблюдая за другими.

- А) Этологическое;
- Б) Социометрическое;
- В) Поведенческое.

Задание 6 1 (УК 9)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

1 Конфликтная личность – это личность:

- А) С низкой эмоциональной устойчивостью;
- Б) С высокими внутриличностными конфликтами;
- В) Оба ответа верны.

Задание 7 1 (УК 9)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Теория символического интеракционизма видит источник возникновения межличностных конфликтов в:

- А) Неадекватных способов взаимодействий между людьми.
- Б) Фрустрационных состояниях;
- В) Детских психологических травмах.

Задание 8 1 (УК 9)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Психологическая защита – это:

- А) Конструктивный способ разрешения внутриличностных конфликтов;
- Б) Неконструктивный способ разрешения внутриличностных конфликтов;
- В) Адекватная реакция личности.

Задание 9 1 (УК 9)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

По В.Н. Мясищеву внутренний конфликт вызван:

- А) Трудностью ситуации;
- Б) Утратой личностных смыслов;
- В) Нарушенной системой социальных отношений личности.

Задание 10 1 (УК 9)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

При каком стиле управления руководителя наиболее высок риск возникновения конфликтов между сотрудниками:

- А) Либеральном;
- Б) Авторитарном;
- В) Демократическом.

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между балльной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

| Объект оценки | Показатели оценивания результатов обучения | Оценка                | Уровень результатов обучения |
|---------------|--|-----------------------|------------------------------|
| Обучающийся   | 60 баллов и менее                          | «Неудовлетворительно» | Низкий уровень               |
|               | 74 – 61 баллов                             | «Удовлетворительно»   | Пороговый уровень            |
|               | 84 – 75 баллов                             | «Хорошо»              | Повышенный уровень           |
|               | 100 – 85 баллов                            | «Отлично»             | Высокий уровень              |

#### 4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) зачета

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) зачета

| Элементы оценивания   | Содержание шкалы оценивания            |                                      |  |  |
|---|--|--------------------------------------|--|--|
|   | Неудовлетворительно                    | Удовлетворительно                    | Хорошо                                 | Отлично  |
|   | Не зачтено                             | Зачтено                              | Зачтено                                | Зачтено  |
| Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)   | Полное несоответствие по всем вопросам | Значительные погрешности             | Незначительные погрешности             | Полное соответствие                              |
| Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли | Полное несоответствие критерию.        | Значительное несоответствие критерию | Незначительное несоответствие критерию | Соответствие критерию при ответе на все вопросы. |



|  |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
| Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы                   | Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы | Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.). | Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.                            | Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.   |
| Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы | Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.             | Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко  | Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.  | Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер |
| Качество ответов на дополнительные вопросы   | На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.    | Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.   | 1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя.<br>2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя. | Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.  |

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.