

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна  
Должность: директор Высшей школы креативных индустрий  
Дата подписания: 25.05.2026  
Уникальный программный ключ:  
d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования**  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор высшей школы  
креативных индустрий  
Садыкова А.Г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Управление конфликтами**

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Экономика впечатлений
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	7

Ставрополь, 2026 г.

## Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление конфликтами» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (направленности (профиль) «Экономика впечатлений»), очная форма обучения

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Управление конфликтами».

3. Разработчик: Алиева В.С., ассистент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Рубежной А.А. – председатель УМК высшей школы креативных индустрий.

Члены комиссии:

Лупандина Н.Д. – член УМК высшей школы креативных индустрий, зам. директора по учебной работе

Кулаговская Татьяна Анатольевна – член УМК высшей школы креативных индустрий, заведующий кафедрой туризма и индустрии гостеприимства;

Представитель организации-работодателя: Уляев С.И. – генеральный директор ООО «Белый лотос».

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Управление конфликтами» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования «Экономика впечатлений» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

**Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: УК-6</i>				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> УК-6. УК-6.1. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Не владеет навыками управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования	Фрагментарно владеет навыками управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования	Владеет навыками управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования	Владеет навыками управления своим временем и активно выстраивает и реализует траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: ПК-4</i>				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Не осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Частично осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации.	Активно осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	с	Установление норм и процедур урегулирования и разрешения конфликта называется: а) легитимизация конфликта; б) редукция конфликта; в) институализация конфликта.	УК-6
2.	б	Конфликт между руководством организации и персоналом называется: а) межличностный конфликт; б) вертикальный конфликт; в) групповой конфликт.	УК-6
3.	а	Что лежит в основе межгруппового конфликта в организации: а) столкновение противоположно направленных групповых мотивов б) столкновение интересов личности и группы в) столкновение интересов начальника и подчиненного.	УК-6
4.	в	Чему способствуют деструктивные конфликты: а) закрепление признаков устоявшейся нормы в организации б) повышению стабильности функционирования организации в) разрушению установившейся нормы.	УК-6
5.	б	Планирование и моделирование штатного расписания является: а) функцией управления конфликта б) функцией управления трудовыми ресурсами в) функцией разрешения конфликта.	УК-6

6.	б	Словесное несогласие, отсутствие открытого и доверительного общения, сохраняющееся разделение во времени или пространстве, сплетничанье о противнике – это: а) функции конфликта б) признаки конфликта в) свойства конфликта.	УК-6
7.	г	Какое из следующих определений наиболее точно описывает конфликт? а) Процесс, в котором две или более стороны работают вместе для достижения общей цели. б) Состояние частичного согласия между участниками. в) Процесс, при котором одна сторона подавляет интересы другой стороны. г) Столкновение интересов, потребностей или ценностей между двумя или более сторонами	УК-6
8.	в	Какой подход к управлению конфликтами предполагает сотрудничество сторон для нахождения взаимовыгодного решения? а) Уклонение б) Принуждение в) Сотрудничество г) Компромисс	УК-6
9.		Типы конфликтов	УК-6
10.		Причины возникновения конфликтов	УК-6
11.		Методы исследования конфликтов	УК-6
12.		Функции конфликтов	УК-6
13.		Структура конфликтов	УК-6
14.		Характеристика основных видов конфликтов	ПК-4
15.		Отличие межгрупповых конфликтов от групповых	ПК-4
16.		Способы разрешения конфликтов	ПК-4

17.		Основные стадии разбора конфликта.	ПК-4
18.		Определение конфликтных личностей	ПК-4
19.		Методы предупреждения конфликтов	ПК-4
20.		Способы управления эмоциональным состоянием	ПК-4
21.		Техники снятия эмоционального напряжения	ПК-4
22.		Тактические приемы ведения переговоров	ПК-4
23.		Роль руководителя в управлении конфликтами	ПК-4
24.		Примирительные процедуры при трудовых спорах	ПК-4
25.		Методы профилактики конфликтов в организации	ПК-4

## **2. Критерии оценивания компетенций**

*«Зачет» выставляется студенту, если компетенции УК-6 и ПК-4 полностью освоены на высоком уровне. Знает понятие конфликта, формулу конфликта, конфликтные ситуации, специфику восприятия конфликтной ситуации, движущие силы конфликта, стадии и характер протекания конфликта, классификацию конфликтов, виды внутриличностных конфликтов, основные типы конфликтов, их краткая характеристика, причины возникновения конструктивных конфликтов и методы разрешения, причины возникновения деструктивных конфликтов и методы разрешения, остроту и длительность конфликтов, основные стили конфликтного поведения руководителя организации, общие принципы управления конфликтами, объективные факторы возникновения конфликта, механизмы возникновения межгруппового конфликта, управление межгрупповыми конфликтами, примирительные процедуры при трудовых спорах, методы профилактики конфликтов в организации, особенности деловых переговоров как способ разрешения конфликта, роль руководителя в управлении конфликтами 33. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта 34. Факторы, определяющие условия завершения конфликта, алгоритм продуктивного разрешения конфликта, результативность медиаторской деятельности, тактические приемы на переговорах.*

*Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если компетенции УК-6 и ПК-4 не освоены. Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно / с большими затруднениями выполняет практические работы.*

При наличии задолженностей по текущей аттестации по данной дисциплине студент к сдаче экзамена не допускается. Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование и защита практических работ. Основанием для снижения оценки являются: выполнение задания не в полном объеме; несвоевременность предоставления выполненных работ, слабое знание тем и основной терминологии; пассивность участия в групповой работе; отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач.