

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Палиева Надежда Андреевна  
Должность: и.о. декана психолого-педагогического факультета  
Дата подписания: 03.06.2026 16:34:53  
Уникальный программный ключ:  
с45abce04df3131d28edca0bf10941b11398d6f1

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан психолого-педагогического  
факультета  
д.п.н., доцент Палиева Н.А.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**Теория и практика разрешения конфликтных ситуаций**

|                        |                                                                        |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Специальность          | 37.05.02 Психология служебной<br>деятельности                          |
| Специализация          | «Психологическое сопровождение в<br>профессиях экстремального профиля» |
| Форма обучения         | очная                                                                  |
| Год начала обучения    | 2026 г.                                                                |
| Реализуется в семестре | 9                                                                      |

### **Введение**

1. Назначение: ФОС предназначен для объективной оценки уровня сформированности компетенций по дисциплине «Психологическое сопровождение в профессиях экстремального профиля»
2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Теория и практика разрешения конфликтных ситуаций».
3. Разработчик: Ложечкина А.Д., доцент кафедры социальной психологии и психологии безопасности.
4. Проведена экспертиза ФОС.  
Члены экспертной группы:  
Председатель: Терещенко Э.В., и.о. заведующего кафедрой социальной психологии и психологии безопасности  
Члены комиссии: Козловская Н.В., доцент кафедры социальной психологии и психологии безопасности  
Кокорова С.Д., ассистент кафедры социальной психологии и психологии безопасности

Представитель организации-работодателя - начальник Межрегионального отдела психологической работы УФСИН России по Ставропольскому краю, подполковник внутренней службы Григорян В.Н.

Экспертное заключение: Экспертное заключение фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности, специализация (профиль) «Психологическое обеспечение коммуникаций служебной деятельности» и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Теория и практика разрешения конфликтных ситуаций».

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

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

| Компетенция(ии),<br>индикатор(ы)                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Уровни сформированности компетенци(ий),                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Минимальный<br>уровень не<br>достигнут<br>(Неудовлетвори<br>тельно)<br>2 балла                                                                                                                                                                                                                               | Минимальный<br>уровень<br>(удовлетворите<br>льно)<br>3 балла                                                                                                                                                                                                                                       | Средний<br>уровень<br>(хорошо)<br>4 балла                                                                                                                                                                                                                                                         | Высокий<br>уровень<br>(отлично)<br>5 баллов                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <i>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</i>                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ИД-1УК-4 -<br>выбирает<br>приемлемый стиль<br>делового общения<br>на<br>государственном(-<br>ых) и<br>иностранном(-ых)<br>языках,<br>вербальные и<br>невербальные<br>средства<br>взаимодействия с<br>партнерами в<br>устной и<br>письменной<br>формах                                                                           | не<br>демонстрирует<br>способность<br>выбирать<br>приемлемый<br>стиль делового<br>общения на<br>государственно<br>м(-ых) и<br>иностранном(-<br>ых) языках,<br>вербальные и<br>невербальные<br>средства<br>взаимодействия<br>с партнерами в<br>устной и<br>письменной<br>формах                               | с ошибками<br>выбирает<br>приемлемый<br>стиль делового<br>общения на<br>государственно<br>м(-ых) и<br>иностранном(-<br>ых) языках,<br>вербальные и<br>невербальные<br>средства<br>взаимодействи<br>я с партнерами<br>в устной и<br>письменной<br>формах                                            | корректно, но с<br>небольшой<br>сторонней<br>помощью<br>выбирает<br>приемлемый<br>стиль делового<br>общения на<br>государственно<br>м(-ых) и<br>иностранном(-<br>ых) языках,<br>вербальные и<br>невербальные<br>средства<br>взаимодействи<br>я с партнерами<br>в устной и<br>письменной<br>формах | грамотно и<br>самостоятельн<br>о выбирает<br>приемлемый<br>стиль делового<br>общения на<br>государственн<br>ом(-ых) и<br>иностранном(-<br>ых) языках,<br>вербальные и<br>невербальные<br>средства<br>взаимодействи<br>я с партнерами<br>в устной и<br>письменной<br>формах                            |
| ИД-2УК-4 -<br>использует<br>информационно-<br>коммуникационны<br>е технологии для<br>повышения<br>эффективности<br>профессионально<br>го взаимодействия,<br>поиска<br>необходимой<br>информации в<br>процессе решения<br>стандартных<br>коммуникативных<br>задач на<br>государственном(-<br>ых) и<br>иностранном(-ых)<br>языках | не умеет<br>использовать<br>информационно<br>-<br>коммуникацион<br>ные технологии<br>для повышения<br>эффективности<br>профессиональн<br>ого<br>взаимодействия,<br>поиска<br>необходимой<br>информации в<br>процессе<br>решения<br>стандартных<br>коммуникативн<br>ых задач на<br>государственно<br>м(-ых) и | с трудом<br>использует<br>информационн<br>о-<br>коммуникацио<br>нные<br>технологии для<br>повышения<br>эффективности<br>профессиональ<br>ного<br>взаимодействи<br>я, поиска<br>необходимой<br>информации в<br>процессе<br>решения<br>стандартных<br>коммуникативн<br>ых задач на<br>государственно | с небольшой<br>посторонней<br>помощью<br>использует<br>информационн<br>о-<br>коммуникацио<br>нные<br>технологии для<br>повышения<br>эффективности<br>профессиональ<br>ного<br>взаимодействи<br>я, поиска<br>необходимой<br>информации в<br>процессе<br>решения<br>стандартных<br>коммуникативн    | самостоятельн<br>о и грамотно<br>использует<br>информационн<br>о-<br>коммуникацио<br>нные<br>технологии для<br>повышения<br>эффективности<br>профессиональ<br>ного<br>взаимодействи<br>я, поиска<br>необходимой<br>информации в<br>процессе<br>решения<br>стандартных<br>коммуникатив<br>ных задач на |

|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                             | иностранном(-ых) языках                                                                                                                                                                                       | м(-ых) и иностранном(-ых) языках                                                                                                                                                          | ых задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках                                                                                                                                                                                                       | государственн ом(-ых) и иностранном(-ых) языках                                                                                                                                                            |
| ИД-ЗУК-4 - оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных | не демонстрирует способность оценивать эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных | с трудом оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных | с небольшой посторонней помощью оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных конструирования социально-партнерских отношений | самостоятельно и грамотно оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных |
| <i>(ПК-5) Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</i>                                                        |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                            |
| ИД-1ПК-5 – определяет критерии и показатели психологической безопасности личности                                                                                                           | не способен определять критерии и показатели психологической безопасности личности.                                                                                                                           | со значительными ошибками определяет критерии и показатели психологической безопасности личности                                                                                          | корректно, но с небольшими ошибками определяет критерии и показатели психологической безопасности личности                                                                                                                                                       | грамотно и самостоятельно определяет критерии и показатели психологической безопасности личности                                                                                                           |
| ИД-2ПК-5 – применяет методы обеспечения психологической безопасности личности на практике                                                                                                   | не способен применять методы обеспечения психологической безопасности личности на практике                                                                                                                    | со значительными ошибками применяет методы обеспечения психологической безопасности личности на                                                                                           | корректно, но с небольшими ошибками применяет методы обеспечения психологической безопасности личности на                                                                                                                                                        | грамотно применяет методы обеспечения психологической безопасности личности на практике                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       | практике                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | практике                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ИД-3ПК-5 – использует различные способы разрешения конфликтных ситуаций в организации, составление бизнес - плана проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций | неверно использует различные способы разрешения конфликтных ситуаций в организации, составление бизнес - плана проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций | с ошибками использует различные способы разрешения конфликтных ситуаций в организации, составление бизнес - плана проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций                                                                                                                                                                    | частично верно использует различные способы разрешения конфликтных ситуаций в организации, составление бизнес - плана проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций                                                                                                                                                                       | уверенно использует различные способы разрешения конфликтных ситуаций в организации, составление бизнес - плана проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций                                                                                                                                                                                           |
| ИД-4 <sup>ук-5</sup><br>Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям         | - не осознает современную российскую государственность и актуальное политическое устройство страны в широком культурно-ценностном и историческом контексте,                           | Частично осознает современную российскую государственность и актуальное политическое устройство страны в широком культурно-ценностном и историческом контексте, частично воспринимает непрерывный характер отечественной истории и многонациональный, цивилизационный вектор её развития;<br>- в оспринимает и разделять зрелое чувство гражданственности и | осознает современную российскую государственность и актуальное политическое устройство страны в широком культурно-ценностном и историческом контексте, воспринимает непрерывный характер отечественной истории и многонациональный, цивилизационный вектор её развития;<br>- в оспринимает и разделять зрелое чувство гражданственности и патриотизма, чувствовать | осознает современную российскую государственность и актуальное политическое устройство страны в широком культурно-ценностном и историческом контексте, воспринимает непрерывный характер отечественной истории и многонациональный, цивилизационный вектор её развития; воспринимает и разделять зрелое чувство гражданственности и патриотизма, чувствовать свою принадлежность |

|                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    | патриотизма                                                                                                                                                       | свою принадлежность к российской цивилизации и российскому обществу,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | к российской цивилизации и российскому обществу, воспринимает свое личностное развитие сквозь призму общественного блага и релевантных для человека морально-нравственных ориентиров                                                                                                                                                                                                               |
| ИД-5 УК-5 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп | не участвует в формировании и совершенствовании политического уклада своей Родины, не принимает и разделяет ответственность за происходящее в стране, не осознает значимость своего гражданского участия и перспективы своей самореализации в общественно-политической жизни;<br>- | частично чувствует в формировании и совершенствовании политического уклада своей Родины, частично принимает и разделять ответственность за происходящее в стране, | участвует в формировании и совершенствовании политического уклада своей Родины, принимает и разделять ответственность за происходящее в стране, осознавать значимость своего гражданского участия и перспективы своей самореализации и в общественно-политической жизни;<br>развивает в себе навык критического мышления и независимого суждения, позволяющего совершенствовать свои академические | участвует в формировании и совершенствовании политического уклада своей Родины, принимает и разделять ответственность за происходящее в стране, осознавать значимость своего гражданского участия и перспективы своей самореализации и в общественно-политической жизни;<br>развивает в себе навык критического мышления и независимого суждения, позволяющего совершенствовать свои академические |

|                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                         | и<br>исследовательские<br>компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | и<br>исследовательские<br>компетенции<br>даже в<br>соотнесении с<br>резонансными<br>и<br>суггестивными<br>проблемами и<br>вызовами                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ИД-6 УК-5<br>Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира | не сформировал у себя способность к внимательному, объективному и цельному анализу поступающей общественно-политической информации, не владеет умением проверять различные мнения, позиции и высказывания на достоверность, непротиворечивость и конвенциональность. | Частично сформировал у себя способность к внимательному, объективному и цельному анализу поступающей общественно-политической информации, владеет умением проверять различные мнения, позиции и высказывания на достоверность, непротиворечивость и конвенциональность; | сформировал у себя способность к внимательному, объективному и цельному анализу поступающей общественно-политической информации, владеет умением проверять различные мнения, позиции и высказывания на достоверность, непротиворечивость и конвенциональность; усвершенствовал свои навыки личной и массовой коммуникации, полностью развил в себе способность к компромиссу и диалогу, уважительному принятию национальных, религиозных, культурных и мировоззренческих | сформировал у себя способность к внимательному, объективному и цельному анализу поступающей общественно-политической информации, владеет умением проверять различные мнения, позиции и высказывания на достоверность, непротиворечивость и конвенциональность; усвершенствовал свои навыки личной и массовой коммуникации, полностью развил в себе способность к компромиссу и диалогу, уважительному принятию национальных, религиозных, культурных и мировоззренческих |

|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | особенностей различных народов и сообществ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ских особенностей различных народов и сообществ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ИД-7 ук-5<br>Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию;<br>аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера | не владеть ключевой информацией о политическом устройстве своей страны, своего региона и своей местности, сформировать компетенции осознанного исторического восприятия и политического анализа; | частично владеет ключевой информацией о политическом устройстве своей страны, своего региона и своей местности, сформировать компетенции осознанного исторического восприятия и политического анализа;<br>частично сформировал у себя способность к агрегированию и артикуляции активной гражданской и политической позиции, выработать ценностно значимый навык вовлеченности в общественную жизнь и неравнодушный сопричастност и (эмпатии) ключевым проблемам своего сообщества и своей Родины | хорошо владеет ключевой информацией о политическом устройстве своей страны, своего региона и своей местности, сформировать компетенции осознанного исторического восприятия и политического анализа;<br>сформировал у себя способность к агрегированию и артикуляции активной гражданской и политической позиции, выработать ценностно значимый навык вовлеченности в общественную жизнь и неравнодушной сопричастност и (эмпатии) ключевым проблемам своего сообщества и своей Родины | отлично владеет ключевой информацией о политическом устройстве своей страны, своего региона и своей местности, сформировать компетенции осознанного исторического восприятия и политического анализа;<br>сформировал у себя способность к агрегированию и артикуляции активной гражданской и политической позиции, выработать ценностно значимый навык вовлеченности в общественную жизнь и неравнодушно й сопричастност и (эмпатии) ключевым проблемам своего сообщества и своей Родины |

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 |
|---------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|               |                  | <b>Форма обучения <u>очная</u> Семестр 9</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |
| 1.            | 5                | <p>Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Жестов</li> <li>2) Информационных технологий</li> <li>3) Определенного темпа речи</li> <li>4) Похлопываний по плечу</li> <li><b>5) Устной речи</b></li> </ol>                                                                                                                                                                                   | УК-4        |
| 2.            | 4                | <p>В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Духовные идеалы партнера-адресата</li> <li>2) Когнитивные структуры партнера-адресата</li> <li>3) Потребности и склонности партнера-адресата</li> <li><b>4) Ценностные установки партнера-адресата</b></li> </ol>                                                          | УК-4        |
| 3.            | 2                | <p>Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами</li> <li><b>2) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга</b></li> <li>3) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник</li> <li>4) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации</li> </ol> | УК-4        |
| 4.            | 2,3,4            | <p>К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором</li> <li><b>2) Использование партнером-адресатом психотехнических</b></li> </ol>                                                                                                                                | УК-4        |

|    |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |
|----|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|    |       | <p><b>приемов встречной манипуляции</b></p> <p><b>3) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов</b></p> <p><b>4) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |
| 5. | 1,3,5 | <p>К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора</li> <li>2) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество</li> <li>3) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства</li> <li>4) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов</li> <li>5) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы</li> </ol> | УК-4 |
| 6. | 2,3,4 | <p>Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям</li> <li>2) <b>Психотехнические приемы манипулирования</b></li> <li>3) <b>Скрытое психологическое воздействие на делового партнера</b></li> <li>4) <b>Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия</b></li> </ol>                                                                                                                                                                                    | УК-4 |
| 7. | 1,4   | <p>Просодическими средствами невербального общения выступают</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Громкость голоса</b></li> <li>2) Дистанция между общающимися</li> <li>3) Жесты</li> <li>4) <b>Интонация</b></li> <li>5) Плач</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | УК-4 |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                        |      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------|
| 8. | <p>Интимная дистанция может быть ближней, выражаясь прикосновением, и дальней – на расстоянии от 15 до 50 см. Ближняя интимная дистанция в деловой жизни предполагается во время рукопожатий, приветствий и прощаний. Во всех остальных случаях устанавливается дальняя дистанция – 50 см.</p> <p>Личная дистанция – это деловое общение на расстоянии от 60 см до 1,2 м, к которому прибегают во время ведения бесед, переговоров, подписания контрактов. Такое расстояние ни к чему не обязывает и вместе с тем располагает к продолжению контракта.</p> <p>Социальная дистанция – от 1,2 до 2,5 м – устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком. На таком расстоянии директор принимает секретаря и других служащих, подчеркивая строго деловое общение. Подобная дистанция удобна, когда длительное общение нежелательно: можно отвести</p> | Перечислите основные дистанции общения | УК-4 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------|

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------|
|     | <p>от собеседника взгляд, и на таком расстоянии это не будет означать прекращение разговора.</p> <p>Публичная дистанция предполагает расстояние от 3,5 до 7,5 м. Она идеально подходит для выступлений на совещаниях, семинарах. Публичная дистанция – это расстояние от сцены до публики, характерное для театра; от трибуны до участников совещаний, собраний.</p> |                                    |      |
| 9.  | <p>Темперамент оказывает существенное влияние на формирование характера и поведения человека, определяет его поступки, индивидуальность, особенности воздействия с другими людьми. Он характеризует динамичность личности, но не раскрывает его убеждений, взглядов, интересов и способностей.</p>                                                                   | Как темперамент влияет на общение? | УК-4 |
| 10. | <p>Перцептивная сторона общения - процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных</p>                                                                                                                                                                                               | Охарактеризуйте структуру общения? | УК-4 |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                              |      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------|
|     | <p>отношений.</p> <p>Коммуникативная сторона общения состоит во взаимном обмене информацией между людьми, передаче и приеме знаний, идей, мнений, чувств.</p> <p>Интерактивная сторона общения заключается в обмене действиями, т.е. в организации межличностного.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                              |      |
| 11. | <p>Аффективно-коммуникативная (перцептивная) функция, в основе которой лежит восприятие и понимание другого человека, партнера по общению, связана с регуляцией эмоциональной сферы человека, поскольку общение является важнейшей детерминантой эмоциональных состояний человека.</p> <p>Информационно-коммуникативная функция общения заключается в любом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами. Регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция общения заключается в регуляции поведения и непосредственной организации</p> | Перечислите функции общения? | УК-4 |

|     |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                          |      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|     | совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия. В этом процессе человек может воздействовать на мотивы, цели, принятие решений, на выполнение и контроль действий и т.д.. |                                                                                                                                                                                                                                          |      |
| 12. | Конфликтогенез.                                                                                                                                                                       | Процесс возникновения, развития и разрешения конфликта, эволюция конфликтной ситуации на всех стадиях ее протекания – это..                                                                                                              | ПК-5 |
| 13. | <p>Модель конфликта как процесса</p>                                                                 | Что предусматривает модель конфликта как процесс?                                                                                                                                                                                        | ПК-5 |
| 14. | 3                                                                                                                                                                                     | <p>Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) этапы конфликта;</li> <li>2) фазы конфликта;</li> <li>3) <b>содержание конфликта.</b></li> </ol>          |      |
| 15. | 1                                                                                                                                                                                     | <p>На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>начальной фазе;</b></li> <li>2) фазе подъема;</li> <li>3) пике конфликта;</li> <li>4) фазе спада.</li> </ol> | ПК-5 |
| 16. | 1                                                                                                                                                                                     | <p>Конфликт равен:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>конфликтная ситуация + инцидент;</b></li> <li>2) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;</li> <li>3) конфликтные отношения + инцидент.</li> </ol>              | ПК-5 |

|     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      |
|-----|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 17. | 1 | <p>Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>переговорный процесс;</b></li> <li>2) сотрудничество;</li> <li>3) компромисс.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ПК-5 |
| 18. | 2 | <p>Профессиональный посредник называется:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) асуггестором;</li> <li>2) <b>медиатором;</b></li> <li>3) коллегой.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ПК-5 |
| 19. | 3 | <p>Причина конфликта – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;</li> <li>2) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;</li> <li>3) <b>явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;</b></li> <li>4) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;</li> <li>5) то, из-за чего возникает конфликт.</li> </ol>                                                                                                                                                   | ПК-5 |
| 20. | 3 | <p>Управление конфликтами — это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;</li> <li>2) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;</li> <li>3) <b>целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;</b></li> <li>4) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;</li> <li>5) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.</li> </ol> | ПК-5 |
| 21. | 1 | Содержание управления конфликтами включает:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ПК-5 |

|     |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      |
|-----|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|     |                                          | <b>1) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;</b><br>2) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;<br>3) прогнозирование, регулирование, разрешение;<br>4) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;<br>5) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.                                                                                                                                                                                                                   |      |
| 22. | 4                                        | Основными моделями поведения личности в конфликте являются:<br>1) конструктивная, рациональная, деструктивная;<br>2) компромисс, борьба, сотрудничество;<br>3) рациональная, иррациональная, конформистская;<br><b>4) конструктивная, деструктивная, конформистская;</b><br>5) борьба, уступка, компромисс.                                                                                                                                                                                                                                                               | ПК-5 |
| 23. | 1                                        | Предпосылками разрешения конфликта являются:<br><b>1) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;</b><br>2) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;<br>3) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;<br>4) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе. | ПК-5 |
| 24. | 1                                        | Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:<br><b>1) К. Томас и Р. Киллмен;</b><br>2) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;<br>3) Д. Скотт и Ч. Ликсон;<br>4) М. Дойч и Д. Скотт;<br>5) Р. Фишер и У. Юри.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ПК-5 |
| 25. | Ликвидация противника, изменение условий | Каковы цели сторон конфликта?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ПК-5 |

|     |                                                                                                                     |                                                                            |      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------|
|     | выдвижения нежелательных требований, трансформация неблагоприятных обстоятельств, участники как возможные партнеры. |                                                                            |      |
| 26. | Стратегия «силы», стратегия «уязвления», стратегия «уклонения», стратегия «партнёрства».                            | Каковы стратегии разрешения конфликтов?                                    | ПК-5 |
| 27. |                                                                                                                     | В чем сущность и особенности формирования межгрупповых конфликтов?         | ПК-5 |
| 28. |                                                                                                                     | Раскройте суть социального конфликта?                                      | ПК-5 |
| 29. |                                                                                                                     | Раскройте методы предупреждения и урегулирования конфликтов в организации? | ПК-5 |
| 30. | силовой, компромисс, интегральная модель, разъединение сторон                                                       | Перечислите модели разрешения противоречий сторонами?                      | ПК-5 |

## **2. Описание шкалы оценивания**

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на требованиях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

*Рейтинговая система оценки не предусмотрено для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования магистратуры, для обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата заочной и очно-заочной формы обучения.*

## **3. Критерии оценивания компетенций**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента;

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием терминов. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответ неполный, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.