

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Палиева Надежда Андреевна  
Должность: и.о. декана психолого-педагогического факультета  
Дата подписания: 03.06.2026 14:46:58  
Уникальный программный ключ:  
c45abce04df3131d28edca0bf10941b11398d6f1

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

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан психолого-педагогического  
факультета, доктор педагогических наук, доцент  
Палиева Н.А.

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

|                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| Направление подготовки   | 37.03.02 Конфликтология |
| Направленность (профиль) | Конфликт-менеджмент     |
| Форма обучения           | очная                   |
| Год начала обучения      | 2026 г.                 |
| Реализуется в 8 семестре |                         |

## **Введение**

1. Назначение: данный фонд оценочных средств предназначен для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликт-менеджмент»

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Теория и практика разрешения конфликтных ситуаций».

3. Разработчик: Ложечкина А.Д., кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры социальной психологии и психологии безопасности.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Терещенко Э.В., кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой социальной психологии и психологии безопасности

Члены комиссии:

Козловская Н.В., кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры социальной психологии и психологии безопасности

Кокорова С.Д., старший преподаватель кафедры социальной психологии и психологии безопасности

Представитель организации-работодателя

Козлова Э.М., директор муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения лицей № 38 г. Ставрополя.

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликт-менеджмент» и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Теория и практика решения конфликтных ситуаций».

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

**1.**

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

| Компетенция<br>(ии), индикатор<br>(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>Компетенция:</i> ОПК-4 Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений                               |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                   |
| Результаты<br>обучения по<br>дисциплине<br>(модулю):<br><i>Индикатор:</i><br>ИД-1 ОПК-4<br>применяет<br>основные<br>технологии<br>урегулирования<br>конфликтов<br>разного уровня                                   | не<br>демонстрирует<br>способность<br>применять<br>технологии<br>урегулирования<br>конфликтов<br>различного<br>уровня                                                                                                 | с ошибками<br>применяет<br>технологии<br>урегулировани<br>я конфликтов<br>разного уровня                                                                                                                                | корректно, но<br>с небольшой<br>сторонней<br>помощью<br>применяет<br>технологии<br>урегулировани<br>я конфликтов<br>разного уровня                                                                                | грамотно и<br>самостоятельн<br>о применяет<br>технологии<br>урегулировани<br>я конфликтов<br>разного<br>уровня                                                                                                    |
| <i>Индикатор:</i><br>ИД-2 ОПК-4<br>оценивает<br>эффективность<br>применения<br>конкретных<br>технологий,<br>методов и<br>приемов<br>разрешения<br>конфликтов<br>различных типов                                    | не умеет<br>оценивать<br>эффективность<br>применения<br>конкретных<br>технологий,<br>методов и<br>приемов<br>разрешения<br>конфликтов                                                                                 | с трудом<br>оценивает<br>эффективность<br>применения<br>конкретных<br>технологий,<br>методов и<br>приемов<br>разрешения<br>конфликтов                                                                                   | с небольшой<br>посторонней<br>помощью<br>проводит<br>оценку<br>эффективности<br>применения<br>конкретных<br>технологий,<br>методов и<br>приемов<br>разрешения<br>конфликтов                                       | самостоятельн<br>о и грамотно<br>проводит<br>оценку<br>эффективност<br>и применения<br>конкретных<br>технологий, ме<br>тодов и<br>приемов<br>разрешения<br>конфликтных<br>ситуаций                                |
| <i>Индикатор:</i><br>ИД-3 ОПК-4<br>использует<br>стратегии и<br>техники<br>эффективного<br>взаимодействия в<br>процессе<br>разрешения<br>конфликтов и<br>конструирования<br>социально-<br>партнерских<br>отношений | не<br>демонстрирует<br>способность<br>применять<br>техники и<br>стратегии<br>эффективного<br>взаимодействия<br>в процессе<br>разрешения<br>конфликтов и<br>конструировани<br>я социально-<br>партнерских<br>отношений | с трудом<br>осуществляет<br>выбор<br>необходимых<br>стратегий и<br>техники<br>эффективного<br>взаимодействи<br>я в процессе<br>разрешения<br>конфликтов и<br>конструирован<br>ия социально-<br>партнерских<br>отношений | с небольшой<br>посторонней<br>помощью<br>демонстрирует<br>достаточно<br>высокий<br>уровень<br>применения<br>стратегий и<br>техники<br>эффективного<br>взаимодействи<br>я в процессе<br>разрешения<br>конфликтов и | самостоятельн<br>о и грамотно<br>применяет<br>стратегии и<br>техники<br>эффективного<br>взаимодействи<br>я в процессе<br>разрешения<br>конфликтов и<br>конструирован<br>ия социально-<br>партнерских<br>отношений |

|                                                                                                                                                           |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                           |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                               | конструирован<br>ия социально-<br>партнерских<br>отношений                                                                                                             |                                                                                                                                                           |
| <i>Компетенция:</i> ОПК-5 Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами                                         |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                           |
| <i>Индикатор:</i><br>ИД-3 ОПК-5<br>применяет<br>эффективные<br>технологии<br>переговоров и<br>процедуры<br>медиации между<br>конфликтующими<br>сторонами. | не способен<br>применять<br>эффективные<br>технологии<br>переговоров и<br>процедуры<br>медиации<br>между<br>конфликтующими<br>сторонами. | со<br>значительным<br>и ошибками<br>применяет<br>эффективные<br>технологии<br>переговоров и<br>процедуры<br>медиации<br>между<br>конфликтующими<br>сторонами. | корректно, но<br>с небольшими<br>ошибками<br>применяет<br>эффективные<br>технологии<br>переговоров и<br>процедуры<br>медиации<br>между<br>конфликтующими<br>сторонами. | грамотно и<br>самостоятельно<br>применяет<br>эффективные<br>технологии<br>переговоров и<br>процедуры<br>медиации<br>между<br>конфликтующими<br>сторонами. |

### **Критерии оценивания компетенций**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические компетенции сформированы, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал курса, умеет увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе дополнительный материал (монографии, статьи, исследования), все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические компетенции в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса                                                                                         | Компетенция |
|---------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|               |                  | <b>Форма обучения очная, 8 семестр</b>                                                                     |             |
| 1.            |                  | Конфликт: негативный и позитивный контексты.                                                               | ОПК-4       |
| 2.            |                  | Основные дисфункциональные последствия конфликтов.                                                         | ОПК-4       |
| 3.            |                  | Предпосылки возникновения межличностных конфликтов.                                                        | ОПК-4       |
| 4.            |                  | Конфликтогенез.                                                                                            | ОПК-4       |
| 5.            |                  | Поведенческие реакции оппонентов на деструктивный конфликт.                                                | ОПК-4       |
| 6.            |                  | Конфликтная ситуация как условие конфликта. Способы решения межличностного конфликта.                      | ОПК-4       |
| 7.            |                  | Нарушение норм поведения и/или общения как фактор усиления негативной реакции конфликтующих сторон.        | ОПК-4       |
| 8.            |                  | Сущность и особенности формирования межгрупповых конфликтов.                                               | ОПК-4       |
| 9.            |                  | Суть политического конфликта: демаркация границ конфликта интересов и конфликта.                           | ОПК-4       |
| 10.           |                  | Конфликт как наличие противоречия и активности.                                                            | ОПК-4       |
| 11.           |                  | Приобретение опыта сотрудничества как механизм при решении спорных вопросов для функциональных конфликтов. | ОПК-4       |
| 12.           |                  | Деструктивные (дисфункциональные) конфликты.                                                               | ОПК-4       |
| 13.           |                  | Способы решения межличностного конфликта.                                                                  | ОПК-4       |
| 14.           |                  | Конфликт: негативный и позитивный контексты.                                                               | ОПК-4       |
| 15.           |                  | Основные дисфункциональные последствия конфликтов.                                                         | ОПК-4       |
| 16.           |                  | Предпосылки возникновения межличностных конфликтов.                                                        | ОПК-4       |
| 17.           |                  | Конфликтогенез.                                                                                            | ОПК-4       |
| 18.           |                  | Поведенческие реакции оппонентов на деструктивный конфликт.                                                | ОПК-4       |
| 19.           |                  | Конфликтная ситуация как условие конфликта. Способы решения межличностного конфликта.                      | ОПК-4       |
| 20.           |                  | Нарушение норм поведения и/или общения как фактор усиления негативной реакции конфликтующих сторон.        | ОПК-4       |
| 21.           |                  | Метод односторонних уступок или приспособления: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.             | ОПК-4       |

|     |  |                                                                                                                                                                                     |       |
|-----|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 22. |  | Цели сторон конфликта: ликвидация противника, изменение условий выдвижения нежелательных требований, трансформация неблагоприятных обстоятельств, участники как возможные партнеры. | ОПК-5 |
| 23. |  | Стратегии разрешения конфликтов: стратегия «силы», стратегия «уязвления», стратегия «уклонения», стратегия «партнёрства».                                                           | ОПК-5 |
| 24. |  | Тактика ухода, или избегания конфликта: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.                                                                                              | ОПК-5 |
| 25. |  | Модели разрешения противоречий сторонами: силовой, компромисс, интегральная модель, разъединение сторон.                                                                            | ОПК-5 |
| 26. |  | Методы предупреждения и урегулирования конфликтов в организации.                                                                                                                    | ОПК-5 |
| 27. |  | Влияние личностных, или индивидуально-типологических качеств на выбор стратегий поведения человека в конфликте.                                                                     | ОПК-5 |
| 28. |  | Стиль «приспособление» и застревающая акцентуация характера, агрессивность.                                                                                                         | ОПК-5 |
| 29. |  | Суть и основные характеристики процедуры медиации.                                                                                                                                  | ОПК-5 |
| 30. |  | Суть организационных конфликтов.                                                                                                                                                    | ОПК-5 |
| 31. |  | Негативные стратегии поведения и связь с типом личности (пассивно-зависимым, импульсивно-агрессивным, ригидно-паранойяльным и гипертимным).                                         | ОПК-5 |
| 32. |  | Метод односторонних уступок или приспособления: преимущества и недостатки; оперативные приёмы.                                                                                      | ОПК-5 |
| 33. |  | Перспективы медиации в России.                                                                                                                                                      | ОПК-5 |
| 34. |  | Медиация как технология разрешения конфликтов.                                                                                                                                      | ОПК-5 |
| 35. |  | Официальное закрепление медиации в законе.                                                                                                                                          | ОПК-5 |

