

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
Коммуникативный конфликт-менеджмент

Направление подготовки	37.03.02 Конфликтология
Направленность (профиль)	Конфликт-менеджмент
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2026
Реализуется в 5 семестре	

Введение

1. Назначение: ФОС предназначен для объективной оценки уровня сформированности компетенций.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины (модуля) «Коммуникативный конфликт-менеджмент»

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

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Терещенко Э.В., к.псх.н., доцент, заведующий кафедрой социальной психологии и психологии безопасности

Члены комиссии:

Козловская Н.В., к.псх.н., 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 «Коммуникативный конфликт-менеджмент»

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), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий)			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетвори тельно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворите льно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: УК-4</i> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ИД-1 УК-4 выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах	Слабо ориентируется в выборе стиля общения в соответствии с ситуацией коммуникации	Называет стиль общения в соответствии с ситуацией коммуникации, но не может обосновать свой ответ	Правильно использует стиль общения в соответствии с ситуацией коммуникации	Правильно использует стиль общения в соответствии с ситуацией коммуникации, логически обосновывает свой ответ
<i>Компетенция: ПК-2</i> Способен определять уровни, типы, виды и стадии конфликтов и конфликтного поведения, использовать адекватные, надежные и валидные методы, способы, средства и модели диагностики и оценки конфликта на микро-, мезо- и макросоциальных уровнях в различных сферах жизнедеятельности человека и общества				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ИД-1 ПК-2 - диагностирует уровни, типы, виды и стадии конфликтов и конфликтного поведения	Слабо диагностирует уровни, типы, виды и стадии конфликтов и конфликтного поведения	Умеет, но с недочетами диагностировать уровни, типы, виды и стадии конфликтов и конфликтного поведения	Правильно диагностирует уровни, типы, виды и стадии конфликтов и конфликтного поведения	В совершенстве обладает инструментами диагностики уровней, типов, видов и стадий конфликтов и конфликтного поведения
ИД-2 _{ПК-2} -	Плохо	Применяет, но	Применяет	Умеет

применяет конфликтологи-ческие методики	применяет конфликтологич-еские методики	с трудностями конфликтологи-ческие методики	конфликтологи-ческие методики, адекватные целям, ситуации и контингенту респондентов	правильно применять конфликтологи-ческие методики, адекватные целям, ситуации и контингенту респондентов
---	---	---	--	--

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, правильно анализирует ситуацию межличностного взаимодействия, определяет адекватность выбора способов общения, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он 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 он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
		Форма обучения очная Семестр 5	
1.	а б в	Невербальные средства общения выполняют следующие функции а) регуляция течения процесса общения, создание психологического контакта б) обогащение значений, передаваемых словами, направлять истолкование словесного текста в) выражение эмоций и отражение истолкования ситуации г) физическое воздействие на говорящего	УК -4
2.		Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?	УК -4
3.	а б в г	Укажите основные группы невербальных средств общения а) визуальная б) акустическая в) тактильно-кинестетическая г) ольфакторная д) физиологическая	УК -4
4.		Что такое межличностное общение?	УК -4
5.		Какие основные коммуникативные умения выделяет синтоническая модель общения?	УК -4
6.		Какие виды активного слушания Вы знаете?	УК -4
7.		Почему при передачи информации от одного человека к другому происходит ее искажение?	УК -4
8.	а б в	Коммуникативная сторона общения предполагает выделение ряда особенностей для ее характеристики: а) отношение как минимум двух индивидов, для налаживания совместной деятельности б) психологическое воздействие на партнера в процессе передачи информации в) результат обмена информацией возможен при владении обеими сторонами одной системой кодирования г) процесс коммуникации осуществляется посредством устной речи д) наличие психологического барьера при общении партнеров	УК -4
9.	речь	Система фонетических знаков, включающая два принципа - лексический и синтаксический - это	УК -4

10.	б	<p>Экспрессивный аспект общения – это способы выражения и сообщения информации, отражающие</p> <p>а) характер информации, передаваемой собеседнику б) характер отношений между коммуникаторами в) характер взаимодействия между двумя людьми</p>	УК -4
11.	б	<p>Структура общения является</p> <p>а) монологичной б) диалогичной в) синонимичной г) информационной</p>	УК -4
12.	б в	<p>Любое сообщение включает следующие аспекты</p> <p>а) эмоциональный б) экспрессивный в) содержательный г) когнитивный</p>	УК -4
13.	б	<p>Экспрессивный аспект общения – это способы выражения и сообщения информации, отражающие</p> <p>а) характер информации, передаваемой собеседнику б) характер отношений между коммуникаторами в) характер взаимодействия между двумя людьми</p>	УК -4
14.	а в г	<p>Для разговорной речи характерны следующие особенности</p> <p>а) эмоциональность б) логичность в) персональность г) непринужденность д) контроль</p>	УК -4
15.	а б в	<p>Для информативного речевого поведения свойственны</p> <p>а) повторения б) уточнение понимания в) наличие общей цели г) словотворчество д) равные права собеседников</p>	УК -4
16.	б	<p>Выбор синонимичного выражения может свидетельствовать</p>	УК -4

		<ul style="list-style-type: none"> а) об индивидуальном понимании данного выражения б) об отношении говорящего к человеку или событию в) об уточнении говорящим своего сообщения 	
17.	<ul style="list-style-type: none"> а в г 	<p>Рефлексивные ответы могут быть следующих видов</p> <ul style="list-style-type: none"> а) выяснение б) разъяснение в) перефразирование г) резюмирование д) осознание 	УК -4
18.	а	<p>При выяснении наиболее предпочтительными являются</p> <ul style="list-style-type: none"> а) открытые вопросы б) закрытые вопросы в) комбинированные вопросы 	УК -4
19.	<ul style="list-style-type: none"> б в 	<p>При перефразировании слушателя должны главным образом интересоваться</p> <ul style="list-style-type: none"> а) установки говорящего б) смысл высказывания говорящего в) идеи говорящего г) чувства говорящего 	ПК -2
20.		Какие функции выполняет общение?	ПК -2
21.	<ul style="list-style-type: none"> а б д 	<p>Резюмирующие высказывания нужны для того, чтобы</p> <ul style="list-style-type: none"> а) соединить фрагменты разговора в смысловое единство б) дать слушающему уверенность в точном понимании мысли говорящего в) дать слушающему возможность высказаться самому г) слушающий мог показать свою компетентность д) говорящий понял, насколько точно он передал свою мысль 	ПК -2
22.	<ul style="list-style-type: none"> а в г 	<p>Рефлексивное слушание необходимо использовать в общении потому, что</p> <ul style="list-style-type: none"> а) большинство слов многозначны б) собеседник плохо слушает в) сообщения часто «закодированы» г) открытое самовыражение вызывает трудности д) собеседник вызывает недоумение и неприятные чувства 	ПК -2
23.	<ul style="list-style-type: none"> а б 	Формированию чувственного образа человека способствуют следующие черты партнера по общению	ПК -2

	в г	а) целостность и структурность б) активность в) динамика г) осмысленность д) направленность	
24.	а б в	К механизмам межличностного восприятия относятся а) познание и понимание людьми друг друга б) познание себя в процессе общения в) прогнозирование поведения партнера по общению г) прогнозирование собственного поведения в процессе общения д) отождествление себя с партнером по общению, с целью влияния	ПК -2
25.	идентификация	Способ познания внутреннего состояния другого человека путем постановки себя на его место называется	ПК -2
26.	эмпатия	Эмоциональное сопереживание другому человеку – это..	ПК -2
27.	аттракция	Форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему – это	ПК -2
28.	а в	Стратегия наименьшего сопротивления в ходе общения означает а) один из партнеров со всем соглашается б) один из партнеров только слушает в) один из партнеров неохотно поддакивает г) один из партнеров противоречит самому себе	ПК -2
29.	а	Коммуникация может продолжаться очень долго и без существенных изменений эмоционального состояния партнера при а) дополнительных транзакциях б) перекрестных транзакциях в) скрытых транзакциях	ПК -2
30.	а	Разрыв коммуникации происходит при а) пересекающейся транзакции б) параллельной транзакции в) скрытой транзакции	ПК -2
31.	а б	Позиция, проявляющаяся в общении, выполняет функцию а) согласования мыслей и чувств о себе и других людях б) построения отношений с окружающими в) построения речевого высказывания	ПК -2

		г) согласования своих мыслей и чувств по поводу общения	
32.	а б	Отражение чувств помогает а) говорящему осознать свое эмоциональное состояние б) говорящему осознать, что его переживания понятны слушающему в) говорящему осознать, что партнер переживает собственные чувства г) говорящему осознать, что у слушающего есть свои проблемы	ПК -2
33.	а б	Плодотворный стиль взаимодействия включает следующие установки общающихся а) партнерство б) соучастие в) соперничество г) манипуляцию	ПК -2
34.	а б в	Содержательные характеристики стиля общения включают а) доминирующую мотивацию личности б) способность к сопереживанию и пониманию других в) уровень собственного достоинства г) психические характеристики индивида д) физическую привлекательность	ПК -2

