Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Васильевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.10.2025 11:10:16
Уникальный программный ключ:
04c19ed8b6b98f3b6cb77a486b9a8788b8322525

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине

Основы конфликтологии

Направление подготовки
45.03.02 Лингвистика

Направленность (профиль)
Перевод и межкультурная коммуникация

Присваиваемая
квалификация Бакалавр

Форма
обучения
Очная

Год набора 2025

Челябинск 2025 г.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки 45.03.02 *Лингвистика*
Направленность (профиль) **Перевод и межкультурная коммуникация**
Дисциплина: **«Основы конфликтологии»**
Семестр изучения**: 4**
Форма промежуточной аттестации: **зачет**.
Для оценивания результатов обучения по дисциплине используется балльно-рейтинговая система. На основании Методических рекомендаций по использованию балльно-рейтинговой системы оценки результатов обучения студентов в образовательном процессе для Направления подготовки 44.04.01 Педагогическое образование Направленность (профиль) Иностранные языки, оценка учебных достижений студента по дисциплине может складываться из суммы набранных баллов /оценок за посещаемость, текущий контроль, промежуточную аттестацию, бонусный балл.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Основы конфликтологии» направлено на формирование следующих компетенций:

Таблица 1

Коды компетенции согласно ФГОС ВО	Содержание компетенций согласно ФГОС ВО	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения УК-4.3 Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	Для достижения индикатора УК-4.1: **знать** правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках Для достижения индикатора УК-4.2: **знать** принципы эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях Для достижения индикатора УК-4.3: **знать** правила и нормы, регулирующие деловое общение в различных контекстах на русском и иностранном языках Для достижения индикатора УК-4.1: **уметь** выбирать стиль, вербальные и невербальные средства общения в соответствии с принципами и правилами деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках в заданной коммуникативной ситуации. Для достижения индикатора УК-4.2: **уметь** использовать методы эффективной и бесконфликтной организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах. Для достижения индикатора УК-4.3: находить компромиссы и достигать согласия между сторонами в ходе деловых переговоров Для достижения индикатора УК-

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

			4.1: **владеть** навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах с учетом требований делового этикета Для достижения индикатора УК-4.2: **владеть** навыками ведения деловой переписки и ведения документации с учетом правил и принципов деловой коммуникации Для достижения индикатора УК-4.3: **владеть** навыками ведения деловых переговоров и презентаций на русском и иностранном языках.
ПК-2	Способен организовывать и осуществлять деловые контакты в области международного сотрудничества	ПК-2.1 Знает модели, каналы, формы и средства коммуникации. Умеет идентифицировать основные модели коммуникации (в том числе деловой) и выявлять эффективные устные и письменные формы деловой коммуникации, реализуемые по личному или опосредованному каналам. Владеет навыками моделирования ситуаций устных и письменных деловых переговоров и бесед лично и посредством телекоммуникационных сетей с зарубежными партнерами и клиентами, на иностранном и русском языках.	Для достижения индикатора ПК-2.1: **знать** модели, каналы, формы и средства коммуникации. **уметь** идентифицировать основные модели коммуникации (в том числе деловой) и выявлять эффективные устные и письменные формы деловой коммуникации, реализуемые по личному или опосредованному каналам. **владеть** навыками моделирования ситуаций устных и письменных деловых переговоров и бесед лично и посредством телекоммуникационных сетей с зарубежными партнерами и клиентами, на иностранном и русском языках.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

ПК-3	Способен реализовывать интегрированные коммуникации в сфере международного сотрудничества	ПК-3.2 Знает основные положения конфликтологии для определения эффективности коммуникативных технологий при решении практических и исследовательских задач. Умеет выбирать формы и средства для конструктивного управления конфликтами при реализации международной маркетинговой коммуникации. Владеет технологиями интегрированной медиации для обеспечения конструктивного взаимодействия в сфере международного сотрудничества.	Для достижения индикатора ПК.3.2: **знать** основные положения конфликтологии для определения эффективности коммуникативных технологий при решении практических и исследовательских задач. **уметь** выбирать формы и средства для конструктивного управления конфликтами при реализации международной маркетинговой коммуникации. **владеть** технологиями интегрированной медиации для обеспечения конструктивного взаимодействия в сфере международного сотрудничества.

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

Таблица 2

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства для промежуточной аттестации/ № задания
1	Для достижения индикатора УК-4.1: **знать** правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках **уметь** выбирать стиль, вербальные и невербальные средства общения в соответствии с принципами и правилами деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках в заданной коммуникативной ситуации. **владеть** навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах с учетом требований делового этикета	Раздел 3. Функции и динамика конфликтов	тест доклад опрос в устной форме учебная задача	тест (вопросы 1-4, 6-16)
	Для достижения индикатора УК-4.2: **знать** принципы эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях **уметь** использовать методы эффективной и	Раздел 6. Технологии эффективного	тест доклад опрос в	тест (вопросы 23-32)

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

	бесконфликтной организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах. **владеть** навыками ведения деловой переписки и ведения документации с учетом правил и принципов деловой коммуникации Для достижения индикатора УК-4.3: **знать** правила и нормы, регулирующие деловое общение в различных контекстах на русском и иностранном языках **уметь** находить компромиссы и достигать согласия между сторонами в ходе деловых переговоров **владеть** навыками ведения деловых переговоров и презентаций на русском и иностранном языках.	общения Раздел 7. Переговорный процесс, его функции и основное содержание	устной форме учебная задача тест доклад опрос в устной форме учебная задача	 тест (вопросы 18-19, 34-35)
2	Для достижения индикатора ПК-2.1: **знать** модели, каналы, формы и средства коммуникации. **уметь** идентифицировать основные модели коммуникации (в том числе деловой) и выявлять эффективные устные и письменные формы деловой коммуникации, реализуемые по личному или опосредованному каналам. **владеть** навыками моделирования ситуаций устных и письменных деловых переговоров и бесед лично и посредством телекоммуникационных сетей с зарубежными партнерами и клиентами, на иностранном и русском языках.	Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии Раздел 2. Типология конфликтов. Причины возникновения и структура конфликтов	тест доклад опрос в устной форме учебная задача	тест (вопросы 20-22)
3	Для достижения индикатора ПК.3.2: **знать** основные положения конфликтологии для определения эффективности коммуникативных технологий при решении практических и исследовательских задач. **уметь** выбирать формы и средства для конструктивного управления конфликтами при реализации международной маркетинговой коммуникации. **владеть** технологиями интегрированной медиации для обеспечения конструктивного взаимодействия в сфере международного сотрудничества.	Раздел 4. Внутриличностные конфликты Раздел 5. Межличностные конфликты Раздел 8. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.	тест доклад опрос в устной форме учебная задача	тест (вопросы 5, 17, 25, 33)

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе дисциплины (модуля). Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.

3.2 Содержание оценочных средств

ТЕСТ
Указание: Выберите правильный ответ. Время выполнения – 30 минут.

1. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

а) этапы конфликта;
б) фазы конфликта;
в) содержание конфликта.
2. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:
а) начальной фазе;
б) фазе подъема;
в) пике конфликта;
г) фазе спада.
3. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:
а) конфликтными отношениями;
б) конфликтной ситуацией;
в) инцидентом.
4. Конфликт равен:
а) конфликтная ситуация + инцидент;
б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
в) конфликтные отношения + инцидент.
5. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):
а) межличностные;
б) межгрупповые;
в) классовые;
г) межгосударственные;
д) межнациональные;
е) внутриличностные.
6. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):
а) конструктивная модель;
б) деструктивная;
в) конформистская;
г) нонконформистская.
7. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:
а) переговорный процесс;
б) сотрудничество;
в) компромисс.
8. Профессиональный посредник называется:
а) суггестором;
б) медиатором;
в) коллегой.
9. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):
а) дизъюнктивный;
б) конъюктивный;
в) субъективный;
г) смешанный.
10. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:
а) конфликтом;

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

б) конкуренцией;
в) соревнованием.
11. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:
а) конструктивными;
б) деструктивными;
в) реалистическими.
12. Какой из приведенных методов относится к группе методов управлениями конфликтами:
а) социологический метод;
б) метод тестирования;
в) метод картографии;
г) метод наблюдения;
д) метод эксперимента.
13. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.
14. Конфликтная ситуация — это:
а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
г) причина конфликта;
д) этап развития конфликта.

15. Причина конфликта – это:
а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
д) то, из-за чего возникает конфликт.
16. Конфликтогены – это:
а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
б) проявления конфликта;
в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

д) поведенческие реакции личности в конфликте.

17. Управление конфликтами — это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

18. Содержание управления конфликтами включает:

а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение; б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;

в) прогнозирование, регулирование, разрешение;

г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;

д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

19. Предпосылками разрешения конфликта являются:

а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;

б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

20. Основными моделями поведения личности в конфликте являются: а) конструктивная, рациональная, деструктивная;

б) компромисс, борьба, сотрудничество;

в) рациональная, иррациональная, конформистская;

г) конструктивная, деструктивная, конформистская;

д) борьба, уступка, компромисс.

21. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

а) обмену информацией;

б) налаживанию добрых взаимоотношений;

в) достижению взаимопонимания;

г) расширению темы общения;

д) усилению информационного воздействия на партнера.

22. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;

б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;

в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе; д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

23. Внутриличностный конфликт – это:

а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;

б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;

в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;

г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;

д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

24. К групповым конфликтам относятся конфликты:

а) личность – группа;

б) группа – группа;

в) личность – группа и группа – группа;

г) руководитель – коллектив;

д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

25. Конфликт в обществе – это:

а) конфликты в любых социальных группах;

б) конфликты в больших социальных группах;

в) конфликты между государствами;

г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);

д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

26. Политические конфликты – это:

а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;

б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;

в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;

г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;

д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

27. Основным предметом политических конфликтов является:

а) политический интерес;

б) политическая власть в различных социальных структурах;

в) государственная власть;

г) политическое сознание людей; д) политические партии.

28. Социальные конфликты – это:

а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;

б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

социальных гарантий граждан;
в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.
29. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:
а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;
в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;
г) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
д) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.
30. Конфликт в организации – это:
а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
г) конфликты между различными структурными элементами организации; д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.
31. Семейный конфликт – это:
а) конфликт между супругами;
б) конфликт между родителями и детьми;
в) конфликт родственников;
г) конфликт между различными семьями;
д) конфликт между любыми членами семьи.
32. Под конфликтами в сфере управления понимают:
а) конфликт между субъектами и объектами управления;
б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;
в) конфликты между субъектами управления различных уровней;
г) конфликты между руководителем и подчиненными;
д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.
33. Под глобальными конфликтами понимают:
а) конфликты между регионами;
б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;
в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
г) конфликты, связанные с природными катастрофами;
д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.
34. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:
а) нехватка средств к существованию

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

б) деньги
в) престиж
г) власть
35. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:
а) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений
б) по регуляции взаимоотношений
в) по выдвижению контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения

Ключи к тесту

1.	а	2.	в	3.	а	4.	б	5.	б
6.	б	7.	а	8.	б	9.	в	10.	в
11.	а	12.	а	13.	а	14.	в	15.	а
16.	б	17.	б	18.	в	19.	б	20.	б
21.	б	22.	б	23.	а	24.	а	25.	а
26.	а	27.	г	28.	б	29.	в	30.	а
31.	в	32.	б	33.	г	34.	в	35.	г

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации и критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

Промежуточная аттестация состоит из теста.

В тесте предлагаются вопросы с вариантами ответа. За верное выполнение каждого задания студент получает 2 балл. За неверный ответ или отсутствие ответа выставляется 0 баллов. Максимальный первичный балл – 100.

Конечная оценка за тест выставляется по 5-балльной шкале исходя из следующих критериев:

Отлично (5) – 100-86 баллов
Хорошо (4) – 85-69 баллов
Удовлетворительно (3) – 68-51 балл
Неудовлетворительно (2) – 50 баллов и ниже

Общий максимальный балл промежуточную аттестацию — 100 баллов (с коэффициентом 30%).

4.2. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты текущего контроля. Полученные за текущий контроль баллы суммируются с баллами, полученными при прохождении промежуточной аттестации:

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

1. Текущий контроль	70 %
1.1. Посещение занятий	5 %
1.2. Текущий контроль аудиторной работы	35%
1.3. Текущий контроль самостоятельной работы	30%
2. Промежуточная аттестация (в виде теста)	30%
Итого:	100%

= 100 балов

Оценка	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Баллы	100-86 баллов	85-69 баллов	68-51 баллов	50-0 баллов
Уровень освоения проверяемых компетенций	высокий	средний	базовый	низкий

Студент, получивший в сумме от 86 до 100 баллов получает оценку «отлично».
Студент, получивший в сумме от 69 до 85 баллов получает оценку «хорошо».
Студент, получивший в сумме от 51-68 баллов получает оценку «удовлетворительно».
Студент, получивший в сумме от 0 до 50 баллов получает оценку «неудовлетворительно».

Уровни сформированности компетенций по дисциплине определяются следующим образом:

	Высокий уровень сформированности компетенций	Средний уровень сформированности компетенций	Базовый уровень сформированности компетенций	Низкий уровень сформированности компетенций
УК-4	Обладает всесторонним и глубоким знанием правил и принципов деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках, принципов эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях, а также правил и норм, регулирующих деловое общение в различных контекстах на русском и	Обладает уверенным знанием правил и принципов деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках, принципов эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях, а также правил и норм, регулирующих деловое общение в различных контекстах на русском и иностранном языках.	Обладает достаточным знанием правил и принципов деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках, принципов эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях, а также правил и норм, регулирующих деловое общение в различных контекстах на русском и иностранном языках.	Не обладает знанием правил и принципов деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках, принципов эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях, а также правил и норм, регулирующих деловое общение в различных контекстах на русском и иностранном языках.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

	иностранном языках.			
	Умеет отлично выбирать стиль, вербальные и невербальные средства общения в соответствии с принципами и правилами деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках в заданной коммуникативной ситуации; использовать методы эффективной и бесконфликтной организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах, а также находить компромиссы и достигать согласия между сторонами в ходе деловых переговоров.	Умеет хорошо выбирать стиль, вербальные и невербальные средства общения в соответствии с принципами и правилами деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках в заданной коммуникативной ситуации; использовать методы эффективной и бесконфликтной организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах, а также находить компромиссы и достигать согласия между сторонами в ходе деловых переговоров.	В целом умеет выбирать стиль, вербальные и невербальные средства общения в соответствии с принципами и правилами деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках в заданной коммуникативной ситуации; использовать методы эффективной и бесконфликтной организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах, а также находить компромиссы и достигать согласия между сторонами в ходе деловых переговоров.	Не умеет выбирать стиль, вербальные и невербальные средства общения в соответствии с принципами и правилами деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках в заданной коммуникативной ситуации; использовать методы эффективной и бесконфликтной организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах, а также находить компромиссы и достигать согласия между сторонами в ходе деловых переговоров.
	Свободно и уверенно владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах с учетом требований делового этикета; ведения деловой переписки и ведения документации с учетом правил и принципов деловой коммуникации, а также навыками ведения деловых переговоров и презентаций на русском и иностранном языках.	Уверенно владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах с учетом требований делового этикета; ведения деловой переписки и ведения документации с учетом правил и принципов деловой коммуникации, а также навыками ведения деловых переговоров и презентаций на русском и иностранном языках.	Владеет некоторыми навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах с учетом требований делового этикета; ведения деловой переписки и ведения документации с учетом правил и принципов деловой коммуникации, а также навыками ведения деловых переговоров и презентаций на русском и иностранном языках.	Не владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах с учетом требований делового этикета; ведения деловой переписки и ведения документации с учетом правил и принципов деловой коммуникации, а также навыками ведения деловых переговоров и презентаций на русском и иностранном языках.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

ПК-2	Обладает всесторонним и глубоким знанием моделей, каналов, форм и средств коммуникации.	Обладает уверенным знанием моделей, каналов, форм и средств коммуникации.	Обладает достаточным знанием моделей, каналов, форм и средств коммуникации.	Не обладает знанием основных моделей, каналов, форм и средств коммуникации.
	Умеет отлично идентифицировать основные модели коммуникации (в том числе деловой) и выявлять эффективные устные и письменные формы деловой коммуникации, реализуемые по личному или опосредованному каналам.	Умеет хорошо идентифицировать основные модели коммуникации (в том числе деловой) и выявлять эффективные устные и письменные формы деловой коммуникации, реализуемые по личному или опосредованному каналам.	В отдельных случаях умеет идентифицировать основные модели коммуникации (в том числе деловой) и выявлять эффективные устные и письменные формы деловой коммуникации, реализуемые по личному или опосредованному каналам.	Не умеет идентифицировать основные модели коммуникации (в том числе деловой) и выявлять эффективные устные и письменные формы деловой коммуникации, реализуемые по личному или опосредованному каналам.
	Свободно и уверенно владеет навыками моделирования ситуаций устных и письменных деловых переговоров и бесед лично и посредством телекоммуникационных сетей с зарубежными партнерами и клиентами, на иностранном и русском языках.	Уверенно владеет навыками моделирования ситуаций устных и письменных деловых переговоров и бесед лично и посредством телекоммуникационных сетей с зарубежными партнерами и клиентами, на иностранном и русском языках.	Владеет некоторыми навыками моделирования ситуаций устных и письменных деловых переговоров и бесед лично и посредством телекоммуникационных сетей с зарубежными партнерами и клиентами, на иностранном и русском языках.	Не владеет навыками моделирования ситуаций устных и письменных деловых переговоров и бесед лично и посредством телекоммуникационных сетей с зарубежными партнерами и клиентами, на иностранном и русском языках.
ПК-3	Обладает всесторонним и глубоким знанием основных положений конфликтологии для определения эффективности коммуникативных технологий при решении практических и исследовательских задач.	Обладает уверенным знанием основных положений конфликтологии для определения эффективности коммуникативных технологий при решении практических и исследовательских задач.	Обладает достаточным знанием основных положений конфликтологии для определения эффективности коммуникативных технологий при решении практических и исследовательских задач.	Не обладает знанием основных положений конфликтологии для определения эффективности коммуникативных технологий при решении практических и исследовательских задач.
	Умеет отлично выбирать формы и	Умеет хорошо выбирать формы и	В отдельных случаях умеет выбирать	Не умеет выбирать формы и средства для

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

	средства для конструктивного управления конфликтами при реализации международной маркетинговой коммуникации.	средства для конструктивного управления конфликтами при реализации международной маркетинговой коммуникации.	формы и средства для конструктивного управления конфликтами при реализации международной маркетинговой коммуникации.	конструктивного управления конфликтами при реализации международной маркетинговой коммуникации.
	Свободно и уверенно владеет технологиями интегрированной медиации для обеспечения конструктивного взаимодействия в сфере международного сотрудничества.	Уверенно владеет технологиями интегрированной медиации для обеспечения конструктивного взаимодействия в сфере международного сотрудничества.	Владеет некоторыми технологиями интегрированной медиации для обеспечения конструктивного взаимодействия в сфере международного сотрудничества.	Не владеет навыками технологиями интегрированной медиации для обеспечения конструктивного взаимодействия в сфере международного сотрудничества.

Особенности проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

45.03.02 Лингвистика, Перевод и межкультурная коммуникация, Основы конфликтологии, 2025 г.н., очная

Фонд оценочных средств дисциплины (модуля) одобрен и рекомендован
Проректор по учебной работе утверждено 24.02.25 А.А. Саламатов

Ученым советом факультета лингвистики и перевода

Протокол заседания № 6 от 18.02.2025

Председатель Ученого совета
факультета лингвистики и
перевода согласовано Л. А. Нефедова

Заседанием кафедры романо-германских языков и межкультурной коммуникации

Протокол заседания № 5 от 30.01.2025

Заведующий кафедрой согласовано У. А. Жаркова

Автор (составитель) Э. М. Ляпкова

Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «13» апреля 2021 г. № 247-1