Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.10.2026 09:35:42
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для промежуточной аттестации

по дисциплине (модулю)

Коммуникация в конфликте: международный и отечественный опыт

Направление подготовки (специальность)
39.03.02 СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА

Направленность (профиль)
Социальное проектирование и предпринимательство

Присваиваемая квалификация (степень)
БАКАЛАВР

Форма обучения
Заочная

Челябинск 2025 г.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.
2. Перечень формируемых компетенций:
2.1. компетенции, закрепленные за дисциплиной.
3. Содержание оценочных средств по дисциплине:
3.1. виды оценочных средств;
3.2. содержание оценочных средств.
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации:
4.1. порядок проведения промежуточной аттестации;
4.2. критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств;
4.3. результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: **39.03.02 Социальная работа**
Направленность (профиль) **«Социальное проектирование и предпринимательство»**
Дисциплина: **Коммуникация в конфликте: международный и отечественный опыт**
Семестр изучения: 4 курс
Форма промежуточной аттестации: зачет

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной «Коммуникация в конфликте: международный и отечественный опыт»

Коды компетенции по ФГОС	Содержание компетенций согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3	4
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).	**Знать:** основные правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). **Уметь:** пользоваться правилами и принципами деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).. **Владеть:** полным представлением о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых).

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

		УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения.	**Знать:** основные правила и принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах. **Уметь:** применять правила и принципы делового общения в устной и письменной формах; умеет оформлять письменные тексты в соответствии с нормами русского языка. **Владеть:** навыками делового общения в устной и письменной формах в профессиональной деятельности и межличностном общении.
		УК-4.3. Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	**Знать:** нормы современного русского языка, назначение лингвистических словарей и справочной лингвистический литературы. **Уметь:** осуществлять деловое общение; умеет оформлять письменные тексты в соответствии с нормами русского языка. **Владеть:** русским языком в профессиональной деятельности. профессиональной коммуникации, межличностном общении; навыками оформления письменных тексты в соответствии с нормами русского языка.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	Раздел 1. Введение в общую теорию конфликта	Вопросы для устного опроса Тесты	Теоретические вопросы к зачету №1-8
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	Раздел 2. Роль коммуникации в конфликтной ситуации	Вопросы для устного опроса Тесты	Теоретические вопросы к зачету №9-13
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	Раздел 3. Барьеры коммуникации, их виды и способы устранения	Вопросы для устного опроса Тесты	Теоретические вопросы к зачету №26-31

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	Раздел 4. Коммуникативная личность. Гендерные различия в коммуникативных процессах	Тесты	Теоретические вопросы к зачету №20-21
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	Раздел 5. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в конфликторазрешении	Тесты	Теоретические вопросы к зачету № 14-19
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	Раздел 6. Коммуникация в конфликте - международный опыт	Тесты	Теоретические вопросы к зачету №22-26
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	Раздел 7. Коммуникация в конфликте - отечественный опыт	Тесты	Теоретические вопросы к зачету №32-35

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

База тестовых вопросов

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

1. Как называется способность к выбору и реализации программ речевого поведения, в зависимости от способности человека ориентироваться в различной обстановке?

   а) коммуникативная компетенция
   б) профессиональная компетенция
   в) учебно-познавательная компетенция

2. В контексте каких проблем межкультурная компетенция стала рассматриваться, как комплекс аналитических и стратегических способностей, расширяющей интерпретационный спектр индивида в процессе межличностного взаимодействия с представителями другой культуры?

   а) отношение к человеку; принцип гуманности
   б) отношения к культуре и ее ценностям; преодоление этнического и культурного центризма
   в) преодоление проблем сексизма и расизма

3. В каком году в западной культурологии сложилось представление, согласно которому, межкультурной компетенцией можно овладеть посредством овладения знаниями, полученными в процессе межкультурной коммуникации?

   а) начало 90-х годов
   б) конец 70-х годов
   в) середина 80-х годов

4. Какие знания определялись, как сведения о конкретной культуре в традиционных аспектах?

   а) общие
   б) специфические
   в) специальные

5. С какими знаниями связывался успех межкультурной коммуникации?

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

а) специфические
б) общие
в) верны оба варианта

6. В каких 2-х аспектах можно рассматривать межкультурную компетенцию?

а) как способность сформировать в себе чужую культурную идентичность и как способность достигать успеха, при контактах с представителями иного культурного сообщества
б) как способность достигать успеха, при контактах с представителями иного культурного сообщества и как невозможность установления контакта с представителями других культур
в) как способность сформировать в себе чужую культурную идентичность; интолерантное отношение к представителям другой культуры

7. Назовите составные части межкультурной компетенции на основании понимания отечественной межкультурной коммунитивистики?

а) аффективные, когнитивные и процессуальные.
б) когнитивные, процессуальные, антропологические
в) процессуальные, аттракционные, конфликтные

8. Что относится к аффективной части межкультурной компетенции?

а) культурно-специфические знания
б) эмпатия и толерантность
в) аттракция и интолерантность

9. Что относится к когнитивной составной части межкультурной коммуникации?
а) эмпатия и толерантность
б) стратегии, конкретно применяющиеся в ситуациях в межкультурных контактах
в) культурно-специфические знания

10. Что относится к процессуальной части межкультурной компетенции?

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

а) стратегии, конкретно применяющиеся в ситуациях в межкультурных контактах
б) культурно-специфические знания
в) эмпатия и толерантность

11. Какие цели преследует процесс овладения межкультурной компетенцией?

а) организация процесса; управление процессом взаимодействия; адекватная интерпретация
б) приобретать новые культурные знания; интерпретация ограниченному кругу лиц
в) управлять процессом взаимодействия; адекватно его интерпретировать; приобретать новые культурные знания

12. Какая стратегия является наиболее успешной для достижения межкультурной компетенции?

а) интеграция (сохранение собственной культурной идентичности)
б) дезинтеграция
в) виртуализация

13. Доминирование каких интересов характерно для настоящего времени во взаимодействии народов и культур?

а) доминирование индивидуальных интересов
б) доминирование глобальных интересов
в) доминирование локальных (местных) интересов над общими

14. На основе какого принципа необходимым условием выживания народов в современном мире является взаимодействие народов и культур?

а) интолерантности
б) толерантности
в) монотеизма

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

15. Что лежит в основе интолерантности?

а) безусловное признание и уважение большей части различий иных культур
б) право на отличность от других
в) непринятие другого («чужого»)

16. Какой принцип в образовательном подходе может служить основным по отношению к воспитанию толерантности?

а) принцип диалога
б) принцип монолога
в) принцип рационализма

17. Согласно какой теории конфликты понимаются как неизбежная часть повседневной жизни и необязательно должны носить дисфункциональный характер?

а) теория позитивного конфликта
б) теория социального конфликта
в) теория негативного конфликта

18. Что часто является причинами напряженности и конфликта в процессе коммуникации с представителями других культур?

а) ошибки ложных корреляций
б) ошибки идентификации
в) ошибки атрибуции (ошибки в объяснении и поведении других людей)

19. Как называется процесс интерпретации, посредством которого индивид приписывает наблюдаемым и переживаемым событиям или действиям определенные причины, не имея при этом достаточной информации о происходящем?

а) процесс интеграции
б) процесс атрибуции
в) процесс идентификации

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

20. Назовите 3 причины коммуникационных конфликтов?

а) личностные особенности коммуникантов; межличностные отношения; организационные отношения

б) политические действия; межличностные отношения; групповая идеология

в) неравное положение людей в императивно-координированных ассоциациях; разлад между ожиданиями и поступками людей; разное или абсолютно противоположное восприятие людьми целей, ценностей, интересов и поведения

21. Назовите 5 стилей поведения, которые позволяют урегулировать или ослабить конфликт?

а) соревнование; сотрудничество; уход от конфликта; уступчивость; компромисс

б) покупательское поведение; сотрудничество; компромисс; уход от конфликта; девиантное поведение

в) сотрудничество; соревнование; делинквентное поведение; девиантное поведение; уход от конфликта

Вопросы для устного опроса

Раздел 1. Введение в общую теорию конфликта

1. Конфликт как социальное явление.
2. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации.
3. Источники и причины конфликтов.
4. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта.
5. Структурный конфликт и его разновидности.
6. Конфликт ценностей.
7. Конфликт отношений.
8. Поведенческий конфликт.
9. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.
10. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

11. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура.

12. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками.

13. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта.

14. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта.

15. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта.

16. Конфликт как процесс.

17. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение.

18. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу.

19. Основные модели завершения конфликта.

Раздел 2. Роль коммуникации в конфликтной ситуации

1. Эффективная коммуникация: виды, критерии эффективности.

2. Средства, каналы, стили общения.

3. Нерефлексивное (пассивное) слушание: понятие, особенности применения.

4. Рефлексивное (активное) слушание: понятие, особенности применения.

5. Эмпатийное слушание: понятие, особенности применения.

6. Коммуникативные разрывы: причины, определение, преодоление

7. Обмен информацией познавательного характера.

8. Обмен информацией эмоционального оценочного (аффективно-оценочного) характера.

9. Эффективное общение и информационно-коммуникативные факторы возникновения конфликтов.

10. Искажение информации: причины, виды, особенности проявления.

11. Коммуникативные конфликты. Причины возникновения коммуникативных конфликтов,

12. Структурные и динамические особенности протекания и завершения коммуникативных конфликтов.

13. Особенности вербальной и невербальной коммуникации.

14. Функции вербальной и невербальной коммуникации.

15. Вербальные и невербальные средства коммуникации.

16. Невербальные сигналы, отражающие чувства и эмоции (экспрессия).

17. Вербальные, невербальные и физиологические симптомы лжи.

18. Оценка по вербальным и невербальным признакам скрытых мотивов поведения людей.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

19. Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген.

20. Понятие влияния в конфликте, его основные виды и сферы проявления.

21. Классификация форм и методов влияния в конфликте.

22. Теоретические подходы к изучению проблемы влияния в конфликте, история и современное состояние.

23. Механизмы и функции влияния в конфликте.

Раздел 3. Барьеры коммуникации

1. Коммуникативное пространство и его организация.

2. Коммуникативная личность и параметры ее моделирования.

3. Уровни организации коммуникации.

4. Естественные коммуникативные системы.

5. Искусственные коммуникативные системы.

6. Семиотический уровень организации коммуникации

7. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации.

8. Развитие коммуникативной активности детей.

9. Гендерные различия в коммуникативных процессах.

10. Манипуляции как метод психологического влияния. Основные подходы к пониманию процесса манипулирования.

11. Манипулятивные технологии и мишени влияния.

12. Виды и механизмы психологических защит в процессе коммуникации.

13. Приемы противодействия манипулятивным воздействиям.

14. Ассертивность как эффективный метод управления влиянием в коммуникации и конфликте.

15. Информационная открытость как эффективный метод управления влиянием в коммуникации и конфликте.

16.Понятие барьеров коммуникации.

17. Виды барьеров коммуникации, способы их устранения.

18. Собственно психологические барьеры коммуникации.

19. Барьеры отношений.

20. Барьер отрицательных эмоций.

Теоретические вопросы к зачету

1. Понятийный аппарат в теории коммуникации. Информация. Коммуникативный акт. Код

2. Естественные коммуникативные системы

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

3. Искусственные коммуникативные системы
4. Семиотический уровень организации коммуникации
5. Лингвистический уровень организации коммуникации
6. Паралингвистический уровень организации коммуникации.
7. Металингвистический уровень организации коммуникации.
8. Синтетический уровень организации коммуникации.
9. Межличностная коммуникация.
10. Современное общество как общество коммуникаций.
11. Роль коммуникации в конфликтной ситуации
12. Основные стратегии общения в конфликте
13. Межгрупповая коммуникация.
14. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в конфликторазрешении
15. Барьеры коммуникации, их виды и способы устранения
16. Специфика коммуникативных систем
17. Особенности вербальной коммуникации
18. Специфика невербальной коммуникации
19. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации
20. Коммуникативная личность и параметры ее моделирования.
21. Гендерные различия в коммуникативных процессах
22. Основные направления исследования коммуникации
23. Связь теории коммуникации с другими отраслями знания
24. Общая теория знаков Ч.Пирса и Ч.Морриса
25. Основные положения теории речевых актов
26. Различные подходы к моделированию дискурса
27. Виды невербальных коммуникативных средств
28. Научный дискурс как коммуникативная единица
29. Основные черты коммуникативных систем синтетического уровня.
30. Коммуникативная личность и параметры ее моделирования
31. Развитие коммуникативной активности детей
32. Коммуникативная диагностика девиантного поведения
33. Требования к проведению социолингвистического анкетирования.
34. Контент-анализ как метод изучения СМИ.
35. Фокус-группы и глубинные интервью в аналитической деятельности конфликтолога

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

На зачете студент отвечает на 1 теоретический вопрос по выбору преподавателя. На подготовку ответа отводится 30 минут.

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации

4.2.1 Критерии оценивания теоретического вопроса

зачтено	**зачтено**	**зачтено**	**не зачтено**
Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Средний уровень освоения проверяемых компетенций	Базовый уровень уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций
Обучающийся отлично знает материал, умеет анализировать проблему и аргументировано изложить свою точку зрения, владеет достаточным для высказывания терминологическим запасом. Обучающийся практически не допускает ошибок.	Обучающийся хорошо знает материал, умеет анализировать проблему и аргументировано изложить свою точку зрения, владеет достаточным для высказывания терминологическим запасом. Обучающийся допускает незначительные ошибки.	Обучающийся знаком с материалом, владеет достаточным для высказывания терминологическим запасом. Обучающийся допускает фактические ошибки, полноценно оперирует не всеми терминами.	Обучающийся не знает основных положений вопроса, не ориентируется в основных понятиях, излагает материал с трудом, с грубыми фактическими ошибками либо отказывается от ответов на вопросы.

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

1.Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке зачтено:

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

- предполагает формирование компетенций на высоком уровне, готовность к самостоятельной профессиональной деятельности: формируются навыки оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы, способность контролировать и оценивать эффективность методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы
- студент способен аргументировать собственную точку зрения по дискуссионным вопросам дисциплины, формулировать собственные выводы, получил оценку «отлично».

2.Средний уровень соответствует оценке зачтено:

- предполагает формирование компетенций на высоком уровне: формируется комплексное знание методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы;
- студент способен давать развернутые ответы на теоретические вопросы дисциплины на уровне не ниже оценки «удовлетворительно».

3.Базовый уровень соответствует оценке зачтено:

- предполагает формирование компетенций на начальном уровне: знание основных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы;
- студент способен отвечать на вопросы, не давая развернутого пояснения.

4.Низкий уровень соответствует оценке не зачтено.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

39.03.02 Социальная работа, Социальное проектирование и предпринимательство, Коммуникация в конфликте: международный и отечественный опыт

Проректор по учебной работе утверждено 24.02.2025 А.А. Саламатов
Ученым советом факультета экономики и управления
Протокол заседания № 1 от 11.02.2025

Председатель Ученого совета
факультета экономики и управления согласовано А.А. Егорова

Заседанием кафедры социальной работы и социологии

Протокол заседания № 7 от 04.02.2025

Заведующий кафедрой согласовано Е.Ф. Павленко
Автор (составитель) О.А. Вихорева

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

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»