

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ  
ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ  
Б1.Б.22**

**Направление подготовки - 39.03.02 Социальная работа  
Профиль подготовки «Социальная работа в системе социальных служб»  
Квалификация выпускника - бакалавр  
Форма обучения - очная**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования .....	3
3. Шкала оценивания .....	4
4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	6
5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	9
6. Материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.....	10

## **1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.**

**ОПК-8** способностью к предупреждению и профилактике личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания»

**Знать:** сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях

Этап 1: знать содержание социального конфликта;

Этап 2: знать формы проявления социального конфликта в современных условиях

**Уметь:** понимать причины возникновения конфликтных ситуаций и давать объективную оценку противоборствующим сторонам конфликта

Этап 1: понимать причины возникновения конфликтных ситуаций;

Этап 2: давать объективную оценку противоборствующим сторонам конфликта

**Владеть:** навыками координации конфликтной ситуацией в профессиональной деятельности

Этап 1: навыками координации конфликтной ситуацией

Этап 2: навыками координации непосредственной конфликтной ситуацией в профессиональной деятельности

## **2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.**

Таблица 1 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 1 этапе

Наименование компетенции	Критерии сформированности компетенции	Показатели	Способы оценки
1	2	3	4
<b>ОПК-8</b> способностью к предупреждению и профилактике личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания»	Сформировать способность к предупреждению и профилактике личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания»	- знать содержание социального конфликта; - уметь понимать причины возникновения конфликтных ситуаций - владеть навыками координации конфликтной ситуацией	- тестирование; - индивидуальное собеседование, - письменные ответы на вопросы - контрольные тестовые задания

Таблица 2 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 2 этапе

Наименование компетенции	Критерии сформированности компетенции	Показатели	Способы оценки
1	2	3	4
<b>ОПК-8</b> способностью к предупреждению и профилактике личной	Сформировать способность работать в коллективе, толерантно	- знать формы проявления социального конфликта в современных	- тестирование; - индивидуальное собеседование; - письменные ответы на вопросы;

профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания»	воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	условиях - давать объективную оценку противоборствующим сторонам конфликта - владеть навыками координации непосредственной конфликтной ситуацией в профессиональной деятельности	- контрольные тестовые задания - ситуационные задания
--	---	--	--

1 – указывается наименование компетенции, закрепленной за дисциплиной в соответствии с РУП «Распределением компетенций».

2 – прописывается содержание компетенции в отглагольной форме настоящего времени.

3 – указываются требования «знать», «уметь», «владеть».

4 – указываются формы, с помощью которых можно оценить будет сформированность компетенции(й).

### 3. Шкала оценивания.

Университет использует систему оценок соответствующего государственным регламентам в сфере образования и позволяющую обеспечивать интеграцию в международное образовательное пространство. Система оценок и описание систем оценок представлены в таблицах 3 и 4.

Таблица 3 - Система оценок

Диапазон оценки, в баллах	Экзамен		Зачет
	европейская шкала (ECTS)	традиционная шкала	
[95;100]	<b>A – (5+)</b>	отлично – (5)	зачтено
[85;95)	<b>B – (5)</b>		
[70,85)	<b>C – (4)</b>	хорошо – (4)	
[60;70)	<b>D – (3+)</b>	удовлетворительно – (3)	
[50;60)	<b>E – (3)</b>	неудовлетворительно – (2)	незачтено
[33,3;50)	<b>FX – (2+)</b>		
[0;33,3)	<b>F – (2)</b>		

Таблица 4 - Описание системы оценок

ECTS	Описание оценок	Традиционная шкала
<b>A</b>	<b>Превосходно</b> – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.	<b>отлично</b> (зачтено)
<b>B</b>	<b>Отлично</b> – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые	

	практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.	
<b>C</b>	<b>Хорошо</b> – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено максимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.	<b>хорошо</b> (зачтено)
<b>D</b>	<b>Удовлетворительно</b> – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	<b>удовлетворительно</b> (зачтено)
<b>E</b>	<b>Посредственно</b> – теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	<b>удовлетворительно</b> (незачтено)
<b>FX</b>	<b>Условно неудовлетворительно</b> – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.	<b>неудовлетворительно</b> (незачтено)
<b>F</b>	<b>Безусловно неудовлетворительно</b> – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения	

	учебных заданий.	
--	------------------	--

**4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

Таблица 5 - **ОПК-8** способностью к предупреждению и профилактике личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания». Этап 1

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
Знать: содержание социального конфликта;	<p>1. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:</p> <p>а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;</p> <p>б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;</p> <p>в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;</p> <p>г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;</p> <p>д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.</p> <p>2. Конфликтная ситуация – это:</p> <p>а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;</p> <p>б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;</p> <p>в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;</p> <p>г) причина конфликта;</p> <p>д) этап развития конфликта.</p> <p>3. Предметом конфликтологии являются:</p> <p>а) конфликты;</p> <p>б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;</p> <p>в) любые столкновения;</p> <p>г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;</p> <p>д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.</p>
Уметь понимать причины возникновения конфликтных ситуаций	<p>4 . Причина конфликта – это:</p> <p>а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;</p> <p>б) стечание обстоятельств, которые проявляют конфликт;</p> <p>в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;</p> <p>г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;</p>

	<p>д) то, из-за чего возникает конфликт.</p> <p>5. То, из-за чего возникает конфликт, – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>мотивы конфликта;</li> <li>позиции конфликтующих сторон;</li> <li>предмет конфликта;</li> <li>стороны конфликта;</li> <li>образ конфликтной ситуации.</li> </ol> <p>6. Образ конфликтной ситуации – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>то, из-за чего возникает конфликт;</li> <li>субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;</li> <li>истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;</li> <li>то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;</li> <li>субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.</li> </ol>
Навыки: - владеть навыками координации конфликтной ситуацией	<p>7. Инцидент – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;</li> <li>истинная причина конфликта;</li> <li>накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;</li> <li>то, из-за чего возникает конфликт;</li> </ol> <p>8. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>снисходительное отношение;</li> <li>негативное отношение;</li> <li>менторские отношения;</li> <li>нарушение этики;</li> <li>нечестность и неискренность.</li> </ol> <p>9. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивания?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>хвастовство;</li> <li>нарушение этики;</li> <li>рекрессивное поведение;</li> <li>снисходительное отношение;</li> <li>негативное отношение.</li> </ol>

Таблица 6

- **ОПК-8** способностью к предупреждению и профилактике личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания». Этап 2

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
Знать: формы проявления социального конфликта в современных условиях	<ol style="list-style-type: none"> <li>Факторы, провоцирующие конфликтные ситуации в социальной работе.</li> <li>Уровни проявления конфликтов в социальной работе</li> <li>Формы разрешения конфликтов.</li> <li>Стратегии выхода из конфликта, разработанные К.Томасом и Р.Килменом.</li> <li>Медиаторство и регулирование конфликтов.</li> </ol>
Уметь: давать	6. Конфликтогены – это:

<p>объективную оценку противоборствующим сторонам конфликта</p>	<p>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;      д) поведенческие реакции личности в конфликте.</p> <p>7. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка...»:</p> <p>а) тип Б;      б) тип В;      в) тип А;      г) тип Б и В;      д) тип А и Б.</p> <p>8. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке письменное задание, предназначеннное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй расценил данный факт как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт...»:</p> <p>а) тип Б;      б) тип А;      в) тип В;      г) тип Б и В;      д) тип А и В.</p> <p>9. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять обязанности по должности... Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт...»:</p> <p>а) тип А;      б) тип В;      в) тип Б;      г) тип В и Б;      д) тип А, Б и В.</p>
<p>Навыки:</p> <p>- владеть навыками координации непосредственной конфликтной ситуацией в профессиональной деятельности</p>	<p>- ситуационные задания</p> <p><b>Задание № 1. Отработка тренинговых упражнений.</b></p> <p><b>Цель:</b> Развитие навыков эффективного межличностного общения и бесконфликтного социального взаимодействия</p> <p><b>Содержание задания:</b> Внимательно прочтите и выполните условия, приведенных ниже упражнений.</p> <p><b>Упражнение № 1</b></p> <p>Проанализируйте свои действия, направленные на поиск возможных вариантов решения конфликта в Вашей социальной практике, ответит на следующие вопросы:</p> <p>5. Удавалось ли Вам находить такие варианты?      6. Что мешало этому процессу?      7. Какой вариант решения Вам видится сегодня?      8. Всегда ли выбранный Вами вариант является лучшим?</p> <p><b>Упражнение № 2</b></p> <p>Вспомните, часто ли Ваши конфликты заканчивались полным разрывом</p>

	<p>взаимоотношений с конфликтующей стороной? Сожалели ли Вы потом об этом? Возможно ли было разрешение таких конфликтов с сохранением взаимоотношений?</p> <p><b>Упражнение № 3</b></p> <p>Проанализируйте конфликты, которые происходили с Вашим участием по мотивам поведение своего соперника, ответив на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Какие модели поведения Вашего соперника имели место в конфликтном взаимодействии?</li> <li>6. В каких конкретных поведенческих характеристиках проявлялась каждая из моделей поведения?</li> <li>7. Чем вы можете объяснить выбранную модель поведения?</li> <li>8. Был ли адекватен стиль Вашего общения в каждом из конкретных случаев?</li> </ol> <p>Чем Вы объясните стиль Вашего общения?</p> <p><b>Упражнение № 4</b></p> <p>Составьте список Ваших индивидуально-психологических качеств по следующей схеме:</p> <p>В левом столбце перечислите те качества, которые помогают Вам в конструктивном общении, а в левом столбце — те качества, которые мешают конструктивному общению. Затем попросите своих родственников, друзей, знакомых дополнить этот список.</p> <p>После этого проанализируйте список, ответив для себя на вопрос: Почему Ваши представления о себе ( Я — концепция) не совпали с представлениями о Вас других людей в целом и по каждой конкретной позиции? Попытайтесь вспомнить конкретные жизненные ситуации, которые подтверждали бы или опровергли дополнения других людей.</p> <p><b>Упражнение № 5</b></p> <p>Проанализируйте свои действия по 16 правилам кодекса поведения в конфликте (5.1) в конфликтах, которые происходили с Вашим участием и оцените их по пятибалльной шкале: 0,1,2,3,4,5. (Оценка ) означает, что Вы полностью нарушили данное правило, оценка 5 означает выполнение правила в полном объеме).</p> <p>Средний балл по всем правилам отражает уровень Вашей готовности к конструктивному поведению в конфликтах.</p>
--	---

*Преподавателем представляются типовые контрольные задания , необходимые для оценки знаний, умений, навыков. Типовые контрольные задания – это образцы заданий, по которым в последствии обучающийся будет проходить контроль знаний, умений, навыков, в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации. Форма типовых контрольных заданий может быть в виде открытых/закрытых тестов, на соотношение наименований, а также в виде билетов.*

## **5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

В процессе изучения дисциплины предусмотрены следующие формы контроля: текущий, промежуточный контроль (зачет, экзамен), контроль самостоятельной работы студентов.

**Текущий контроль** успеваемости обучающихся осуществляется по всем видам контактной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторные занятия.

Текущий контроль успеваемости может проводиться в следующих формах:

- устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т.д.);
- письменная (письменный опрос, выполнение, расчетно-проектировочной и расчетно-графической работ и т.д.);
- тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Результаты текущего контроля успеваемости фиксируются в журнале занятий с соблюдением требований по его ведению.

**Промежуточная аттестация** – это элемент образовательного процесса, призванный определить соответствие уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся, установленным требованиям согласно рабочей программе дисциплины. Промежуточная аттестация осуществляется по результатам текущего контроля.

Конкретный вид промежуточной аттестации по дисциплине определяется рабочим учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Зачет, как правило, предполагает проверку усвоения учебного материала практические и семинарских занятий, выполнения лабораторных, расчетно-проектировочных и расчетно-графических работ, курсовых проектов (работ), а также проверку результатов учебной, производственной или преддипломной практик. В отдельных случаях зачеты могут устанавливаться по лекционным курсам, преимущественно описательного характера или тесно связанным с производственной практикой, или имеющим курсовые проекты и работы.

Экзамен, как правило, предполагает проверку учебных достижений обучаемы по всей программе дисциплины и преследует цель оценить полученные теоретические знания, навыки самостоятельной работы, развитие творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и их практического применения.

## **6. Материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Полный комплект оценочных средств для оценки знаний, умений и навыков находится у ведущего преподавателя.