

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: Автономная некоммерческая организация высшего образования

ФИО: Юров Сергей Серафимович

Должность: ректор

Дата подписания: 20.11.2021 17:14:11

Уникальный программный ключ:

3cba11a39f7f7fadc578ee5ed1f72a427b45709d10da52f2f114bf9bf44b8f14

**“ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА”**

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ



УТВЕРЖДАЮ

Ректор  С.С. Юров

«27» августа 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины

### **Б1.В.ДВ.05.01 КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**Для направления подготовки:**

38.03.02 Менеджмент

(уровень бакалавриата)

Программа прикладного бакалавриата

**Виды профессиональной деятельности:**

Информационно-аналитическая

Организационно-управленческая

Предпринимательская

**Направленность (профиль):**

Маркетинг

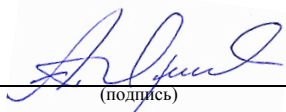
**Форма обучения:**

(очная, очно-заочная, заочная)

**Москва – 2021**

Разработчик (и): Оришев Александр Борисович, доктор исторических наук, зав. кафедрой гуманитарных и естественнонаучных дисциплин АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

«23» августа 2021 г.

  
(подпись)

/А.Б. Оришев /

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата), утв. Приказом Министерства образования и науки РФ №7 от 12.01.2016г.


СОГЛАСОВАНО:

Декан ФУБ

  
(подпись)

/Н.Е. Козырева /

Заведующий кафедрой  
разработчика РПД

  
(подпись)

/А.Б. Оришев /

Протокол заседания кафедры № 1 от «25» августа 2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля) и ее место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

## **1. Наименование дисциплины (модуля и ее место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Конфликтология» относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б1. основной профессиональной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент». Преподавание этой дисциплины осуществляется на третьем курсе в пятом семестре. Дисциплина «Конфликтология» является необходимым элементом профессиональной подготовки управленцев.

Дисциплина «Конфликтология» является важным элементом профессиональной подготовки менеджеров. Предшествующими дисциплинами для дисциплины «Конфликтология» являются «Теория менеджмента», «Деловые коммуникации», «Управление человеческими ресурсами». Данная дисциплина является предшествующей для таких дисциплин как «Антикризисное управление» и т.п.

**Цель курса** – знакомство будущих менеджеров с основами теории конфликта, способами предупреждения и разрешения социальных и психологических конфликтов в практической деятельности.

### **Задачи курса:**

- формирование представления об основных стадиях и способах управления конфликтным процессом;
- овладение методами психологической защиты при общении с конфликтными людьми;
- изучение способов и стилей разрешения различных конфликтных ситуаций.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие компетенций, предусмотренных Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» квалификация (степень) «бакалавр».

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

### *профессиональной компетенцией (ПК):*

- владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

Код и содержание компетенции	Результаты обучения (знания, умения, навыки и опыт деятельности)
<p><b>ПК-2</b> Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- объективные и субъективные источники и причины возникновения социальных конфликтов</li> <li>- объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение социальных конфликтов.</li> </ul> <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- объективно оценивать внутренние мотивы и внешние причины поступков коллег;</li> <li>- обосновать предложения по совершенствованию взаимоотношений в коллективе;</li> <li>- анализировать условия и причины возникновения социальных конфликтов;</li> <li>- диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению</li> </ul> <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- профессиональной аргументацией при разборе ситуаций в управлении конфликтом;</li> <li>- современными технологиями управления поведением персонала формирования и поддержания морально-психологического климата в организации</li> </ul>

**Формы контроля:**

- *текущий контроль успеваемости (ТКУ)* для проверки знаний, умений и навыков студентов проводится в форме подготовке студентами докладов и сообщений в форме презентаций;
- *промежуточная аттестация (ПА)* – проводится в форме зачета.

**3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.**

В процессе преподавания дисциплины «Конфликтология» используются как классические методы обучения (лекции), так и различные виды самостоятельной работы студентов по заданию преподавателя, которые направлены на развитие творческих качеств студентов и на поощрение их интеллектуальных инициатив. В рамках данного курса используются такие активные формы работы, как:

***активные формы обучения:***

- практические занятия;

***интерактивные формы обучения:***

- дискуссии, дебаты.

Общая трудоемкость дисциплины «Конфликтология» для всех форм обучения реализуемых в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» составляет 3 зачетные единицы (108 час.).

Вид учебной работы	Всего число часов и (или) зачетных единиц (по формам обучения)		
	Очная	Очно-заочная	Заочная
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	54	36	8
В том числе:			
Лекции	18	18	4
Практические занятия	36	18	4
Семинары	x	x	x
Лабораторные работы	x	x	x
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	54	72	96
Промежуточная аттестация, в том числе:			
Вид	зачет	зачет	зачет
Трудоемкость (час.)	-	-	4
<b>Общая трудоемкость ЗЕТ / часов</b>	3 ЗЕТ / 108 часов	3 ЗЕТ / 108 часов	3 ЗЕТ / 108 часов

**4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.**

Наименование тем	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)							Код формируемых компетенций	Форма ТКУ Форма ПА
	Лекции	Самостоятельная работа	Активные занятия		Интерактивные занятия				
			Семинары	Практические занятия	Ситуационный анализ	Мастер-класс	Дебаты, дискуссии		
<b>Очная форма</b>									
<b>Первый этап формирования компетенций</b>									
Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	1	5		2			1		ПК-2
Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей	1	5		2			1		ПК-2
Тема 3. Общая теория конфликта	2	5		2			1		ПК-2

Наименование тем	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)							Код формируемых компетенций	Форма ТКУ Форма ПА
	Лекции	Самостоятельная работа	Активные занятия		Интерактивные занятия				
			Семинары	Практические занятия	Ситуационный анализ	Мастер-класс	Дебаты, дискуссии		
<i>Текущий контроль уровня сформированности компетенции</i>				2					<i>Решение теста и задач</i>
<b>Второй этап формирования компетенций</b>									
Тема 4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	2	5		2			1		ПК-2
Тема 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	2	5		2			1		ПК-2
Тема 6. Организационные конфликты: особенности протекания	2	5		2			1		ПК-2
Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликтов	2	6		2			1		ПК-2
Тема 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	2	6		2			2		ПК-2
Тема 9. Управление социальными конфликтами	2	6		2			2		ПК-2
Тема 10. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	2	6		2			1		ПК-2
<i>Текущий контроль уровня сформированности компетенции</i>				2					<i>Тестирование</i>
<b>Всего:</b>	<b>18</b>	<b>54</b>		<b>24</b>			<b>12</b>		
<b>Общая трудоемкость дисциплины (в часах)</b>	<b>108</b>								<b>Зачет</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины (в зачетных единицах)</b>	<b>3</b>								
<b>Очно-заочная форма</b>									
<b>Первый этап формирования компетенций</b>									
Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	1	7		1					ПК-2
Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей	1	7		1					ПК-2
Тема 3. Общая теория конфликта	2	7		1					ПК-2





Наименование тем	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)							Код формируемых компетенций	Форма ТКУ Форма ПА	
	Лекции	Самостоятельная работа	Активные занятия		Интерактивные занятия					
			Семинары	Практические занятия	Ситуационный анализ	Мастер-класс	Дебаты, дискуссии			Тренинг
Тема 4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления		9		1					ПК-2	
Тема 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования		10		1					ПК-2	
Тема 6. Организационные конфликты: особенности протекания	1	10					1		ПК-2	
Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликтов	1	10							ПК-2	
Тема 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	1	10		1					ПК-2	
Тема 9. Управление социальными конфликтами	1	10		1					ПК-2	
Тема 10. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	1	10		1					ПК-2	
<i>Текущий контроль уровня сформированности компетенции</i>				1						<i>Тестирование</i>
<b>Всего:</b>	<b>8</b>	<b>96</b>		<b>7</b>			<b>1</b>			
<b>Общая трудоемкость дисциплины (в часах)</b>	<b>108</b>									
<b>Общая трудоемкость дисциплины (в зачетных единицах)</b>	<b>3</b>									<b>Зачет - 4 часа</b>

### Содержание тем учебной дисциплины

#### *Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе*

Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной

дисциплины в России и за рубежом. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества.

*Темы для дискуссий и дебатов:*

Конфликтология как наука об обществе.

Конфликты в жизни современного человека.

## **Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей**

Конфликтология как научное направление. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта. Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.

*Темы для дискуссий и дебатов:*

Современные подходы в конфликтологии

Вклад России в мировую конфликтологию

## **Тема 3. Общая теория конфликта**

Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.

*Темы для дискуссий и дебатов:*

Конфликт ценностей или конфликт отношений?

Конфликтные ситуации в нашей жизни

## **Тема 4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления**

Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как

профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

*Темы для дискуссий и дебатов:*

Нужны ли тесты на стрессоустойчивость?

Конфликтология и будущее человечества.

### ***Тема 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования***

Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов. Проблема конфликтоустойчивости личности и группы. Малая социальная группа как первичный элемент социума. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе и конфликты. Групповые нормы, ценности, способы поведения и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Функции межгруппового конфликта. Особенности возникновения, протекания и регулирования конфликтов в различных группах: организационно-производственных, учебно-педагогических, семейных. Социально-экономические, политические, национально-этнические процессы в современном обществе и конфликты между большими социальными группами. Возможности достижения консенсуса в обществе. Наиболее приемлемые стратегии конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социально-экономической и управленческой сфер.

*Темы для дискуссий и дебатов:*

Причины возникновения межличностных конфликтов.

Урегулирование конфликтов: пределы эффективности

### ***Тема 6. Организационные конфликты: особенности протекания***

Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре; формирование лидерства. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования. Коллективный и индивидуальный договор и его роль в бесконфликтном

взаимодействии. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.

*Темы для дискуссий и дебатов:*

Причины возникновения организационных конфликтов

Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономических и административно-управленческих системах организации.

### ***Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликтов***

Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования. Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур». Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению). Принцип «пределов» в анализе и диагностике конфликта. Издержки, функции и альтернативы «пределам». Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы. Алгоритм диагностики конфликта. Определение предмета, субъектов и целей конфликта. Этапы диагностики конфликта. Определение уровня, вида, типа конфликта. Характеристика ситуации и среды конфликта. Выявление функций конфликта.

*Темы для дискуссий и дебатов:*

Диагностика конфликтной ситуации

Урегулирование постконфликтной ситуации.

### ***Тема 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов***

Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

*Темы для дискуссий и дебатов:*

Толерантность: «за» и «против»

Предупреждение конфликтов

### ***Тема 9. Управление социальными конфликтами***

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силловые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.

*Темы для дискуссий и дебатов:*

Субкультура бедности.

Административный ресурс в конфликте: пределы эффективности

### ***Тема 10. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов***

Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Методика «позиционных переговоров», специфика, возможности, ограничения. Методика «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы. «Мета-игра» как способ ведения переговоров: основные характеристики, преимущества, ограничения и условия использования. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников. Проблема ответственности социального работника за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.

*Темы для дискуссий и дебатов:*

Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса.

## Практические занятия

№ п/п	№ и название темы дисциплины	№ и название практических занятий	Вид контрольного мероприятия
1	Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	Роль конфликтологии в консолидации Российского общества.	опрос
2	Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей	Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.	опрос
3	Тема 3. Общая теория конфликта	Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации.	опрос
4	Тема 4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	Роль конфликта в формировании и развитии личности.	опрос
5	Тема 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния.	опрос
6	Тема 6. Организационные конфликты: особенности протекания	Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.	опрос
7	Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликтов	Характеристика ситуации и среды конфликта.	опрос
8	Тема 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами.	опрос
9	Тема 9. Управление социальными конфликтами	Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий.	опрос
10	Тема 10. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.	тестирование

## **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» используются учебно-методические пособия разработанные преподавателями вуза, а также учебная литература по дисциплине «Конфликтология», размещенная в электронной библиотечной системе biblioclub.ru.

1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.-287с.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=115392](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=115392)
2. Ратников В.П. Конфликтология: учебник для студентов вузов / под.ред. В.П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 543 с.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=115393](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=115393)

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

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

В учебной дисциплине компетенция ПК-2 формируются в 5 семестре на третьем этапе освоения образовательной программы (ОПОП).

В рамках учебной дисциплины «Конфликтология» выделяются два этапа формирования указанных компетенций в результате последовательного изучения содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает формирование компонентов компетенций с использованием различных форм контактной (аудиторной) и самостоятельной работы:

Компоненты компетенции «знать» формируются преимущественно на занятиях лекционного типа и самостоятельной работы студентов с учебной литературой

Компоненты компетенции «уметь» и «владеть» формируются преимущественно на практических занятиях

Результат текущей аттестации обучающихся на этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Таблица 6.1. Этапы и планируемые результаты освоения компетенций в процессе изучения учебной дисциплины

Компетенция по ФГОС ВО	Этапы в процессе освоения дисциплины	Компоненты компетенции		
		Знать	Уметь	Владеть
ПК-2 Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при	Этап 1: Темы: 1-3	источники и причины возникновения социальных конфликтов; современные подходы к конфликтологии	объективно оценивать ситуации как конфликтной	общей теорией конфликта



Компетенция по ФГОС ВО	Этапы в процессе освоения дисциплины	Компоненты компетенции		
		Знать	Уметь	Владеть
проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Этап 2: <b>Темы 4-10</b>	объективные и субъективные источники и причины возникновения социальных конфликтов; объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение социальных конфликтов; основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	анализировать условия и причины возникновения социальных конфликтов; диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению; диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в том числе трудовых споров	профессиональной аргументацией при разборе ситуаций в управлении конфликтом навыками диагностики и управления конфликтами, стрессами и трудовыми спорами в организации; современными технологиями управлением поведением персонала формирования и поддержания морально-психологического климата в организации

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе изучения учебной дисциплины представлены в таблице 6.2**

**Таблица 6.2 - Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования**

Этапы	РЕЗУЛЬТАТ ОБУЧЕНИЯ <b>ПК-2</b> (описание результатов представлено в таблице 1)	КРИТЕРИИ и ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА ОБУЧЕНИЯ по дисциплине (модулю) <i>(критерии и показатели определены соответствующими картами компетенций, при этом пользуются традиционной системой оценивания)</i>				Контрольные задания, для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций
		2 (неуд)	3 (уд)	4 (хор)	5 (отл)	
<b>1 этап</b>	ЗНАНИЯ	Отсутствие знаний	Неполные знания	Полные знания с небольшими пробелами	Системные и глубокие знания	<b>Контрольная работа</b>
	УМЕНИЯ	Отсутствие умений	Частичные умения	Умения с частичными пробелами	Полностью сформированные умения	
	НАВЫКИ	Отсутствие навыков	Частичные навыки	Отдельные пробелы в навыках	Полностью сформированные навыки	
<b>2 этап</b>	ЗНАНИЯ	Отсутствие знаний	Неполные знания	Полные знания с небольшими пробелами	Системные и глубокие знания	<b>Контрольная работа в форме теста</b>
	УМЕНИЯ	Отсутствие умений	Частичные умения	Умения с частичными пробелами	Полностью сформированные умения	
	НАВЫКИ	Отсутствие навыков	Частичные навыки	Отдельные пробелы в навыках	Полностью сформированные навыки	

**Изучение дисциплины заканчивается промежуточной аттестацией, проводимой в форме зачета.**

### **6.3. 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**

#### ***6.3.1. Пример контрольного задания, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующего 1 этап формирования компетенций***

##### **Примеры тестовых заданий**

1. Крайняя степень профессиональной деформации, когда личность меняет нравственные ценностные ориентиры, становится профессионально несостоятельной
  - адаптивная деформация;
  - профессиональная деградация;
  - психологическая защита.
2. Автор «Левиафана» и концепции «войны всех против всех»:
  - Фома Аквинский;
  - Томас Гоббс;
  - Фрэнсис Бэкон.
3. Наиболее эффективная стратегия поведения, включающая конструктивное обсуждение проблемы и полное разрешение противоречия - это:
  - партнерство;
  - подавление;
  - компромисс.
4. Стратегия поведения в конфликте, направленная на частичное достижение своих интересов и частичные уступки - это
  - компромисс;
  - приспособление;
  - подавление.
5. Курт Левин является основателем теории
  - бихевиоризма;
  - логотерапии;
  - групповой динамики.
6. Реализация потенциальных возможностей человека, его способностей и талантов, высшая степень развития личности (по Маслоу);
  - самоактуализация;
  - зрелость;
  - сублимация.
7. К ведущим специалистам в области профессионального выгорания среди российских психологов относятся:
  - Асимолов;
  - Л. Щеглов;
  - Бойко.
8. Фасилитация - это:
  - форма групповой работы по урегулированию конфликта внутри группы;
  - уклонение от решения проблемы;
  - группа поддержки.

9. Цели отечественной конфликтологии включают:
- интенсивное развитие конфликтологической теории;
  - организацию в России системы практической работы конфликтологов и ужесточение юридического законодательства;
  - повышение заработной платы;
  - распространение конфликтологических знаний.
10. Система регуляторных механизмов, которые направлены на устранение негативных переживаний, сопряженных с внутриличностными противоречиями - это
- корпоративная культура;
  - психологическая защита;
  - личностный рост.
11. Интегральная характеристика личности, определяющая готовность к решению профессиональных задач с использованием знаний, опыта, ценностей, мотивов – это
- компетентность;
  - уровень образования;
  - воспитание.
12. Форма групповой работы для выработки решений повышенной сложности, в том числе для урегулирования конфликта внутри группы – это
- навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения;
  - фасилитация;
  - конфронтация.
13. Конфликты, обусловленные проблемами войны и мира, либо экологическими проблемами, отличающиеся включением больших групп людей и масштабностью охвата -
- глобальные;
  - локальные;
  - межнациональные.
14. Раздел науки, изучающий конфликты в мире животных:
- биология;
  - зооконфликтология;
  - ботаника.
15. Восемь стадий жизненного цикла человека, отражающих кризисы идентичности личности, разработал
- Зигмунд Фрейд;
  - Виктор Франкл;
  - Эрик Эриксон.
16. Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из:
- социального неравенства людей;
  - естественной агрессивности человека вообще;
  - несовершенства человеческой психики.
17. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:
- нехватка средств к существованию;
  - деньги;
  - престиж;
  - власть.

18. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции - это:
- рефлексивная защита;
  - рефлексивное управление;
  - рефлексивный прогноз.
19. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта:
- "стремление - избегание";
  - двойное "стремление - избегание";
  - "избегание - избегания".
20. Стратегические методы разрешения конфликта:
- планирование социального развития;
  - конкретные требования к работе каждого;
  - система поощрения за инициативу и добросовестность.
21. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:
- когда в его основе лежат личные противоречия;
  - таких случаев нет;
  - когда в его основе лежат групповые противоречия.
22. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность по:
- укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений;
  - регуляции взаимоотношений;
  - выдвиганию контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения.
23. Градиент избегания растет быстрее градиента стремления. Это суждение:
- не верно;
  - верно.
24. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:
- произвольно;
  - не обязательно;
  - обязательно последовательно.
25. Возможен ли конфликт, если в нем действует только одна противоборствующая сторона:
- нет;
  - да.

## **Примеры задач**

### *Задача 1*

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее

впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины, мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга, и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

### *Задача 2*

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ, сотрудница нужна коллективу.

### *Задача 3*

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

### *Задача 4*

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

### Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов. Ситуативно-управленческие конфликтная ситуация.

Оценка за контрольное задание рубежного контроля 1 этапа освоения компетенций формируется следующим образом:

Тест

- оценка «отлично» - 85-100% правильных ответов;
- оценка «хорошо» - 70-84% правильных ответов;
- оценка «удовлетворительно» - 40-69% правильных ответов;
- оценка «неудовлетворительно» - менее 39% правильных ответов.

Решение задач – оценивание производится по пятибалльной шкале оценивания

### ***6.3.2. Пример контрольного задания, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующего 2 этап формирования компетенций***

#### **Пример тестового задания.**

1. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.

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

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

3. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

4. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

5. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон- участников называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

6. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

7. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

8. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) нонконформистская.

9. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики:

неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».

10. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

11. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

12. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.



13. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

14. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

15. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. 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;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

20. 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.

21. 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.

22. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели Томаса-Киллмена:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

23. 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.

24. 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;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

53. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу 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.

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. 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.

32. 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.

33. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

34. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- а) посредник
- б) пособник
- в) подстрекатель

35. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

- а) не верно
- б) верно
- в) отчасти верно

Оценка за контрольное задание рубежного контроля 2 этапа освоения компетенций формируется следующим образом:

Тест

- оценка «отлично» - 85-100% правильных ответов;
- оценка «хорошо» - 70-84% правильных ответов;
- оценка «удовлетворительно» - 40-69% правильных ответов;
- оценка «неудовлетворительно» - менее 39% правильных ответов.

### ***6.3.3. Пример контрольного задания, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности для проведения промежуточной аттестации***

#### **Примерные вопросы для зачета**

1. Конфликтология как наука и учебная дисциплина. Объект и предмет конфликтологии.
2. Понятие и особенности юридической конфликтологии.
3. Общетеоретические и частнонаучные принципы конфликтологии.
4. Междисциплинарные особенности конфликтологии.
5. Основные этапы и перспективы развития отечественной конфликтологии.
6. Методы исследования конфликтов.
7. Предпосылки возникновения конфликтологических идей. Представления о конфликте в Древнем мире и в эпоху Средневековья.
8. Основные подходы к пониманию природы конфликта в Новое время.
9. Формирование научных взглядов на исследование конфликтов в конце XIX–начале XX веков.
10. Становление конфликтологии в XX веке. Вклад российских ученых в становление конфликтологии.
11. Концепция позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера.
12. Конфликтная модель общества Ральфа Дарендорфа.

13. Общая теория конфликта Кеннета Боулдинга.
14. Понятие и природа конфликта. Сущность и основные признаки конфликта.
15. Функции конфликтов.
16. Причины конфликтов.
17. Структура конфликта.
18. Участники конфликта и их характеристика.
19. Объект и предмет конфликта, их взаимосвязь.
20. Основные типологии социальных конфликтов.
21. Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
22. Возникновение и формирование конфликтной ситуации.
23. Конфронтация и инцидент в динамике конфликта.
24. Конфликтное взаимодействие оппонентов как стадия развития конфликта.
25. Понятие и особенности эскалации конфликта.
26. Понятие и основные формы завершения конфликта.
27. Конфликты в социальной сфере: понятие, специфика, типология.
28. Предмет и основные понятия политической конфликтологии.
29. Политический конфликт: понятие, причины, структура, типология.
30. Предмет и основные понятия экономической конфликтологии.
31. Экономические кризисы, конкуренция и экономические конфликты.
32. Организационно-управленческие конфликты, их сущность, причины и виды.
33. Типы конфликтов в организациях.
34. Технологии и способы предупреждения и разрешения организационно-управленческих конфликтов.
35. Вооруженный конфликт как наиболее острая форма политического конфликта.
36. Международные конфликты: понятие, виды и особенности в современных условиях.
37. Предмет юридической конфликтологии. Понятие и специфика юридического конфликта.
38. Виды юридического конфликта. Динамика юридических конфликтов.
39. Суд как институционально-правовой способ разрешения конфликтов.
40. Альтернативные способы разрешения юридических (правовых) конфликтов (ADR).
41. Предмет и основные понятия культурно-коммуникативной конфликтологии.
42. Предмет и основные понятия этно-национальной конфликтологии.
43. Управление конфликтом: понятие и этапы деятельности по управлению конфликтами.
44. Диагностика и прогнозирование конфликтов.
45. Предупреждение и профилактика конфликтов.
46. Причины и условия стимулирования конфликтов.
47. Методы регулирования конфликтов.
48. Переговоры как метод регулирования конфликтов. Роль «третьей стороны» в переговорах.
49. До и юридические способы разрешения конфликтов.
50. Основные технологии разрешения конфликтов.
51. Стратегии разрешения конфликтов и основные способы их реализации.
52. Политические и социальные конфликты в современной России: структура и динамика.
54. Переговоры как способ разрешения конфликта.
55. Технология переговорного процесса. Специфика ведения переговоров с преступниками.
56. Медиаторство и регулирование конфликта.

57. Понятие посреднических отношений, носители, виды.

58. Роль права в предупреждении, регулировании и разрешении конфликтов.

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

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности по дисциплине «Конфликтология» проводится с целью определения уровня освоения предмета, включает

– текущий контроль (осуществление контроля за всеми видами аудиторной и внеаудиторной деятельности студента с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины);

- рубежный контроль – оценка результатов освоения дисциплины, степени сформированности компетенций на каждом из этапов освоения учебной дисциплины.

– промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по учебной дисциплине в целом). Промежуточная аттестация по данной дисциплине проводится в форме зачета

Для оценки качества подготовки студента по дисциплине в целом составляется рейтинг – интегральная оценка результатов всех видов деятельности студента, осуществляемых в процессе ее изучения.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Тематическим планом предусмотрен рубежный контроль в виде контрольных заданий и промежуточная аттестация в виде зачета. К зачету допускаются студенты, выполнившие все виды текущей аттестации – практические работы, задание для самостоятельной работы и контрольные опросы.

**Контрольная работа** проводится в учебной аудитории. Контрольная работа может осуществляться в формате тестирования студентов и (или) решения задач. Студенты получают бланк заданий. Студенту сообщается время, отведенное на выполнение контрольной работы, способы допустимых исправлений и другая информация (ответы на возникающие вопросы со стороны студентов).

При выполнении контрольной работы студентам запрещается консультироваться с однокурсниками, использовать телефон, информацию на бумажных и других носителях. По окончании работы, выполняемой в самом бланке задания, студент подписывает работу и сдает ее преподавателю на проверку. Результаты работы, типичные ошибки разбираются на следующем занятии. Студентам сообщается оценка, которая заносится в соответствующую ведомость. Ведомость рубежного контроля предоставляется преподавателем в деканат соответствующего факультета.

**Тест** - является одним из основным средством формального контроля качества обучения. Тестированием называется метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить знания, умения и навыки студента характеризующих определенный этап формирования компетенций.

Тесты построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы на определенном этапе их освоения. С помощью тестирования можно оценить уровень знаний студента о предметной области дисциплины и понимания основных ее положений и терминов, а так

же умение и навыки студента применять полученные при освоении учебной дисциплины практические знания для решения конкретных задач.

Тесты для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих различные этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы бывают следующих видов:

*Закрытая форма* является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов. Закрытую форму вопросов используют также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае формулируют условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Студент должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

*Открытая форма.* Вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), чертежа (схемы), графика, в которых пропущены существенные составляющие - слова, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Студент должен вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

*Установление соответствия.* Студенту предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие.

*Установление последовательности* предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов, фраз, дат и т.п.

Оценка результатов тестирования предполагает использование количественной шкалы оценивания.

**Зачет** - это одна из форм промежуточной аттестации (контроль по окончании изучения учебной дисциплины или ее части)

Студенты допускаются к зачету по дисциплине при условии прохождения всех контрольных рубежей и сдачи всех промежуточных заданий.

Студенты заранее получают список вопросов к зачету.

Результаты прохождения промежуточной аттестации для дисциплины оцениваются отметками «зачтено» («зачет»), «незачтено» («незачет»).

Преподавателем учитываются результаты ранее выполненных контрольных заданий, для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций - результаты рубежного контроля.

В случае сдачи студентом всех промежуточных заданий на высокую оценку, он может освободиться от сдачи зачета и ему автоматически выставляется оценка «зачтено».

Важнейшим условием успешной реализации перечисленных форм контроля является их комплексность и функциональность, предполагающая связь приобретаемых компетенций с конкретными видами и задачами профессиональной деятельности и социальной активности выпускника



## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).**

### ***Основная литература***

1. Зеленков М. Ю. Конфликтология: учебник / М.Ю. Зеленков. - М.: Изд.-торговая корпорация «Дашков и К», 2015. – 324с.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=452906](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=452906)
2. Магомедова, П.К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>
3. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике: учебное пособие для студентов вузов / В.Л. Цветков. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015.-183с.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=118984](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=118984)

### ***Дополнительная литература***

1. Конфликтология сфер социальной жизни: учебное пособие / под. ред. С.А. Сергеева, А.Л. Салагаева; Минобрнауки РФ - Казань: Изд-во КНИТУ, 2014.-468с.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=428029](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=428029)
2. Лукаш, Ю.А. Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты / Ю.А. Лукаш. – 2-е изд., стер. – Москва : Флинта, 2017. – 101 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115081>
3. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие для студентов вузов / К.В. Решетникова. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2013.-175с.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=448158](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=448158)
4. Чернышев А.В. Роль конфликтов в социально-экономическом развитии организации . – М.: Лаборатория Книги, 2012-153с.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=142378](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=142378)
5. Бобинкин, С.А. Психологические основы управления персоналом : учебное пособие / С.А. Бобинкин, Н.В. Филинова, Н.С. Акатова ; ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет». Филиал в г. Клину. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 172 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=460208>
6. Шапиро С.А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества: 2-е изд, доп. и перераб. / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. – М.-Берлин: Директ – Медиа, 2015.-325с.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=428384](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=428384)

## **8. Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

1. Biblioclub.ru – университетская библиотечная система online
2. Window.edu.ru –единое окно доступа к образовательным ресурсам

3. <http://www.md-management.ru/management/hr.html> - «MD-Менеджмент»: все об управлении
4. [www.expert.ru](http://www.expert.ru) - Журнал «Эксперт»
5. <https://psyera.ru/tags/kadry> - база данных по управлению человеческими ресурсами в организации
6. <http://evolkov.net/conflict/> - сайт по конфликтологии и организационному конфликтменеджменту
7. <https://psyera.ru/articles/konfliktologiya> - база статей посвященная конфликтологии.
8. [www.psyonline.ru/tests](http://www.psyonline.ru/tests) - Психологические тесты для определения профессиональных качеств личности
9. [www.testpark.ru](http://www.testpark.ru) - Система профессиональной оценки специалистов
10. [www.trainings.ru](http://www.trainings.ru) - Портал об обучении и развитии персонала в России
11. <http://www.top-personal.ru/> - онлайн журнал «Управление персоналом»
12. [www.aup.ru](http://www.aup.ru) - административно-управленческий портал. Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий.
13. <http://www.consulting.ru> - Интернет-еженедельник CONSULTING.RU
14. <https://psyera.ru/articles/psihologiya-upravleniya> - база данных по психологии управления, маркетингу и другим гуманитарно-правовым наукам.
15. <http://www.consultant.ru/> - справочная правовая система «КонсультантПлюс»
16. [www.businessstest.ru](http://www.businessstest.ru) - коллекция тестов, помогающих оценить деловые и личные качества, психологическое состояние, и по итогам анализа скорректировать поведение и изменить ситуацию.
17. <https://psyera.ru/articles/iskusstvo-obshcheniya> - статьи по искусству делового общения

### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).**

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, экзаменам; выполнение контрольных работ.

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного). Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах:

- **План** – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.
- **Конспект** – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.
- **План-конспект** – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.
- **Текстуальный конспект** – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.
- **Свободный конспект** – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.
- **Тематический конспект** – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

Первый этап – организационный;

Второй этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения**

При осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине «Конфликтология» предполагается использование сети Интернет, стандартных компьютерных программ Microsoft Windows. Использование специального программного обеспечения или справочных систем данной рабочей программой не предусматривается.

##### **Лицензионное программное обеспечение:**

1. Windows 10 Pro Professional (Договор: Tr000391618, срок действия с 20.02.2020 г. по 28.02.2023 г., Лицензия: V8732726);
2. Microsoft Office Professional Plus 2019 (Договор: Tr000391618, срок действия с 20.02.2020 г. по 28.02.2023 г., Лицензия: V8732726).
3. Windows 7 Pro Professional (Договор: Tr000391618, срок действия с 20.02.2020 г. по 28.02.2023 г., Лицензия: V8732726);
4. Microsoft Office Professional Plus 2010 (Договор: Tr000391618, срок действия с 20.02.2020 г. по 28.02.2023 г., Лицензия: V8732726).

##### **Свободно распространяемое программное обеспечение:**

1. Браузер Google Chrome;
2. Браузер Yandex;
3. Adobe Reader - программа для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF.

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

**Кабинет № 424 -учебное помещение № I-65** для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для проведения занятий лекционного типа аудитория оборудована набором демонстрационного оборудования и набором учебно-наглядных пособий в цифровом виде, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

##### **Учебное помещение оснащено оборудованием и техническими средствами обучения:**

1. стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41

2. проекционный экран;
3. доска маркерная учебная;
4. столы - 36 шт.;
5. стулья – 71 шт.;
6. акустическая система;
7. блок управления проекционным оборудованием;
8. персональный компьютер преподавателя (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i5-2100) - 1 шт.

Компьютер подключен к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

**Кабинет № 404 -учебное помещение № I-14**, для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации./ Лаборатория информационных технологий.

Для проведения занятий лекционного типа аудитория оборудована набором демонстрационного оборудования и набором учебно-наглядных пособий в цифровом виде, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

**Учебное помещение оснащено оборудованием и техническими средствами обучения:**

1. стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41
2. проекционный экран;
3. доска маркерная учебная;
4. столы - 14 шт.;
5. стулья – 28 шт.;
6. акустическая система;
7. блок управления проекционным оборудованием;
8. персональный компьютер преподавателя (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i5-2100) - 1 шт.
9. персональные компьютеры - 26 шт.

Все компьютеры подключены к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

**Кабинет № 402- помещение № I-11**, для самостоятельной работы.

**Помещение оснащено оборудованием и техническими средствами обучения:**

- 1 стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41
2. проекционный экран;
3. доска маркерная учебная;
4. столы – 14 шт.;
5. стулья –28 шт.;
6. акустическая система;
7. блок управления проекционным оборудованием;
8. персональный компьютер преподавателя (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i5-2100) - 1 шт.
9. персональные компьютеры - 26 шт.

Все компьютеры подключены к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

