

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.11.2024 09:58:51

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины
Конфликтология**

Направление 38.03.02 Менеджмент

Направленность 38.03.02.17 "Финансовое и кадровое управление в бизнесе"

Для набора 2024 года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА Финансовый и HR менеджмент**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	16			
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	64	64	64	64
Контактная работа	64	64	64	64
Сам. работа	44	44	44	44
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.с.н., Доцент, Кудрявцев Д.И.

Зав. кафедрой: к.соц.н., доц. Белов М.Т.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыков профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-4: Способен обоснованно выбирать и эффективно использовать инструменты и методы разработки и реализации управленческих решений в различных направлениях деятельности организации
ПК-3: Способен организовывать, анализировать и контролировать трудовую деятельность с учетом регламентов и показателей нормирования труда на рабочих местах

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:
теоретические основы конфликтологии как науки и принципы её применения в сфере управления персоналом (соотнесено с индикатором ПК-4.1) теоретическую и практическую связь между конфликтологическим знанием и организацией труда персонала (соотнесено с индикатором ПК-3.1)
Уметь:
выявлять резервы повышения эффективности деятельности организации путем диагностики и анализа конфликтов в коллективе (соотнесено с индикатором ПК-4.2) использовать управление конфликтами для совершенствования нормирования, организации и стимулирования труда персонала (соотнесено с индикатором ПК-3.2)
Владеть:
сбора информации для эффективного использования современных методов и технологий управления конфликтами и стрессами (соотнесено с индикатором ПК-4.3) учета результатов конфликтологического анализа при разработке управленческих решений (соотнесено с индикатором ПК-3.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Общая теория конфликта

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Тема «Понятие и типология конфликтов» Понятие конфликта. Противоречие – основа конфликта. Конфликт как социальное взаимодействие социальных субъектов. Конфликт и соревнование. Различия между объектом и предметом конфликта. Характеристика объекта конфликта. Реалистический и нереалистический конфликты. Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт. Конфликт между личностью и группой. Межгрупповой конфликт. Межгосударственный конфликт. Другие типы конфликтов. / Лек /	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
1.2	Тема «Понятие и типология конфликтов» Понятие конфликта. Объект и предмет конфликта. Проблема типологии конфликтов. / Пр /	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
1.3	Тема «Причины конфликтов» Составляющие причины конфликта. Классификация противоречий. Объективные факторы возникновения конфликтов. Основные психологические доминанты поведения личности. Черты характера и типы личностей. Установки личности. Неадекватные оценки и восприятие. Манеры поведения. Как вести себя с трудными людьми различных типов? / Лек /	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
1.4	Тема «Причины конфликтов» Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. / Пр /	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
1.5	Тема «Структура конфликтов» Объект конфликта. Участники конфликта. Среда конфликта. Физическая среда конфликта. Общественно-психологическая среда конфликта. Социальная среда конфликта. Основные психологические доминанты поведения. Черты характера и типы личностей. Акцентуации характера. Психофизиологические	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5

	качества. Установки личности, образующие идеальные типы индивидуальности. Неадекватные оценки и восприятие. Манеры поведения. Этические ценности. Динамика конфликта. Объективные элементы конфликта. Личностные элементы конфликта. / Лек /				
1.6	Тема «Структура конфликтов» Объект конфликта. Участники конфликта. Среда конфликта. Физическая среда конфликта. Общественно-психологическая среда конфликта. Социальная среда конфликта. Основные психологические доминанты поведения. Черты характера и типы личностей. Акцентуации характера. Психофизиологические качества. Установки личности, образующие идеальные типы индивидуальности. Неадекватные оценки и восприятие. Манеры поведения. Этические ценности. Динамика конфликта. Объективные элементы конфликта. Личностные элементы конфликта. / Пр /	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
1.7	Тема «Становление и развитие конфликтологии» Развитие конфликтологии в рамках психологической науки. Конфликтология и правоведение. Развитие отечественной конфликтологии. Предмет конфликтологии и методы исследования. Структура конфликта. Динамика конфликта. Разрешение конфликта. Типология конфликта. Предмет и объект конфликтологии. Принципы научного исследования. Методы исследования конфликта. / Ср /	2	6	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5

Раздел 2. Внутриличностный конфликт

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Тема «Понятие и виды внутриличностных конфликтов» Сущность внутриличностного конфликта по Фрейдю. Три типа конфликтной ситуации К.Левина. «Я-концепция» К.Роджерса. Теория потребностей А.Маслоу. Теория В. Франкла. Теория А.Н.Леонтьева. Внутриличностный конфликт: понятие и характеристики. Три типа внутриличностных конфликтов. Классификация на основе ценностно-мотивационной сферы личности. Другие типы внутриличностных конфликтов. Понятие внутриличностного конфликта. Виды внутриличностных конфликтов. / Лек /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
2.2	Тема «Понятие и виды внутриличностных конфликтов» Сущность внутриличностного конфликта по Фрейдю. Три типа конфликтной ситуации К.Левина. «Я-концепция» К.Роджерса. Теория потребностей А.Маслоу. Теория В. Франкла. Теория А.Н.Леонтьева. Внутриличностный конфликт: понятие и характеристики. Три типа внутриличностных конфликтов. Классификация на основе ценностно-мотивационной сферы личности. Другие типы внутриличностных конфликтов. Понятие внутриличностного конфликта. Виды внутриличностных конфликтов. / Пр /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
2.3	Тема «Причины и последствия внутриличностного конфликта» Внутренние причины. Внешние причины. Социальная среда и личность. К.Хорни. Конфликт между сущностью и существованием личности. Э.Фромм. Факторы социальной жизни и неврозы. Отрицательные последствия внутриличностного конфликта. Позитивные последствия внутриличностного конфликта. Причины внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта. / Лек /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
2.4	Тема «Причины и последствия внутриличностного конфликта» Внутренние причины. Внешние причины. Социальная среда и личность. К.Хорни. Конфликт между сущностью и существованием личности. Э.Фромм. Факторы социальной жизни и неврозы. Отрицательные последствия внутриличностного конфликта. Позитивные последствия внутриличностного конфликта. Причины внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта. / Пр /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
2.5	Тема «Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов» Самопознание и самооценка. Смыслообразующие жизненные	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5

	ценности. Использование собственного жизненного опыта. Условия эффективности и успешности: будьте оптимистом, ориентируйтесь на успех, будьте принципиальны, уверены в себе, соблюдайте этические нормы и правила общения. Другие способы предупреждения межличностных конфликтов. Типичные принципы и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита личности. Механизмы психологической защиты личности. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. / Лек /				
2.6	Тема «Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов» Самопознание и самооценка. Смыслообразующие жизненные ценности. Использование собственного жизненного опыта. Условия эффективности и успешности: будьте оптимистом, ориентируйтесь на успех, будьте принципиальны, уверены в себе, соблюдайте этические нормы и правила общения. Другие способы предупреждения межличностных конфликтов. Типичные принципы и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита личности. Механизмы психологической защиты личности. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. / Пр /	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5

Раздел 3. Конфликты на различных уровнях социальной системы

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
3.1	Тема «Межгрупповой конфликт» Специфические особенности межгрупповых конфликтов. Психология межгруппового конфликта. Спонтанная межгрупповая враждебность. Групповое восприятие. Социология межгруппового конфликта. Неизбежность межгрупповой конфликтности. Генезис социальных групп. Групповые потребности и интересы. Объект и стадии межгруппового конфликта. Эволюция межгрупповых конфликтов. / Лек /	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
3.2	Тема «Межгрупповой конфликт» Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. / Пр /	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
3.3	Тема «Основные виды межгрупповых конфликтов» Критерии дифференциации межгрупповых конфликтов. Политические и национальные конфликты. Структура политического конфликта. Субъекты политических конфликтов. Особенности политических конфликтов. Виды политических конфликтов. Межгосударственные конфликты и национальные интересы. Политические конфликты тоталитарных и демократических систем. Политические конфликты интересов. Конфликты ветвей власти. Конфликты партийной системы. Этнос и нация. Сущность межэтнических конфликтов. Особенности межэтнических конфликтов. Принципы регуляции этнических конфликтов. Типология межгрупповых конфликтов. Политические конфликты. Этнические конфликты. / Лек /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
3.4	Тема «Основные виды межгрупповых конфликтов» Критерии дифференциации межгрупповых конфликтов. Политические и национальные конфликты. Структура политического конфликта. Субъекты политических конфликтов. Особенности политических конфликтов. Виды политических конфликтов. Межгосударственные конфликты и национальные интересы. Политические конфликты тоталитарных и демократических систем. Политические конфликты интересов. Конфликты ветвей власти. Конфликты партийной системы. Этнос и нация. Сущность межэтнических конфликтов. Особенности межэтнических конфликтов. Принципы регуляции этнических конфликтов. Типология межгрупповых конфликтов. Политические конфликты. Этнические конфликты. / Пр /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
3.5	Тема «Межличностный конфликт» Особенности межличностного конфликта. Межличностные конфликты в семье. Межличностные конфликты в	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5

	педагогическом процессе. / Лек /				
3.6	Тема «Межличностный конфликт» Особенности межличностного конфликта. Межличностные конфликты в семье. Межличностные конфликты в педагогическом процессе. / Пр /	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
3.7	Тема «Конфликты в организации» Специфика конфликта в организации. Организационные конфликты. Производственные конфликты. / Лек /	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
3.8	Тема «Конфликты в организации» Специфика конфликта в организации. Организационные и производственные конфликты. Трудовые конфликты в организации. Инновационные конфликты. Особенности управления конфликтами. / Пр /	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
Раздел 4. Способы предупреждения и разрешения конфликтов					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
4.1	Тема «Разрешение конфликтов» Тактика ухода. Силовое подавление. Тактика «выигрыш – проигрыш». Тактика «выигрыш – выигрыш». Механизмы осуществления тактики компромисса. Трансформация конфликтных взаимоотношений в отношения согласия. Негативные методы. Позитивные методы. Результаты управления конфликтом. / Лек /	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
4.2	Тема «Разрешение конфликтов» Тактика избегания конфликта и метод насилия. Два подхода к разрешению конфликта. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта». Основные механизмы осуществления тактики взаимного выигрыша. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. / Пр /	2	2	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
4.3	Тема «Переговоры как способ разрешения конфликтов» Особенности переговоров. Общая характеристика переговоров. Стратегии ведения переговоров. Динамика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Посредничество в переговорном процессе. Типология переговоров. Функции переговоров. Переговоры с ориентацией на модель «выигрыш – проигрыш». Переговоры с ориентацией на модель «проигрыш – проигрыш» и «выигрыш – выигрыш». Позиционный торг. Переговоры на основе интересов. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Тактические приемы при позиционном торге. Тактические приемы, носящие двойственный характер. Формы участия третьей стороны. Посредник. Оценка эффективности посреднической деятельности. / Лек /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
4.4	Тема «Переговоры как способ разрешения конфликтов» Особенности переговоров. Общая характеристика переговоров. Стратегии ведения переговоров. Динамика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Посредничество в переговорном процессе. Типология переговоров. Функции переговоров. Переговоры с ориентацией на модель «выигрыш – проигрыш». Переговоры с ориентацией на модель «проигрыш – проигрыш» и «выигрыш – выигрыш». Позиционный торг. Переговоры на основе интересов. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Тактические приемы при позиционном торге. Тактические приемы, носящие двойственный характер. Формы участия третьей стороны. Посредник. Оценка эффективности посреднической деятельности. / Пр /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
4.5	Тема «Предупреждение конфликтов» Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Проблема конфликтных личностей. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. Роль юмора. / Ср /	2	10	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
4.6	Тема «Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов»	2	8	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4,

	Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. / Ср /				Л2.5
4.7	Подготовка докладов с использованием Libre Office / Ср /	2	20	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
4.8	/ Экзамен /	2	36	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Шарков Ф. И., Сперанский В. И.	Общая конфликтология: учебник	Москва: Дашков и К°, 2023	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710098 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Лопарев А. В., Знаменский Д. Ю.	Конфликтология: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/539774 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Низова Л. М.	Организационно-управленческая конфликтология: учебно-методическое пособие	Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461620 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Ветрова Е. А., Кабанова Е. Е.	Трудовая конфликтология: учебно-методическое пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500389 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3		Человек и современный мир: международный научно-исследовательский журнал: журнал	Владивосток: Эксперт-Наука, 2019	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564872 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Дюжиков, С. А., Ковтуненко, И. В., Кравец, А. Е., Нор-Аревян, О. А., Пилипенко, А. Э., Черевкова, А. И.	Коммуникативная конфликтология: учебное пособие	Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2023	https://www.iprbookshop.ru/135649.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5		Business Excellence: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2024	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=712195 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС "Гарант"<http://www.internet.garant.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

База профессиональных данных «Мир психологии» <http://psychology.net.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

Libre Office

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-4: Способен обоснованно выбирать и эффективно использовать инструменты и методы разработки и реализации управленческих решений в различных направлениях деятельности организации			
З теоретические основы конфликтологии как науки и принципы её применения в сфере управления персоналом	выполнение тестовых заданий, формирование текста доклада, ответы на вопросы	Правильность выбранных ответов, соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность текста доклада	Т – тест (1-100) Э - вопросы к экзамену (1-70) Д - доклад ((1-30)
У выявлять резервы повышения эффективности деятельности организации путем диагностики и анализа конфликтов в коллективе	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет, выполнять задания	Д - доклад ((1-30) СЗ – ситуационные задания (1-12)
В сбора информации для эффективного использования современных методов и технологий управления конфликтами и стрессами	демонстрация навыка подготовки доклада и решения кейс-задач	уровень овладения навыком выполнения и защиты доклада, объективность и аргументированность сделанных выводов,	Д - доклад ((1-30) СЗ – ситуационные задания (1-12)

		объективность решения ситуационных задач.	
ПК-3: Способен организовывать, анализировать и контролировать трудовую деятельность с учетом регламентов и показателей нормирования труда на рабочих местах			
теоретическую и практическую связь между конфликтологическим знанием и организацией труда персонала	выполнение тестовых заданий, формирование текста доклада, ответы на вопросы	Правильность выбранных ответов, соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность текста доклада	Т – тест (1-100) Э - вопросы к экзамену (1-70) Д - доклад ((1-30)
использовать управление конфликтами для совершенствования нормирования, организации и стимулирования труда персонала	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет, выполнять задания	Д - доклад ((1-30) СЗ – ситуационные задания (1-12)
В учитывать результаты конфликтологического анализа при разработке управленческих решений (соотнесено с индикатором	демонстрация навыка подготовки доклада и решения кейс-задач	уровень овладения навыком выполнения и защиты доклада, объективность и аргументированность сделанных выводов, объективность решения ситуационных задач.	Д - доклад ((1-30) СЗ – ситуационные задания (1-12)

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

84-100 баллов (отлично)

68-83 баллов (хорошо)

50-67 баллов (удовлетворительно)

0-49 баллов (неудовлетворительно)

2 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

Вопросы к экзамену

1. Проблема соотношения противоречия, борьбы и конфликта в трудах мыслителей древнего мира.
2. Истолкование природы конфликта в эпоху Средневековья.
3. Два подхода к пониманию природы социального конфликта в Новое время.
4. Концепция социального конфликта Маркса и его последователей.
5. Развитие конфликтологии в рамках социологической науки.
6. Концепции социального согласия и «человеческих отношений».
7. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки.
8. Конфликтология и правоведение.
9. Развитие отечественной конфликтологии.
10. Структура конфликта.
11. Динамика конфликта.
12. Разрешение конфликта.
13. Типология конфликта.
14. Предмет и объект конфликтологии.
15. Принципы научного исследования.
16. Методы исследования конфликта.
17. Понятие конфликта и его основы.
18. Конфликт как социальное взаимодействие социальных субъектов.
19. Различия между объектом и предметом конфликта.
20. Реалистический и нереалистический конфликты.
21. Проблема типологии конфликтов.
22. Объективные элементы конфликта.
23. Личностные элементы конфликта.
24. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Классификация противоречий.
25. Объективные факторы возникновения конфликтов.
26. Личностные факторы возникновения конфликтов.
27. Понятие функции конфликта. Конструктивные и деструктивные функции.
28. Динамика конфликта: предконфликтная ситуация, открытый конфликт, послеконфликтный период.
29. Сущность внутриличностного конфликта по З.Фрейду.
30. Три типа конфликтной ситуации К.Левина.
31. «Я-концепция» К.Роджерса.
32. Теория потребностей А.Маслоу.

33. Теория В.Франкла.
34. Теория А.Н.Леонтьева.
35. Виды внутриличностных конфликтов.
36. Причины внутриличностного конфликта.
37. Причины внутриличностных конфликтов по К.Хорни.
38. Конфликт между сущностью и существованием личности по Э.Фромму.
39. Последствия внутриличностного конфликта.
40. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
41. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
42. Механизмы психологической защиты личности.
43. Понятие и природа стресса. Стресс и дистресс.
44. Причины и источники стресса.
45. Профилактика стрессов в производственных ситуациях.
46. Концепция «поисковой активности».
47. Межличностный конфликт: функции, структура и элементы, динамика.
48. Стили поведения в межличностном конфликте.
49. Типы людей.
50. Межличностные конфликты в семье.
51. Межличностные конфликты в педагогическом процессе.
52. Специфика конфликта в организации. Основные типы конфликтов в организации (организационные, производственные, трудовые, инновационные).
53. Особенности управления конфликтами.
54. Особенности межгрупповых конфликтов.
55. Психология межгруппового конфликта.
56. Социология межгруппового конфликта.
57. Типология межгрупповых конфликтов.
58. Политические конфликты: виды, особенности,.
59. Этнические конфликты.
60. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения.
61. Типы конфликтных личностей.
62. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.
63. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
64. Тактика избегания конфликта и метод насилия.
65. Два подхода к разрешению конфликта.
66. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты.
67. Переговоры: особенности, типология, функции.
68. Стратегии ведения переговоров.
69. Динамика переговоров.
70. Тактические приемы ведения переговоров.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» 84-100 баллов выставляется обучающемуся, если студент демонстрирует полные и содержательные знания материала, усвоение основ права, практику применения различных источников права, используя научные точки зрения ученых-юристов на обсуждаемые проблемы, умеет приводить примеры из практики, умеет отстаивать свою позицию;
- оценка «хорошо» 68-83 баллов выставляется обучающемуся, если студент обнаруживает твердые знания предмета, усвоение рекомендуемой литературы, источников права,

четкую ориентацию в проблемных вопросах основ права, но допускает некоторые неточности в ответе.

– оценка «удовлетворительно» 50-67 баллов выставляется обучающемуся, если студент показывает знания основного учебно-программного материала, знакомство с рекомендованной литературой, но допускает существенные неточности в ответе, либо не отвечает на отдельные дополнительные вопросы.

– оценка «неудовлетворительно» 0-49 баллов выставляется обучающемуся, если он не отвечает на поставленный вопрос, не ориентируется в понятиях и институтах права, не демонстрирует знания основного учебно-программного материала.

Тесты

1. Оказывает влияние на развитие конфликта и участвует в управлении им.

- 1) Руководитель трудового коллектива
- 2) Ведущий переговоры
- 3) Независимый эксперт
- 4) Члены трудового коллектива
- 5) Посредник

2. Назовите термин, характеризующий процесс рассмотрения споров профессионально подготовленными лицами, выработку рекомендаций и предложений по урегулированию разногласий.

- 1) Соглашение
- 2) Медиация
- 3) Фасилитация
- 4) Разбирательство
- 5) Требование

3. Обязательное обращение участников конфликта к посреднику, обязательное исполнения его решений, называется...

4. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

- 1) Внутригрупповой конфликт
- 2) Межгрупповой конфликт
- 3) Межличностный конфликт
- 4) Внутриличностный конфликт
- 5) Личностно-групповой конфликт

5. Столкновение взаимодействующих сторон, означающее переход конфликтной ситуации в конфликт, называют...

6. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

- 1) Коллективный трудовой спор
- 2) Противоречие
- 3) Межличностный конфликт.
- 4) Противостояние
- 5) Противоборство

7. Область специального научного знания о природе, причинах, динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения называется...

8. Назовите термин, характеризующий противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.

- 1) Локальный конфликт
- 2) Региональный конфликт
- 3) Эмоциональный конфликт
- 4) Крупномасштабный конфликт
- 5) Административный конфликт

9. Наиболее мягкая форма участия в конфликте третьей стороны (третьего лица) называется...

10. Назовите систему мероприятий по обеспечению сотрудничества наемных работников, работодателей и представителей органов государственной власти в целях согласования социально-экономических интересов.

- 1) Трудовой договор
- 2) Социальное партнёрство
- 3) Компромисс
- 4) Сотрудничество
- 5) Взаимодействие

11. Массовое шествие, являющееся одной из форм урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов, называется...

12. Назовите термин, характеризующий процесс сознательного воздержания от применения силы в конфликтной ситуации.

- 1) Мораторий
- 2) Соглашение
- 3) Заявление
- 4) Договор
- 5) Запрет

13. Установите соответствие доминирующего фактора внутриличностного конфликта с автором, его предложившим: а) "Основное беспокойство, базальная тревога"; б) "Инстинктивное половое влечение»; в) "Субличности: Дитя-Родитель-Взрослый»; г) "Коллективное бессознательное»; д) "Чувство неполноценности".

- 3) Эрик Берн
- 2) Зигмунд Фрейд
- 5) Александр Адлер
- 4) Карл Юнг
- 1) Карен Хорни

14. Идеи структурализма в изучении конфликтов поддерживал...

15. Назовите процесс дробления общества на ряд групп с различными интересами и ценностями, конфликтующих между собой.

- 1) Поляризация
- 2) Сегментация
- 3) Конфронтация
- 4) Изоляция
- 5) Агитация

16. Называется конфликт, в котором принимают участие много сторон.

- 1) Перекрещивающийся
- 2) Мультиполярный
- 3) Биполярный.
- 4) Расширенный
- 5) Масштабный

17. Определите учёного, который считал, что подавление конфликта ведёт к его обострению, а «рациональная регуляция» - к «контролируемой эволюции».

- 1) Р.Дарендорф
- 2) А.Г. Здравомыслов.
- 3) К. Маркс.
- 4) К.Юнг
- 5) З.Фрейд

18. Назовите тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляются пассивность, склонность к уступкам, в оценках и суждениях – непоследовательность.

- 1) Конструктивная
- 2) Деструктивная
- 3) Конформистская
- 4) Созидательная
- 5) Продуктивная

19. Назовите термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.

- 1) Митинг
- 2) Совещание
- 3) Заседание
- 4) Собрание
- 5) Совет

20. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов в конфликте, называется...

21. Определите тактику поведения, которую следует применять, если конфликтная ситуация разрешится сама собой через определенное время.

- 1) Противоборство
- 2) Уклонение
- 3) Уступка
- 4) Наступление
- 5) Провокация

22. Определите тактику поведения, которую следует применять в конфликтной ситуации, если решение проблемы важнее для партнера, чем для Вас.

- 1) Компромисс
- 2) Конфронтация
- 3) Приспособление
- 4) Сотрудничество
- 5) Уступка

23. Укажите, какую тактику следует применять в конфликтных ситуациях, когда одинаково значимы цели и важны подходы обеих сторон?

- 1) Избегание.
- 2) Сотрудничество
- 3) Компромисс.
- 4) Соперничество
- 5) Противоборство

24. Тактика, характеризующаяся высоким уровнем напористости при низком уровне партнерства, называется...

25. Назовите вид конфликтной ситуации, для которого характерны разногласия по конкретному вопросу.

- 1) Антагонизм
- 2) Отчуждение
- 3) Деловой спор
- 4) Дискуссия
- 5) Скандал

26. Установите соответствие периода с этапом становления конфликтологии как науки: а) VI-VII в. до н.э.; б) 1920 годы; в) 1920-1950 годы; г) 1950-1980 годы; д) 1980 год–2000 годы

- 3) конфликт как самостоятельная наука
- 2) зарождения отраслей конфликтологии
- 5) центры по исследованию конфликтов
- 1) конфликт изучается в рамках философии
- 4) междисциплинарные исследования

27. Назовите термин, характеризующий окончание конфликта по любым причинам.

- 1) Затихание конфликта
- 2) Завершение конфликта
- 3) Разрешение конфликта
- 4) Устранение конфликта
- 5) Ликвидация конфликта

28. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта и напряженных отношений его участников это:

29. Назовите процесс, в ходе которого в отношениях сторон происходит смена объекта конфликта.

- 1) Перерастание в другой конфликт
- 2) Возникновение конфликтного поля
- 3) Появление ещё одной зоны конфликта
- 4) Расширение конфликта
- 5) Переход в другое конфликтное поле

30. Назовите деятельность участников конфликта, направленную на прекращение противодействия и устранение проблемы.

- 1) Расширение зоны конфликта
- 2) Разрешение конфликта
- 3) Уклонение

- 4) Принятие соглашения
- 5) Обсуждение

31. Воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта это...

32. Назовите конфликт, обусловленный столкновением определенных взаимоисключающих политических интересов.

- 1) Внутриличностный конфликт
- 2) Этнический конфликт
- 3) Политический конфликт
- 4) Международный конфликт
- 5) Межгрупповой конфликт

33. Определите разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.

- 1) Межгосударственные
- 2) Межличностные
- 3) Классовые
- 4) Межгрупповые
- 5) Международные

34. Назовите учёного, который определил существование трех степеней развития общественных конфликтов: кооперация, конкуренция, подлинный конфликт.

- 1) В.А. Барсамов.
- 2) Д. Аптер
- 3) А.Г. Здравомыслов
- 4) Р. Даль
- 5) К.Маркс

35. Определите количество принципов успешного урегулирования политических конфликтов в соответствии с теорией Е. Нордлинжер.

- 1) Три
- 2) Четыре
- 3) Пять
- 4) Шесть
- 5) Семь

36. Диагностика конфликта в функциональном аспекте это его диагностика, как...

37. Установите хронологическую последовательность мыслителей, изучавших конфликтологию.

- 2 а) Фома Аквинский
- 1 б) Конфуций
- 5 в) Эммануил Кант
- 4 г) Жан Жак Руссо
- 3 д) Томас Гоббс

38. Выберите термин, который определяет сознательное взаимное воздержание от применения силы.

- 1) Двусторонний мораторий
- 2) Переговорный процесс
- 3) Разрешение конфликта

- 4) Упреждение конфликта
- 5) Ликвидация конфликта

39. Назовите процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния.

- 1) Социальный конфликт.
- 2) Классовый конфликт.
- 3) Правовой конфликт.
- 4) Экономический конфликт.
- 5) Политический конфликт.

40. Определите термин, характеризующий противоречие и столкновение обычая и закона.

- 1) Область конфликта
- 2) Конфликт
- 3) Поле конфликта
- 4) Пространство конфликта
- 5) Территория конфликта

41. Состояние политической системы общества, выражающееся в углублении и обострении имеющихся конфликтов...

42. Назовите термин, определяющий потерю правительством авторитета, невыполнение его распоряжений исполнительными органами.

- 1) Правительственный кризис
- 2) Политический кризис
- 3) Экономический кризис
- 4) Исполнительный кризис
- 5) Конституционный кризис

43. Каким термином характеризуют расхождение решения парламента с волей большинства граждан страны.

- 1) Международный кризис
- 2) Экономический кризис
- 3) Парламентский кризис
- 4) Правительственный кризис
- 5) Конституционный кризис

44. Соотнесите психологическую концепцию внутриличностного конфликта с ее автором:

- а) Эрих Фромм; б) Альфред Адлер; в) Эрик Эриксон; г) Зигмунд Фрейд; д) Карл Юнг.
- 4) Проблема внутриличностного конфликта
- 2) Теория комплекса неполноценности
- 3) Учение об экстраверсии и интроверсии
- 1) Концепция «экзистенциальной дихотомии»
- 3) Теория психосоциального развития

45. Рассогласование целей и ценностей правящего режима с представлениями основной части граждан называется...

46. Определите кризис, возникающий тогда, когда правящая элита неспособна обеспечить приемлемый для общества рост материального благосостояния и его распределение.

- 1) Кризис доверия
- 2) Кризис легитимности

- 3) Кризис распределения
- 4) Кризис проникновения
- 5) Кризис идентичности

47. Определите необходимый термин, характеризующий конфликт по вопросам присвоения, распоряжения, использования, организации, управления распределения производством материальных благ

- 1) Политический конфликт
- 2) Экономический конфликт
- 3) Социальный конфликт
- 4) Социально-экономический конфликт
- 5) Социально-политический конфликт

48. Конфликт по вопросам жизнеобеспечения, доступа к различным благам и ресурсам, называется...

- 1) Социальный
- 2) Конституционный
- 3) Экономический
- 4) Государственный
- 5) Ресурсный

49. Установите соответствие между теорией и ее автором: а) социал-дарвинизм; б) диалектическая концепция конфликта; в) теория групповой динамики; г) теория транзактного анализа; д) теории политической стабильности

- 1) Г. Спенсер
- 5) Д. Сандерс
- 3) Л. Линдсей
- 4) Э. Берн
- 2) К. Маркс

50. Определите термин, означающий конфликты, возникшие в результате провоцирующих слов, поступков, вынуждающих обстоятельств.

- 1) Инициативные
- 2) Спровоцированные
- 3) Нечаянные
- 4) Случайные
- 5) Спланированные

51. Назовите конфликт, при котором все проявления не скрываются участниками, а принимают демонстративный характер.

- 1) Скрытый
- 2) Открытый
- 3) Частично скрытый
- 4) Частично открытый
- 5) Прозрачный

52. Определите сторонника социал-дарвинизма в конфликтологии.

- 1) Т. Парсонз
- 2) Н. Смелзер
- 3) Э. Дюркгейм
- 4) Г. Спенсер
- 5) А. Адлер

53. Определите конфликт, возникающий, если у партнёров разные интересы и они противоречат друг другу?

- 1) Конфликт несоответствия
- 2) Конфликт правил взаимодействия
- 3) Конфликт интересов
- 4) Конфликт средств достижения целей
- 5) Конфликт ценностей

54. Определите конфликт, возникающий в случае, если участники стремятся к одной цели, но в силу ограниченности ресурсов их интересы противоречат друг другу.

- 1) Ресурсный конфликт
- 2) Конфликт потенциалов
- 3) Конфликт ценностей
- 4) Конфликт принципов
- 5) Конфликт восприятия

55. Внутриличностный конфликт, возникающий в результате необходимости выбора человеком между равными возможностями, мотивами, альтернативами, называется...

56. Определите внутриличностный конфликт, возникающий в результате противоречия между требованиями роли и возможностями личности.

- 1) Мотивационный
- 2) Ролевой
- 3) Когнитивный
- 4) Статусный
- 5) Личностный

57. Определите внутриличностный конфликт, возникающий в результате столкновения двух несовместимых знаний или представлений.

- 1) Мотивационный
- 2) Ролевой.
- 3) Когнитивный
- 4) Ценностный
- 5) Внутриличностный

58. Определите термин, характеризующий конфликт в пределах предприятия, сектора, отдела, рабочей группы, организации.

- 1) Региональный
- 2) Организационный
- 3) Политический
- 4) Ролевой
- 5) Структурный

59. Определите вид анализа, который используется для изучения группового поведения в конфликте.

- 1) Медицинский анализ
- 2) Экономический анализ
- 3) Социометрический анализ
- 4) Социальный анализ
- 5) Групповой анализ

60. Соотнесите термин с его описанием. а) инцидент; б) конфликтоген; в) аргумент; г) эскалация; д) динамика

- 3) довод, приводимый в доказательство
- 5) развитие и изменение конфликта
- 1) первое столкновение сторон
- 4) резкая интенсификация борьбы оппонентов
- 2) слово или действие, приводящее к конфликту

61. Определите признак, который характеризует конфликты горизонтальной коммуникативной направленности.

- 1) Участники связаны системой подчинения
- 2) Участники не находятся в подчинении друг у друга
- 3) Участники не знают друг друга
- 4) Участники имеют одинаковый статус
- 5) Участники имеют общих знакомых

62. Отношения между субъектами социального взаимодействия, которые характеризуются противоборством при наличии противоположных мотивов, потребностей, интересов, целей, идеалов, суждений, это...

63. Назовите структурные элементы конфликта.

- 1) стороны конфликта
- 2) предмет конфликта
- 3) мотивы конфликта
- 4) динамика конфликта
- 5) все вышеперечисленное

64. Соотнесите термин с его описанием: а) апатия; б) депрессия; в) регрессия; г) агрессия; д) тревожность

- 4) форма деструктивного поведения
- 2) подавленное настроение
- 5) внутреннее чувства страха, дискомфорта
- 1) состояние безразличия
- 3) возврат к менее зрелому уровню развития

65. Назовите способ разрешения конфликта, к которому прибегнут конфликтующие стороны, равные по рангу, но имеющие разные интересы.

- 1) Конфронтация
- 2) Сотрудничество
- 3) Компромисс
- 4) Соглашение
- 5) Договор

66. Если конфликтующие стороны имеют общие интересы и равны по рангу, возможным способом разрешения конфликта является...

67. Назовите оптимальный способ разрешения конфликта для одного из его участников, если проблема имеет важное значение для него лично.

- 1) Конфронтация
- 2) Компромисс
- 3) Уклонение
- 4) Убеждение

5) Принуждение

68. Определите метод управления конфликтами, к которому относится «Я-высказывание».

1) Структурный

2) Переговорный

3) Внутриличностный

4) Административный

5) Сотруднический

69. Назовите конфликт, характеризующийся сепаратистскими выступлениями, в которых противостояние происходит по линии этнической общности.

1) Экономический

2) Конституционный

3) Этнический

4) Групповой

5) Национальный

70. Назовите термин, обозначающий попытку заставить принять свою точку зрения любой ценой?

1) Убеждение

2) Принуждение

3) Установка

4) Приказ

5) Уговор

71. Неуступчивостью и непримиримостью сторон сопровождается конфликт...

1) Компромиссный

2) Антагонистический.

3) Взаимосближающий

4) Взаимооталкивающий

5) Враждебный

72. Назовите конфликт коммуникативной направленности, который предполагает, что конфликтующие стороны имеют неодинаковый статус и ранг.

1) Горизонтальный

2) Открытый

3) Вертикальный

4) Последовательный

5) Скрытый

73. Гомогенные конфликты, согласно теории Боулдинга, это конфликты между: ...

74. Бессрочные конфликты, для которых не находится конструктивного решения, называются...

1) Кратковременные.

2) Длительные.

3) Затяжные.

4) Стихийные

5) Деструктивные

75. Определите термин, характеризующий открытый конфликт демонстративного характера.

1) Частично скрытый.

2) Скрытый.

3) Открытый

4) Реактивный

5) Бурный

76. Специально задуманный и осуществлённый по заранее намеченному плану конфликт называются...

77. Определите термин, характеризующий конфликт, возникающий по поводу духовных ценностей?

- 1) Управленческий
- 2) Религиозный
- 3) Социальный
- 4) Ценностный
- 5) Личностный

78. Установите связь между понятием и его содержанием: а) мотивы; б) потребности; в) слабости; г) ценности; д) проекция.

- 5) восприятие собственного как свойств внешнего
- 2) нужда или недостаток в чем-либо
- 4) представление субъекта о главном и важном
- 3) расхождение представлений о должном с реальным
- 1) побуждение к активным действиям

79. Определите термин, характеризующий конфликт, в основе которого лежит деловая, профессиональная, служебная целесообразность.

- 1) Ролевой конфликт
- 2) Функциональный конфликт
- 3) Деструктивный конфликт
- 4) Конструктивный конфликт
- 5) Внутриличностный конфликт

80. Определите содержание, характеризующее процесс установления личных контактов между людьми внутри коллектива, устранение конфликтных ситуаций.

- 1) Улучшение психологического климата
- 2) Контроль адаптации кадров
- 3) Оптимизация условий труда
- 4) Развитие личности работника
- 5) Профессиональный рост работника

81. Практические действия сторон, основанные на бескомпромиссных суждениях и поступках характеризуются термином...

- 1) Ситуация
- 2) Конфликт
- 3) Столкновение
- 4) Инцидент
- 5) Конфликтная ситуация

82. Временное состояние эмоционального расстройства, связанное с переживанием неудачи в достижении поставленной цели определяется понятием...

83. Определите термин, характеризующий процесс, способствующий ликвидации причин возникновения конфликтных ситуаций.

- 1) Затухание конфликта
- 2) Предупреждение конфликта
- 3) Прогнозирование конфликта
- 4) Разрешение конфликта

5) Все ответы неверны

84. Определите, первопричину конфликтных ситуаций и конфликтов?

- 1) Противоречие
- 2) Процесс
- 3) Объект
- 4) Предмет
- 5) Все ответы верны

85. Соотнесите имя мыслителя с его философском представлением о конфликте: а) Томас Гоббс; б) Цицерон; в) Фома Аквинский; г) Жан Жак Руссо; 5 Георг Гегель.

- 3) тезис об «авторизованной компетенции»
- 2) «справедливая и благочестивая война».
- 1) концепция «войны всех против всех»
- 5) теория социальной поляризации
- 4) теория общественного договора

86. Конфликт, в основе которого лежит служебная целесообразность, называется...

87. Форма поведения, осуществляемая на основе норм, традиций, образов, ценностей общества.

- 1) Ролевое поведение
- 2) Волевое поведение
- 3) Моральное поведение
- 4) Деловое поведение
- 5) Культурное поведение

88. Определите категорию, обозначающую межличностное или межгрупповое противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии.

- 1) Конкуренция
- 2) Напряженность
- 3) Антипатия
- 4) Конфликт
- 5) Апатия

89. Межличностные отношения, когда оба человека относятся друг к другу положительно, называются...

90. Определите термин, обозначающий более или менее длительный период скрытой, взаимной или односторонней неудовлетворенности.

- 1) Напряженная ситуация
- 2) Конфликтная ситуация
- 3) Трудовая ситуация
- 4) Экстремальная ситуация
- 5) Чрезвычайная ситуация

91. Назовите понятие, определяющее мобилизующую, возбуждающую реакцию на состояние напряжения.

- 1) Дистресс
- 2) Аустресс
- 3) Агрессия
- 4) Апатия
- 5) Тревожность

92. Определите конфликт, основным участником которого является конкретная личность.

- 1) Между личностью и группой
- 2) Межличностный
- 3) Межгрупповой
- 4) Внутриличностный
- 5) Личностный

93. Движущей силой и катализатором любой конфликтной ситуации является...

- 1) Цель
- 2) Сущность
- 3) Процесс
- 4) Субъект
- 5) Противоречие

94. Определите хронологическую последовательность предлагаемых этапов развития конфликта. а) рост эмоционального напряжения; б) сужение когнитивной сферы в поведении; в) применение насилия в качестве аргумента; г) расширение границ конфликта, его генерализация; д) переход от аргументов к претензиям.

95. Совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон, определяется понятием...

96. Определите вид общения, объектами которого являются психические состояния, переживания, мотивы человека?

- 1) Профессиональное общение
- 2) Межличностное общение
- 3) Служебное общение
- 4) Деловое общение
- 5) Неформальное общение

97. Определите понятие, характеризующее негативную, раздражительную реакцию на состояние напряжения.

- 1) Дистресс
- 2) Апатия
- 3) Депрессия
- 4) Аустресс
- 5) Антипатия

98. Разногласие, словесное состязание в ходе обсуждения – это...

99. Назовите термин, определяющий разногласие между людьми носящее, как правило, непримиримый, эмоционально окрашенный характер?

- 1) Межгрупповой конфликт
- 2) Межличностный конфликт
- 3) Деловой конфликт
- 4) Внутриличностный конфликт
- 5) Ценностный конфликт

100. Соотнесите термин с его описанием: а) уклонение; б) сглаживание; в) принуждение; г) компромисс; д) сотрудничество.

- 4) частичное принятие точки зрения другого
- 3) влияние на других с использованием власти

- 2) призыв к солидарности
- 1) стремление уйти от конфликта
- 5) признание права сторон на собственное мнение

Инструкция по выполнению

Из предложенных вариантов выбрать один или несколько правильных.

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов – 24. За каждый правильный ответ начисляется 0.24 балла.

Темы докладов

1. Предмет, объект, содержание конфликтологии как науки.
2. Основные отечественные и зарубежные подходы к исследованию конфликтов.
3. Функции конфликта. Границы конфликта.
4. Классификации конфликтов.
5. Методы диагностики конфликтов.
6. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности.
7. Понятие межличностного конфликта. Сферы проявления межличностных конфликтов.
8. Понятие группового конфликта. Классификации групповых конфликтов.
9. Основные источники конфликтов.
10. Агрессивное поведение. Теория агрессии: промежуточные, переменные агрессии; раздражение, фрустрация.
11. Структурные элементы конфликта и их характеристики.
12. Динамика конфликта.
13. Предупреждение конфликтов.
14. Стили конфликтного поведения.
15. Стратегии разрешения конфликтов.
16. Сотрудничество при преодолении конфликтов.
17. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
18. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
19. Технология управления конфликтами.
20. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами.
21. Нормативное регулирование конфликтов.
22. Психосоциальные основы конфликтов у молодежи
23. Конфликты в школьной, студенческой среде и в среде работающей молодежи
24. Социальные регуляторы конфликтов молодежи.
25. Медиация. Конфликт-менеджмент
26. Деятельность специалиста по работе с молодежью по разрешению конфликтов
27. Приемы профилактики и разрешения конфликтов при работе с молодежью
28. Превентологическая деятельность специалиста по работе с молодежью
29. Составляющие уверенного, неуверенного и агрессивного поведения человека в конфликтной ситуации
30. Инструментарий для изучения морально-психологического климата в коллективе предприятия с точки зрения молодых работников.

Критерии оценки:

Доклад оценивается по 10 балльной шкале:

- оценка «10 баллов» выставляется студенту, если доклад полностью раскрыт, студент ответил на все дополнительные вопросы
- оценка «8 баллов», если доклад полностью раскрыт, но студент не ответил на дополнительные вопросы.
- оценка «6 баллов», если доклад раскрыт не полностью, и на вопросы студент не ответил.
- оценка «4 балла», если доклад раскрыт на половину
- оценка «0 баллов», если доклад не раскрыт даже на половину.

Максимальное количество баллов, набранных за подготовку докладов – 40 (4 доклада х 10 баллов =40 баллов).

Ситуационные задания (кейсы).

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.

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.

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.

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.

Задача 5

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

деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 7

Определите природу конфликта (тип) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 8

Определите природу конфликта (тип) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 9

Определите природу конфликта (тип) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 10

Определите природу конфликта (тип) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 11

Определите природу конфликта (тип) в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 12

Определите природу конфликта (тип) в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полшутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

За выполнение каждого задания студенту присваивается 3 балла

Максимальное количество баллов – 36.

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

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Экзаменационное задание включает 2 теоретических вопроса и одно задание из оценочного средства «ситуационное задание». Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются общая теория конфликта, внутриличностный конфликт, конфликты на различных уровнях социальной системы, способы предупреждения и разрешения конфликтов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки сбора информации для эффективного использования современных методов и технологий управления конфликтами и стрессами; учета результатов конфликтологического анализа при разработке управленческих решений.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.