

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Воронежский государственный технический университет»



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФЭМИТ

Баркалов С.А.

28 февраля 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
по дисциплине:  
«Конфликтология»

**Направление подготовки** 38.04.02 Менеджмент

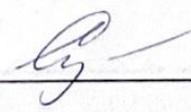
**Профиль (специализация)** Теория управления

**Квалификация выпускника** магистр

**Нормативный период обучения** 2 года / 2 года и 4 м.

**Форма обучения** Очная/Заочная

**Год начала подготовки** 2019 г.

Автор программы \_\_\_\_\_  Е.А.Сидорова

Заведующий кафедрой  
Управления строительством \_\_\_\_\_  С.А.Баркалов

Руководитель ОПОП \_\_\_\_\_  Я.С.Строганова

**Воронеж 2019**

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Цели дисциплины

является формирование у студентов представления о сущности конфликтов в организации, поливариантности взглядов на сущность и структуру конфликтов через освоение различных концепций и подходов к изучению данного явления.

### 1.2. Задачи освоения дисциплины

- ознакомление студентов с основными понятиями курса, понятие конфликта как психологического феномена;
- ознакомление с особенностями и видами конфликтов, внешними проявлениями путями преодоления конфликтов;
- ознакомить студентов формами, способами и условиями управления конфликтами;
- формирование представления и первичное овладение технологией разрешения конфликтов в организации.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Конфликтология» относится к дисциплинам вариативной части (дисциплина по выбору) блока Б1.

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Конфликтология» направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-1 - способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу

ОК-3 - готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала

ПК-2 - способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию

ПК-4 - способностью использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции
ОК-1	Знать методы анализа и синтеза информации.
	Уметь абстрактно мыслить, анализировать и обобщать полученную в ходе исследования информацию.
	Владеть способностью к абстрактному мышлению, анализу и синтезу.
ОК-3	Знать основные представления о возможных сферах и направлениях саморазвития и профессиональной реализации, путях использования творческого потенциала

	<p>Уметь выделять проблемы собственного развития, формулировать цели профессионального и личностного развития, оценивать свои творческие возможности</p> <p>Владеть основными приёмами планирования и реализации необходимых видов деятельности, самооценки профессиональной деятельности; подходами к совершенствованию творческого потенциала</p>
ПК-2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• современные стратегические тактические инструменты управления организацией;</li> <li>• технологию построения процессов решения управления организацией управления персоналом;</li> </ul>
	<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять современные модели управления;</li> <li>• организовывать командное взаимодействие для решения</li> <li>• применять подходы управления по ценностям, разрабатывать анализировать корпоративную культуру компании, оценивать</li> </ul>
	<p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• аналитическими модели и количественными и методами решения типовых организационно- управленческих задач;</li> <li>• навыками контроля и оценки и деятельности подразделений и сотрудников.</li> </ul>
ПК-4	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Основные конфликтологические понятия, категории и принципы в контексте рассматриваемой дисциплины;</li> <li>• Причины и последствия конфликтов в социальной работе;</li> <li>• Способы разрешения и предупреждения конфликтных ситуаций.</li> </ul>
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• анализировать конфликты и применять эффективные методы их разрешения.</li> <li>• систематизировать данные, полученные в ходе научного наблюдения, формировать гипотезы;</li> <li>• адекватно оценивать поведение в конфликтных ситуациях</li> </ul>
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• конструктивно действовать в ситуациях конфликта;</li> <li>• основами предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций</li> </ul>

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Конфликтология» составляет 3 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий

**очная форма обучения**

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		3
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	52	52
В том числе:		

Лекции	18	18
Практические занятия (ПЗ)	34	34
<b>Самостоятельная работа</b>	56	56
<b>Курсовая работа</b>	+	+
Виды промежуточной аттестации - зачет	+	+
Общая трудоемкость: академические часы	108	108
зач.ед.	3	3

#### **заочная форма обучения**

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		3
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	6	6
В том числе:		
Лекции	2	2
Практические занятия (ПЗ)	4	4
<b>Самостоятельная работа</b>	98	98
<b>Курсовая работа</b>	+	+
Часы на контроль	4	4
Виды промежуточной аттестации - зачет	+	+
Общая трудоемкость: академические часы	108	108
зач.ед.	3	3

## **5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий**

#### **очная форма обучения**

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	Современное понимание предмета и задач конфликтологии	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятия, факторы, структура и типология конфликтов в социальной работе.</li> <li>• Этапы развития конфликта; деструктивный и конструктивный пути развития конфликтов.</li> </ul>	4	4	8	16
2	Методика разрешения конфликтов в процессе социальной работы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний в системе социальной работы.</li> <li>• Модели управления развития конфликтов в социальной работе.</li> <li>• между субъектами взаимодействия в социальной работе.</li> <li>• Распространенные виды конфликтов в социальной работе.</li> <li>• Диагностика конфликтной</li> </ul>	4	6	8	18

		ситуации.				
3	Конфликтные ситуации в социальной работе.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе.</li> <li>• Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе.</li> <li>• Роль руководителя в системе социальной работы в управлении конфликтами.</li> </ul>	4	6	10	20
4	Управление конфликтами	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предупреждение и стимулирование конфликтов</li> <li>• Методы урегулирования конфликтов</li> <li>• Разрешение конфликта</li> <li>• Компромисс и консенсус как наиболее эффективные</li> <li>• способы разрешения конфликтов</li> </ul>	2	6	10	18
5	Выбор стиля поведения соответствующий конфликтной ситуации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Характеристика стилей руководства</li> <li>• Учет субъективных особенностей в построении</li> <li>• бесконфликтного общения</li> </ul>	2	6	10	18
6	Переговорный процесс	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Субъективный фактор в процессе переговоров</li> <li>• Некоторые правила переговорного процесса</li> </ul>	2	6	10	18
<b>Итого</b>			<b>18</b>	<b>34</b>	<b>56</b>	<b>108</b>

### заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	Современное понимание предмета и задач конфликтологии	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятия, факторы, структура и типология конфликтов в социальной работе.</li> <li>• Этапы развития конфликта; деструктивный и конструктивный пути развития конфликтов.</li> </ul>	2	-	16	18
2	Методика разрешения конфликтов в процессе социальной работы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний в системе социальной работы.</li> <li>• Модели управления развития конфликтов в социальной работе.</li> <li>• между субъектами взаимодействия в социальной работе.</li> <li>• Распространенные виды конфликтов в социальной работе.</li> <li>• Диагностика конфликтной</li> </ul>	-	-	16	16

		ситуации.				
3	Конфликтные ситуации в социальной работе.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе.</li> <li>• Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе.</li> <li>• Роль руководителя в системе социальной работы в управлении конфликтами.</li> </ul>	-	-	16	16
4	Управление конфликтами	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предупреждение и стимулирование конфликтов</li> <li>• Методы урегулирования конфликтов</li> <li>• Разрешение конфликта</li> <li>• Компромисс и консенсус как наиболее эффективные</li> <li>• способы разрешения конфликтов</li> </ul>	-	-	16	16
5	Выбор стиля поведения соответствующий конфликтной ситуации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Характеристика стилей руководства</li> <li>• Учет субъективных особенностей в построении</li> <li>• бесконфликтного общения</li> </ul>	-	2	16	18
6	Переговорный процесс	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Субъективный фактор в процессе переговоров</li> <li>• Некоторые правила переговорного процесса</li> </ul>	-	2	18	20
<b>Итого</b>			<b>2</b>	<b>4</b>	<b>98</b>	<b>104</b>

## 5.2 Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом

## 6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины предусматривает выполнение курсовой работы в 3 семестре для очной формы обучения, в 3 семестре для заочной формы обучения.

Примерная тематика курсовой работы: « \_\_\_\_ »

1. Служебные интриги-конфликты или игры?
2. Наши эмоции-друзья или враги. Их роль в конфликте
3. Конфликт-дефект общения?
4. Ничто так не показывает превосходство характера, как хорошее поведение в конфликте.
5. Медиация как способ выхода из конфликта.
6. Конфликты в области культуры-издержки культурных миражей?
7. Неравенство как источник конфликта.

8. Специфика межэтнических конфликтов.
9. Роль конфликтологии в развитии общества.
10. Отражение конфликтов в средствах МИ и искусстве.
11. Социально-психологический тренинг как средство повышения компетентности в общении.
12. Агрессия и агрессивность личности.
13. Психологические защиты и их роль в конфликтах.
14. Опыты психологии самопознания.
15. Человек в поисках смысла.
16. Типы конфликтных личностей.
17. Культурные и этнические нормы взаимодействия в конфликте.
18. Стресс и психическое здоровье преподавателя.
19. Характерологические особенности личности.
20. Родительские послания. Сценарные решения.
21. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.
22. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты.
23. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
24. Динамика конфликта.
25. Понятие и виды внутриличностных конфликтов.
26. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
27. Конфликты в организации.
28. Основные виды межгрупповых конфликтов.
29. Межличностный конфликт.
30. Межличностные конфликты в семье.
31. Межличностные конфликты в педагогическом процессе.
32. Развитие отечественной конфликтологии.

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

#### **7.1.1 Этап текущего контроля**

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

<b>Компетенция</b>	<b>Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Аттестован</b>	<b>Не аттестован</b>
ОК-1	Знать методы анализа и синтеза информации.	Опросы по лекционному материалу; демонстрация теоретических знаний при выполнении практических заданий	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	Уметь абстрактно мыслить, анализировать и обобщать полученную в ходе исследования информацию.		Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Владеть способностью к абстрактному мышлению, анализу и синтезу.		Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ОК-3	Знать основные представления о возможных сферах и направлениях саморазвития и профессиональной реализации, путях использования творческого потенциала	Опросы по лекционному материалу; демонстрация теоретических знаний при выполнении практических заданий	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Уметь выделять проблемы собственного развития, формулировать цели профессионального и личностного развития, оценивать свои творческие возможности		Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Владеть основными приемами планирования и реализации необходимых видов деятельности, самооценки профессиональной деятельности; подходами к совершенствованию творческого потенциала		Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-2	Знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>• современные стратегические тактические инструменты управления организацией;</li> </ul>	Опросы по лекционному материалу; демонстрация теоретических знаний при выполнении практических заданий	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	<ul style="list-style-type: none"> <li>технологии построения процессов решения управления организацией управления персоналом;</li> </ul>			
	<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>применять современные модели управления;</li> <li>организовывать командное взаимодействие для решения</li> <li>применять подходы управления по ценностям, разрабатывать анализировать корпоративную культуру компании, оценивать</li> </ul>		Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	<p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>аналитическими модели и количественными и методами решения типовых организационно-управленческих задач;</li> <li>навыками контроля и оценки и деятельности подразделений и сотрудников.</li> </ul>		Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-4	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Основные конфликтологические понятия, категории и принципы в контексте рассматриваемой дисциплины;</li> </ul>	Опросы по лекционному материалу; демонстрация теоретических знаний при выполнении практических заданий	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Причины и последствия конфликтов в социальной работе;</li> <li>• Способы разрешения и предупреждения конфликтных ситуаций.</li> </ul>			
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• анализировать конфликты и применять эффективные методы их разрешения.</li> <li>• систематизировать данные, полученные в ходе научного наблюдения, формировать гипотезы;</li> <li>• адекватно оценивать поведение конфликтных ситуациях</li> </ul>		Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• конструктивно действовать в ситуациях конфликта;</li> <li>• основами предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций</li> </ul>		Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

### 7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 3 семестре для очной формы обучения, 3 семестре для заочной формы обучения по двухбалльной системе:

«зачтено»

«не зачтено»

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Зачтено	Не зачтено
ОК-1	Знать методы анализа и синтеза информации.	Тест	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%

	Уметь абстрактно мыслить, анализировать и обобщать полученную в ходе исследования информацию.	Решение стандартных практических задач	Продемонстрировать верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть способностью к абстрактному мышлению, анализу и синтезу.	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрировать верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ОК-3	Знать основные представления о возможных сферах и направлениях саморазвития и профессиональной реализации, путях использования творческого потенциала	Тест	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%
	Уметь выделять проблемы собственного развития, формулировать цели профессионального и личностного развития, оценивать свои творческие возможности	Решение стандартных практических задач	Продемонстрировать верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть основными приемами планирования и реализации необходимых видов деятельности, самооценки профессиональной деятельности; подходами к совершенствованию творческого потенциала	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрировать верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-2	Знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>• современные стратегические тактические инструменты управления организацией;</li> </ul>	Тест	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%

	<ul style="list-style-type: none"> <li>технологии построения процессов решения управления организацией управления персоналом;</li> </ul>			
	<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>применять современные модели управления;</li> <li>организовывать командное взаимодействие для решения</li> <li>применять подходы управления по ценностям, разрабатывать анализировать корпоративную культуру компании, оценивать</li> </ul>	Решение стандартных практических задач	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	<p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>аналитическими модели и количественными и методами решения типовых организационно-управленческих задач;</li> <li>навыками контроля и оценки и деятельности подразделений и сотрудников.</li> </ul>	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-4	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Основные конфликтологические понятия, категории и принципы в контексте рассматриваемой дисциплины;</li> </ul>	Тест	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Причины и последствия конфликтов в социальной работе;</li> <li>• Способы разрешения и предупреждения конфликтных ситуаций.</li> </ul>			
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• анализировать конфликты и применять эффективные методы их разрешения.</li> <li>• систематизировать данные, полученные в ходе научного наблюдения, формировать гипотезы;</li> <li>• адекватно оценивать поведение в конфликтных ситуациях</li> </ul>	Решение стандартных практических задач	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• конструктивно действовать в ситуациях конфликта;</li> <li>• основами предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций</li> </ul>	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

**7.2 Примерный перечень оценочных средств ( типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)**

**7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию**

1. Под конфликтами в сфере управления понимают: а) конфликт между субъектами и объектами управлений; 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
2. Семейный конфликт - это: а) конфликт между супругами; б) конфликт между родителями и детьми; в) конфликт родственников; г) конфликт между различными семьями; д) конфликт между любыми членами семьи.
3. 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.
4. 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.
  5. Управление конфликтами - это: а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики; б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия 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 воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними; д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.
  6. 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.
  7. Инцидент - это: а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта; б) истинная причина конфликта; в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними; г) то, из-за чего возникает конфликт; д) необходимое условие конфликта.

### **7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач**

1. Стороны конфликта - это: а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих; б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта; г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор); д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.
2. 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.
3. 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.
4. Конфликт - это: а) борьба мнений; б) спор, дискуссия по острой проблеме; в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений; г) соперничество, направленное на достижение победы в споре; д)

- столкновение противоположных позиций.
5. Противоборство - это: а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу; б) столкновение интересов; в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений; д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
  6. 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.
  7. Предметом конфликтологии являются: а) конфликты; б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими; в) любые столкновения; г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта; д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.
  8. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание: а) прогнозирования конфликта; б) предупреждения конфликта; в) стимулирования конфликта, г) регулирования конфликта; д) разрешения конфликта.
  9. Предпосылками разрешения конфликта являются: а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности; г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе; д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.
  10. Что относится к форме разрешения конфликта: а) порицание, юмор, убеждение, уступка; б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество; в) требования, критика, убеждение, юмор; г) уступка, требования, убеждение, критика; д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

### **7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач**

1. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:
  - а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
  - б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;
  - в) только прогнозирование;
  - г) только предупреждение (стимулирование);
  - д) только регулирование.
2. Технологии эффективного общения в конфликте сводятся к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:
  - а) добиться убеждения соперника в своей правоте;
  - б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки сопернику;
  - в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
  - г) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;
  - д) овладеть инициативой в споре.
3. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

- а) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;
  - б) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие;
  - в) стремитесь к овладению: инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
  - г) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
  - д) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.
4. **В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):**
- а) структурные методы;
  - б) метод картографии;
  - в) опрос.**
5. **Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключите лишнее):**
- а) этапы конфликта;
  - б) фазы конфликта;
  - в) содержание конфликта.**
6. **На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:**
- а) начальной фазе;**
  - б) фазе подъема;
  - в) пике конфликта;
  - г) фазе спада.
7. **Конфликт равен:**
- а) конфликтная ситуация + инцидент;**
  - б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
  - в) конфликтные отношения + инцидент.
8. **По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):**
- а) межличностные;
  - б) межгрупповые;
  - в) классовые;
  - г) межгосударственные;
  - д) межнациональные;
  - е) внутриличностные.**
9. **Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:**
- а) конфронтация;
  - б) соперничество;
  - в) конкуренция.**
- Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):**
- а) конструктивная модель;
  - б) деструктивная;
  - в) конформистская;
  - г) **нонконформистская**

#### **7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Определение социального конфликта и его структура.
2. Методы сбора информации о конфликтах.

3. Методы анализа данных в конфликтологии.
4. Понятия и основные характеристики конфликта.
5. Структура конфликта.
6. Функции конфликтов
7. Типология конфликтов.
8. Участники конфликта.
9. Причины конфликтов.
10. Поведение работников в конфликте и инструменты измерения такого поведения.
11. Технология предупреждения конфликтов.
12. Основные периоды и этапы динамики конфликта.
13. Особенности этапа эскалации конфликта.
14. Способы и формы завершения конфликта.
15. Основные стили разрешения конфликта.
16. Рефлексивное управление конфликтом.
17. Методы управления конфликтами.
18. Сущность метода ухода от конфликта.
19. Содержание метода подавления конфликта.
20. Особенности метода управления конфликтом.
21. Способы разрешения межличностных конфликтов.
22. Переговорный процесс при урегулировании конфликта.
23. Инновационные конфликты и их влияние на качество деятельности коллектива.
24. Роль руководителя в управлении конфликтами.
25. Конфликты между руководителем и подчинённым
26. Определение конфликтных личностей в коллективе. Каналы получения информации.
27. Правила разрешения конфликтов в коллективе. Использование властных полномочий.
28. Управление нейтрализацией стрессов. Профилактика стрессов.
29. Источники и причины организационного конфликта.
30. Функции организационного конфликта.
31. Этапы и типы организационных конфликтов.
32. Завершение организационного конфликта.

### **7.2.5 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач**

Не предусмотрено учебным планом

#### **7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации**

Критерии оценки компетенций, знаний, умений и навыков по дисциплине устанавливает кафедра, обеспечивающая дисциплину, по согласованию с выпускающей кафедрой.

Зачет проводится по вопросам в устной и/или письменной форме:

- два вопроса, которые предполагают развернутый ответ.

Выставление оценки:

«Отлично» от 85 % (процент раскрытия материала предполагаемого экзаменационным билетом или процент правильных ответов)

«Хорошо» от 65 % (процент раскрытия материала предполагаемого экзаменационным билетом или процент правильных ответов)

«Удовлетворительно» от 45 % (процент раскрытия материала предполагаемого экзаменационным билетом или процент правильных ответов)

«Неудовлетворительно» меньше 45 % (процент раскрытия материала предполагаемого экзаменационным билетом или процент правильных ответов).

### 7.2.7 Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Современное понимание предмета и задач конфликтологии	ОК-1, ОК-3, ПК-2, ПК-4	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
2	Методика разрешения конфликтов в процессе социальной работы.	ОК-1, ОК-3, ПК-2, ПК-4	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
3	Конфликтные ситуации в социальной работе.	ОК-1, ОК-3, ПК-2, ПК-4	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
4	Управление конфликтами	ОК-1, ОК-3, ПК-2, ПК-4	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
5	Выбор стиля поведения соответствующий конфликтной ситуации	ОК-1, ОК-3, ПК-2, ПК-4	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
6	Переговорный процесс	ОК-1, ОК-3, ПК-2, ПК-4	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....

### 7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач

на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Защита курсовой работы, курсового проекта или отчета по всем видам практик осуществляется согласно требованиям, предъявляемым к работе, описанным в методических материалах. Примерное время защиты на одного студента составляет 20 мин.

## **8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)**

### **8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. НАЧИНАЮЩИМ МЕНЕДЖЕРАМ: курс лекций: в двух частях/ А. И. Половинкина, И. С. Половинкин, Н. Ю. Калинина; под ред. С. А. Баркалова; ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университета». – в 2-х частях – Воронеж: Изд-во ВГТУ 2018.
2. Управление проектами: путь к успеху: Баркалов С.А., Баутина Е.В., Бекирова О.Н., Буркова И.В., Насонова Т.В. [Текст]: учебно-методический комплекс / Министерство образования и науки РФ, ФГБОУ ВО «ВГТУ». Воронеж: Ритм, 2017.- 416 с.
3. Управленческие решения: теоретические основы Баркалов С.А., Баутина Е.В., Бекирова О.Н., Строганова Я.С. [Текст]: учебное пособие / Министерство образования и науки РФ, ФГБОУ ВО «ВГТУ». Воронеж: РИТМ, 2017.
4. Ратников, В.П. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / В.В. Юдин; Ж.Б. Скрипкина; В.П. Ратников; Э.В. Островский; И.К. Батурич; В.Ф. Голубь; ред. В.П. Ратников .— Конфликтология, 2020-10-10 .— Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017 .— 543 с.
5. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов. Кильмашкина Т.Н. Издательство: ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2009 г. 288 с. <http://www.knigafund.ru/books/42755>
6. Конфликтология: Конспект лекций. Атоян А.Д. Издательство: А-Приор, 2010 г. 64 с. <http://www.knigafund.ru/books/53187>

**8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

*Укажите перечень информационных технологий*

## 9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

1. Электронно-библиотечная система Znanium: <http://znanium.com/>
2. Научно-электронная Библиотека: ГПНТБ России: <http://ellib.gpntb.ru/>
3. Российская Государственная библиотека: <http://www.rsl.ru>.
4. Электронная библиотека IPRbooks: [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)
5. Консультант плюс <https://www.consultant.ru>
6. Системе СПАРК-Интерфакс [https://www.spark-interfax.ru/#\\_top](https://www.spark-interfax.ru/#_top)
7. Интегрум. Ведущий поставщик деловой информации <https://integrum.ru/> и другие аналоги – системы поставляющие информацию о компаниях
8. CRM-система для компаний <https://megaplan.ru>
9. SRM-система <https://www.bitrix24.ru>
10. SCM системы <https://astorsoft.ru>
11. Поисковые системы «Яндекс» и «Goole» для доступа к информационным ресурсам.

## 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

По дисциплине «Конфликтология» читаются лекции, проводятся практические занятия, выполняется курсовая работа.

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

Практические занятия направлены на приобретение практических навыков и анализа конфликтных ситуаций. Занятия проводятся путем решения конкретных задач в аудитории.

Методика выполнения курсовой работы изложена в учебно-методическом пособии. Выполнять этапы курсовой работы должны своевременно и в установленные сроки.

Контроль усвоения материала дисциплины производится проверкой курсовой работы, защитой курсовой работы.

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.
Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических

	заданий, решение задач по алгоритму.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций;</li> <li>- выполнение домашних заданий и расчетов;</li> <li>- работа над темами для самостоятельного изучения;</li> <li>- участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад;</li> <li>- подготовка к промежуточной аттестации.</li> </ul>
Подготовка к промежуточной аттестации	Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед зачетом три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.