

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Воронежский государственный архитектурно-строительный университет»



С.А. Баркалов

2015г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины

«Конфликтология»

Направление подготовки (специальность) 38.03.03 "Управление персоналом"

Профиль (Специализация) нет

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Нормативный срок обучения 4

Форма обучения очная

Автор программы к.э.н., доцент

Агафонова М.С.

Программа обсуждена на заседании кафедры управления строительством

«31» августа 2015 года Протокол № 1

Зав. кафедрой д.т.н., проф.

С.А. Баркалов

Воронеж 2015

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель дисциплины

Цель дисциплины «Конфликтология» является изучение сущности, структуры, функций конфликтов; изучение понятия управления конфликтами, регулирование конфликта, методов и стилей разрешения конфликта; изучение творческого подхода к управлению организациями с распределенными полномочиями между центром и субъектами управления, а также этика и личные качества участников социальных систем.

1.2. Задачи освоения дисциплины

Изучение курса «Конфликтология» способствует решению следующих задач:

- знакомство студентов с развитием современной конфликтологии;
- изучение методов управления конфликтами;
- изучение объективных и личностных факторов возникновения конфликта;
- изучение гендерных конфликтов;
- изучение способов предупреждения и разрешения конфликтов;
- изучение причин и профилактика стрессовых ситуаций, стратегия стрессоустойчивого поведения;
- знакомство со способами проведения переговоров как способа разрешения конфликтов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина «Конфликтология» (Б3.Б.10) относится к базовой части (Б.3 Б) «Профессионального цикла»

Изучение дисциплины требует основных знаний, умений и компетенций студента по курсам: «Психология», «Социология», «Политология».

Дисциплина «Конфликтология» призвана сформировать широкий мировоззренческий горизонт будущего специалиста, а также заложить методологические основы и послужить теоретической базой для дальнейшего получения глубоких знаний по другим предметам профессионального цикла, таких как «Психофизиология профессиональной деятельности», «Мотивации и стимулирование трудовой деятельности», «Управление социальным развитием персонала» «Организационное поведение».

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие профессиональные компетенции (ПК):

- знанием основ возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе и умеет применять их на практике (ПК-39)
- умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-69)
- владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами (ПК-70)
- способностью обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания (ПК-71)
- способностью участвовать в реализации программы организационных изменений (в том числе в кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом, способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям (ПК-78)

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- социальную значимость своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;

- основы возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе и умеет применять их на практике (ПК-39)

Уметь:

- обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-69)
- обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания (ПК-71)
- участвовать в реализации программы организационных изменений (в том числе в кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом, способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям (ПК-78)

Владеть:

- навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами (ПК-70)

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 Экзаменных единиц, 180 часов (из них: 72 часа аудиторной нагрузки – 36 часов лекции, 36 часов практические занятия; 72 часа – самостоятельной работы).

Она рассчитана на изучение в течение одного семестра (3), включает лекционные, практические занятия и самостоятельную работу студентов.

Для контроля уровня сформированности компетенций, качества знаний, умений и навыков, стимулирования самостоятельной работы студентов применяется рейтинговая система оценки уровня освоения учебной дисциплины.

Содержание дисциплины «Конфликтология» разделено на двенадцать тем, по окончании изучения которых осуществляется текущий контроль усвоения учебного материала. В течение семестра проводятся модульно-рейтинговые мероприятия, в том числе и в форме компьютерного тестирования для проверки самостоятельной работы студентов.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3			
Аудиторные занятия (всего)	72	72			
В том числе:					
Лекции	36	36			
Практические занятия (ПЗ)	36	36			
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	72	72			
В том числе:					
Курсовой проект					
Контрольная работа					
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	36	36			
Общая трудоемкость час зач. Ед.	180	180			
	5	5			

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Теоретико-	Теоретические и социально-исторические предпосылки

	методологические основы управления конфликтами	возникновения конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Современные проблемы развития конфликтологии.
2.	Конфликт как объект анализа	Формулы конфликта. Конфликтогены. Классификация конфликтогенов. Конфликты и трансактный анализ. Основные положения теории трансактного анализа. Формулы конфликта (решение ситуационных задач). Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации». Трансактный анализ конфликтов (тестирование и решения ситуационных задач).
3.	Поведенческие аспекты конфликта	Характеристика конфликта как социального феномена Сущность конфликта и его структура. Стороны конфликта. Предмет конфликта. Образ конфликтной ситуации. Мотивы конфликта. Классификация конфликтов. Конфликтная ситуация. Соотношение причины конфликта, конфликтной ситуации и конфликта. Динамика конфликта. Основные этапы конфликта. Идентификация конфликтов (решение ситуационных задач). Сущность конфликта и его причины. Конфликтные ситуации (решение ситуационных задач). Конфликтные ситуации.
4.	Внутриличностные конфликты	Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах Зигмунда Фрейда (1856–1939). Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера (1870–1937). Учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга (1875–1961). Концепция «экзистенциальной дихотомии» Эриха Фромма (1900–1980). Теория психосоциального развития Эрика Эриксона (1902–1994). Формы проявления внутренних конфликтов. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Внутриличностный конфликт и борьба мотивов. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Практическое занятие «Внутриличностные конфликты как причина трудностей взаимодействия».
5.	Самооценка личности методом тестирования	Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Стили взаимодействия. Стратегии поведения личности в конфликте. Двухмерная модель Томаса – Киллмена стратегии поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа.
6.	Межличностные конфликты	Понятие межличностного конфликта и его особенности Сферы проявления межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами. Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.
7.	Групповые конфликты	Понятие групповых конфликтов и их классификация Конфликт «личность-группа». Классификация конфликтов «личность-группа». Конфликтология между лично-

4	«Организационное поведение».	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
---	------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

2.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. Зан.	Лаб. Зан.	СРС	Все-го час.
1.	Теоретико-методологические основы управления конфликтами	2	2		6	10
2.	Конфликт как объект анализа	4	4		6	14
3.	Поведенческие аспекты конфликта	2	2		6	10
4.	Внутриличностные конфликты	4	4		6	
5.	Самооценка личности методом тестирования	2	2		6	10
6.	Межличностные конфликты	4	4		6	14
7.	Групповые конфликты	2	2		6	10
8.	Конфликт между личностью и группой	2	2		6	10
9.	Технологии эффективного общения	4	4		6	14
10.	Технологии рационального поведения в конфликтах. Дидактический тренинг «Овладение искусством критики»	4	4		6	14
11	Технологии управления конфликтами	4	4		6	14
12	Переговоры в конфликтных ситуациях	2	2		6	10

5.4 Темы практических работ

Тема 1. Теоретико-методологические основы управления конфликтами

1. Определение понятия «социальный конфликт». Современные концепции конфликта.
2. Социальный конфликт как основа эволюции общества.
3. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
4. Классификация социальных конфликтов.

Тема 2. Конфликт как объект анализа

1. История возникновения и основные этапы в развитии конфликтологии.
2. Основные направления в развитии социальной конфликтологии.
3. Становление и развитие российской конфликтологии.
4. Конфликтология как теоретико-прикладная дисциплина.

Тема 3. Поведенческие аспекты конфликта

1. Структурные компоненты конфликта, их характеристика.
2. Динамика конфликта, этапы его развития.
3. Влияние структурных компонентов на динамику конфликта.
4. Основные модели завершения конфликта.
5. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.

Тема 4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления

1. Причины, источники конфликтов и формы их проявления.
2. Основные виды внутриличностных конфликтов.
3. Проявления и последствия внутриличностных конфликтов.
4. Основные способы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.
5. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.

Тема 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования

1. Взаимодействие и взаимосвязь людей. Теория ролей.
2. Структурная типология межличностного восприятия: межличностная перцепция, идентификация, эмпатия.
3. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов.
4. Субкультура группы: групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
5. Групповая динамика и конфликтное взаимодействие.
6. Последствия и функции внутригруппового конфликта.

Тема 6. Организационные конфликты: особенности протекания

1. Структура и функции современной организации.
2. Классификация конфликтов в организации, причины их возникновения.
3. Социально-трудовые конфликты.
4. Особенности инновационных конфликтов.
5. Предупреждение, разрешение и Конфликтология в организации.

Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликтов

1. Этапы анализа конфликта.
2. Применение методов психологии в диагностике.
3. Тестовые методики в определении конфликтности личности.
4. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
5. Социометрия как диагностика конфликтного взаимодействия.
6. Ситуационный метод исследования конфликтов.

Тема 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов

1. Прогнозирование социальных конфликтов.
2. Предупреждение конфликтного противостояния.
3. Креативность как технология профилактики конфликтов.

Тема 9. Управление социальными конфликтами

1. Основные понятия и сущность управления социальными конфликтами.
2. Алгоритм управления конфликтами.
3. Технологии управления конфликтами.

Тема 10. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов

1. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
3. Технологии переговорного процесса.
4. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
5. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению.

5.6 Тематика контрольных работ для студентов заочной формы обучения

1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире.
2. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.
3. Теоретические предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии.
4. Социальные конфликты в современной России.
5. Эволюция научных воззрений на конфликт: К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Боулдинг.

6. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.
7. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.
8. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
9. Причины и факторы конфликтов.
10. Проблема типологии конфликтов.
11. Функциональность конфликта.
12. Социальные дилеммы как ключ к пониманию природы социальных конфликтов.
13. Межнациональные конфликты: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
14. Межнациональные конфликты на постсоветском пространстве.
15. Конфликты в системе государственного управления.
16. Конфликт как тип трудных ситуаций.
17. Движущие силы развертывания конфликта и его мотивация.
18. Особенности взаимосвязи конфликтов на макро- и микроуровнях.
19. Конфликты становления рыночных отношений и предпринимательства.
20. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации.
21. Динамика межгрупповых конфликтов.
22. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
23. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.
24. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
25. Прогнозирование конфликтов как форма стратегического управления.
26. Способы предупреждения конфликтов.
27. Социальные технологии регулирования конфликтов.
28. Динамика политического конфликта в России.
29. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов.
30. Отражение конфликтов в искусстве и СМИ.
31. Проблема насилия в конфликтах.
32. Основные причины и формы проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, Э. Фромм, А. Адлер).
33. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
34. Регуляция, коррекция, разрешение внутриличностного конфликта.
35. Проблема посредничества в социальном конфликте.
36. Психологические методы общения и их роль в предупреждении конфликтов.
37. Проблема посредничества в международных конфликтах.
38. Юридические способы разрешения конфликтов.
39. Конструктивные технологии регулирования и разрешения конфликтов.
40. Деструктивные формы разрешения конфликтов и их последствия.
41. Конфликт в организации: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
42. Влияние типа управленческой деятельности на возникновение конфликтов в организации.
43. Регулирование экономического конфликта на промышленном предприятии.
44. Семейный конфликт: понятие, стадии развития, функции.
45. Социально-психологические аспекты конфликтов.
46. Влияние совместимости и срабатываемости на возникновение конфликта в производственной группе.
47. Роль органов власти в регулировании социальных конфликтов.
48. Политические конфликты: причины, формы, способы регулирования.
49. Социальная напряженность и социальные конфликты.
50. Типология и специфика конфликтов в организации.

51. Понятие стиля поведения в конфликте, его влияние на завершение противостояния.
52. Понятие группового конфликта: специфика, формы регулирования.
53. Социально-трудовые конфликты.
54. Конфликты в сфере культуры.
55. Конфликты в сфере образования.
56. Конфликты в армии.
57. Конфликты в правоохранительных органах.
58. Межнациональные конфликты в регионе.
59. Социально-политические конфликты в регионе.
60. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ, КУРСОВЫХ РАБОТ.

Не предусмотрены

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТ-ТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

№ п/п	Компетенция (общекультурная – ОК; профессиональная - ПК)	Форма контроля	семестр
1	➤ знанием основ возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе и умеет применять их на практике (ПК-39)	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Экзамен	3
2	➤ умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-69)	Устный опрос (УО) Самостоятельная работа (СРС) Экзамен	3
3	➤ владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами (ПК-70)	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Экзамен	3
4	➤ способностью обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания (ПК-71)	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Экзамен	3
5	➤ способностью участвовать в реализации программы организационных изменений (в том числе в кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом, способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям (ПК-78)	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Самостоятельная работа (СРС) Экзамен	3

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

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Форма контроля			
		УО	КР	СРС	Экзамен

Знает	<ul style="list-style-type: none"> ➤ социальную значимости своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности; ➤ основы возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе и умеет применять их на практике (ПК-39) 	+	+	+	+
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> ➤ обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-69) ➤ обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания (ПК-71) ➤ участвовать в реализации программы организационных изменений (в том числе в кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом, способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям (ПК-78) 	+	+	+	+
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> ➤ навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами (ПК-70) 	+	+	+	+

7.2.1.Этап текущего контроля знаний

Устанавливается 3 уровня освоения компетенции:

- 1) минимальный - знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине
- 2) средний - понимание связей между теорией и практикой
- 3) высокий - знание и анализ специальной литературы по дисциплине, собственный научный подход к дисциплине

В пределах каждого уровня для всех дисциплин баллами оцениваются уровни сформированности элементов компетенции, а внутри каждого элемента - виды оценочных средств.

Общая оценка уровня освоения компетенции формируется суммированием баллов за ее элементы.

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
Знает	<ul style="list-style-type: none"> ➤ социальную значимости своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности; ➤ основы возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе и умеет применять их на практике (ПК-39) 	отлично	Полное посещение лекционных и практических занятий. Выполненные СРС на оценки «отлично». УО и КР на «отлично»
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> ➤ обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-69) ➤ обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания (ПК-71) ➤ участвовать в реализации программы организационных изменений (в том числе в кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом, способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям (ПК-78) 		
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> ➤ навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами (ПК-70) 		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> ➤ социальную значимости своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности; ➤ основы возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе и умеет применять их на практике (ПК-39) 	хорошо	Полное или частичное посещение лекционных и практических занятий. Выполненные СРС на оценки «хорошо». УО и КР на оценки «хорошо».
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> ➤ обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-69) ➤ обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания (ПК-71) ➤ участвовать в реализации программы организационных изменений (в том числе в кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом, способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям (ПК-78) 		

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> ➤ навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами (ПК-70) 		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> ➤ социальную значимость своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности; ➤ основы возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе и умеет применять их на практике (ПК-39) 		
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> ➤ обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-69) ➤ обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания (ПК-71) ➤ участвовать в реализации программы организационных изменений (в том числе в кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом, способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям (ПК-78) 	удовлетворительно	Частичное посещение лекционных и практических занятий. Удовлетворительные выполненные СРС.
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> ➤ навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами (ПК-70) 		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> ➤ социальную значимость своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности; ➤ основы возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе и умеет применять их на практике (ПК-39) 		
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> ➤ обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-69) ➤ обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания (ПК-71) ➤ участвовать в реализации программы организационных изменений (в том числе в 	неудовлетворительно	Частичное посещение лекционных и практических занятий. Неудовлетворительно выполненные СРС. невыполнение КР. Устные опросы – «неудовлетворительно»

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом, способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям (ПК-78)		
Владеет	➤ навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами (ПК-70)		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> ➤ социальную значимости своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности; ➤ основы возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе и умеет применять их на практике (ПК-39) 		
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> ➤ обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-69) ➤ обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания (ПК-71) ➤ участвовать в реализации программы организационных изменений (в том числе в кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом, способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям (ПК-78) 	не аттестован	Непосещение лекционных и практических занятий. Невыполненные СРС и КР.
Владеет	➤ навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами (ПК-70)		

7.2.2 Шкалы оценки результатов

Качество освоения дисциплины	Уровневая шкала	Процентная шкала	Отметка в системе «зачтено-незачтено»
100 - 85%	высокий	81-100 %	зачтено
84 - 50 %	средний	61-80 %	зачтено
меньше 50%	ниже среднего	0-40 %	не зачтено

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и(или) опыта деятельности.

7.3.1. Примерная тематика РГР

Не предусмотрены

7.3.2. Примерная тематика и содержание КР

Задание 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.

Задание 2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную, 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.

Задание 3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница высказываемые претензии за оскорбление. Между ними конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 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.

Задание 5. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 6. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) 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 - Руководитель тут же рвет данную записку.

Задание 7. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Беседа 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.

Задание 8. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) 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.

Задание 9. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) 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.

Задание 10. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) 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.

7.3.3. Темы СРС

Тема	Содержание СРС	Форма контроля СРС
1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	Задачи конфликтологии как научной и учебной дисциплины	проверка домашней письменной работы
2. Возникновение и развитие конфликтологических идей	Формирование конфликтологических идей на современном этапе	устный опрос
3. Общая теория конфликта	Изучение структуры, функций и динамики конфликта	устный опрос, разбор конфликтных ситуаций
4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	Технологии регулирования внутриличностных конфликтов	индивидуальная отработка изученных методов и приемов
5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	Конфликты больших и малых социальных групп (этнические, политические, семейные)	устный опрос, аудиторная контрольная работа
6. Организационные конфликты: особенности протекания	Эффективное общение в вертикальных и горизонтальных конфликтах в организации	проверка умения анализа ситуаций, решения ситуационных задач
7. Методы исследования и диагностики конфликтов	Методы исследования конфликтов в организации	устный опрос, отработка методик диагностирования
8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	Профилактика социальных конфликтов в организации	проверка умения диагностики ситуаций, устный опрос
9. Управление социальными конфликтами	Алгоритм управления конфликтами в организации	устный опрос, решение ситуационных задач
10. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	Организация переговорного процесса в организации	творческое задание, мета-игра

7.3.4. Задания для тестирования

Задание {{1}}

Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между ...

- 2 бессознательными установками
- сознательной и бессознательной структурами
- + 2 сознательными тенденциями
- между любыми внутриличностными структурами

Задание {{2}}

Полный перечень структурных элементов конфликта составляют ...

- роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта
- позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий
- + стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта

Задание {{3}}

К этапам конфликта относятся ...

- эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие
- инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт
- + тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия

Задание {{4}}

Стратегия сотрудничества ...

- + приводит к разрешению конфликта

- ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
- свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

Задание {{5}}

Жесткие тактики поведения в конфликте ...

- всегда используются только после применения мягких и нейтральных
- + ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента
- их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания личности

Задание {{6}}

Стратегия соперничества ...

- + ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции
- характеризует человека как эгоиста
- ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации

Задание {{7}}

К групповым конфликтам относятся ...

- личность - группа
- группа - группа
- + личность - группа, группа - группа
- микрогруппа - руководитель

Задание {{8}}

Предупреждение конфликта представляет собой ...

- + управление конфликтом с целью его легитимации
- вид деятельности, направленный на ограничение конфликта
- превентивную форму управления конфликтом

Задание {{9}}

Медиация - это ...

- вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта
- + любое посредничество
- ограниченный арбитраж

Задание {{10}}

Содержание управления конфликтом включает в себя ...

- + прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение
- прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение
- диагностику, предупреждение, регулирование, завершение

Задание {{11}}

Стимулирование конфликта предполагает ...

- разрешение текущих проблем
- + диагностику существующей ситуации в коллективе
- форму управления конфликтом

Задание {{12}}

Институционализация конфликта - это ...

- определение места и времени переговоров по существу конфликта
- создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

+ достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте

Задание {{13}}

К форме завершения конфликта относятся ...

- уступок, компромисс, уход, соперничество
- + перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение
- разрешение, уход, отмена, убеждение

Задание {{14}}

Оцените суждение "Целью разрешения конфликта является некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии"

- возможно полное разрешение конфликта
- нет полного бесконфликтного состояния
- + главное - управлять конфликтом
- главное - не провоцировать конфликт

Задание {{15}}

Определите тип конфликтной ситуации в каждом случае

L1: один инструмент и два претендента

R1: субъективная нецеленаправленная

L2: вводятся новые формы обучения

R2: объективная целенаправленная

L3: человек идет на конфликт, чтобы решить проблему

R3: субъективная целенаправленная

L4: потребность обучения развивается в противоречиях с возможностями

R4: объективная нецеленаправленная

Задание {{16}}

Человек определяет ситуацию, как конфликтную, исходя из ...

- + своего решения
- своего опыта
- своей конфликтности
- + решения оппонента

Задание {{17}}

Учитель в классе устроил разнос по поводу плохого выполнения домашнего задания, вызвав разную реакцию учащихся. Разная реакция учащихся связана с ...

- индивидуальными особенностями учащихся
- + различной оценкой ситуации
- разным отношением к учебе
- разным отношением к домашним заданиям

Задание {{18}}

Определите последовательность основных стадий развития конфликта

1: возникновение

2: начальная фаза

3: инцидент

4: конфликтное взаимодействие

5: нарастание напряженности

6: конфликтные действия

7: эскалация

8: исход

Задание {{19}}

Конфликт влияет на человека ...

- позитивно
- негативно
- + позитивно и негативно
- не оказывает влияния

Задание {{20}}

Объектом конфликта являются ...

- + конкретные причины
- мотивация
- движущие силы

Задание {{21}}

Установите соответствия между теориями и их разработчиками

L1: общая теория конфликта

R1: Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Боулдинг

L2: теория социального равновесия (структурно-функциональный анализ)

R2: Т. Парсон Р. Мертон

L3: теория социального насилия и агрессии

R3: К. Лоренц, Р. Ардри

L4: учение о психоанализе

R4: З. Фрейд

Задание {{22}}

Мотивационные компоненты конфликта характеризуют ...

- + сущность несоответствия позиций участников противоборства
- то, из-за чего возникает конфликт
- потребности конфликтующих
- структуру конфликта

Задание {{23}}

Предмет конфликта – это то, ...

- + по поводу чего возникло противоборство
- что подлежит обсуждению
- что может быть приобретено

Задание {{24}}

Эмоциональный компонент конфликта – это ...

- + совокупность переживаний участников конфликта
- окрашенность конфликтных взаимоотношений
- отношения конфликтующих

Задание {{25}}

К основным признакам и условиям, достаточным для возникновения конфликта, относятся

...

- противоположно направленные мотивы или суждения
- нанесение взаимного ущерба (морального, материального, физического; психологического)
- субъектами социального взаимодействия
- наличие у субъектов социального взаимодействия состояния противоборства между ними

+ верны все ответы

Задание {{26}}

Конфликты по социальным последствиям бывают ...

- + конструктивными
- предметными
- + деструктивными
- затяжными

Задание {{27}}

Конфликты по сферам проявления могут быть ...

- + экономическими
- + бытовыми
- межгрупповыми
- + межличностными

Задание {{28}}

Наиболее общими причинами конфликта являются ...

- социально-политические
- социально-психологические
- экономические
- социально-демографические
- индивидуально-психологические
- + все ответы верны

Задание {{29}}

Наиболее важными факторами, влияющими на разрешение конфликта, являются ...

- адекватность отражения конфликта
- открытость общения
- создание климата доверия
- определение существа конфликта
- + все ответы верны

Задание {{30}}

Установите соответствие между этапами конфликта и содержанием управления

L1: возникновение и развитие конфликта

R1: прогнозирование, предупреждение (стимулирование)

L2: осознание конфликтной ситуации

R2: предупреждение (профилактика, стимулирование)

L3: развитие открытого конфликта

R3: регулирование

L4: разрешение конфликта

R4: разрешение

Задание {{31}}

Очень затрудняется адекватное отражение конфликта, если оппонент считает, что ...

- мистика и справедливость на его стороне
- главное увидеть недостатки своего оппонента
- его действия справедливы, а действия оппонента негативны
- конфликтная ситуация простая («Все ясно»)
- истина на стороне оппонента
- + все ответы верны

Задание {{32}}

Конфронтация как стиль поведения в конфликте выбирается в том случае, когда ...

- + есть силы: власть, авторитет, связи
- + есть уверенность, что вариант решения беспроигрышен
- проблема имеет большое значение
- предмет разногласия незначителен
- столкновение происходит между равными по рангу субъектами

Задание {{33}}

Уклонение от конфликта используется преимущественно тогда, когда ...

- + проблема конфликта не является существенной
- нет опыта конфликтного противостояния
- необходимо избежать конфликт
- + можно добиться результата неконфликтным путем

Задание {{34}}

Уступка как стиль поведения в конфликте, выбирается тогда, когда ...

- + субъект конфликта не уверен в своих силах
- высокий статус субъекта
- + важнее спокойствие, хорошие отношения
- нет сил, чтобы отстаивать свои интересы

Задание {{35}}

Компромисс как вынужденное взаимное удовлетворение при разрешении конфликта применим тогда, когда ...

- + необходимо сохранить хорошими межличностные отношения
- приходится отказаться от конфликта
- не нужен выигрыш
- + заинтересованность сторон равная

Задание {{36}}

Сотрудничество как стиль поведения в конфликте выбирается тогда, когда ...

- + проблема важная и есть время и силы для ее решения
- партнеры равны по рангу
- партнеры ограничены во времени
- + есть желание найти взаимовыгодное решение.

Задание {{37}}

Конформистская модель поведения личности в конфликте определяется ...

- + склонностью к уступкам
- + легкостью соглашения с точкой зрения соперника
- настроенностью на выигрыш
- навязыванием своей точки зрения

Задание {{38}}

Деструктивная модель поведения личности в конфликте характеризуется ...

- + неправильностью оценок партнера
- отсутствием самообладания
- нежеланием разрешать конфликт
- + проявлением недоверия к партнеру

Задание {{39}}

Конструктивная модель поведения в конфликте проявляется в ...

- стремлении разрешить конфликт объективно
 - доброжелательности во взаимоотношениях
 - лаконичности общения, уважение мнения соперника
 - нацеленности на поиск решения
- + все ответы верны

Задание {{40}}

Установите соответствие между типами конфликтов и причинами их возникновения (по К. Левину)

L1: выбор из нескольких привлекательных и взаимоисключающих объектов (приближение–приближение)

R1: эквивалентный

L2: выбор из нескольких непривлекательных объектов (избегание–избегание)

R2: витальный

L3: выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные стороны

R3: амбивалентный

Задание {{41}}

Установите соответствие между типами конфликтов и причинами их возникновения (по К. Левину)

L1: выбор из нескольких привлекательных и взаимоисключающих объектов (приближение–приближение)

R1: эквивалентный

L2: выбор из нескольких непривлекательных объектов (избегание–избегание)

R2: витальный

L3: выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные стороны

R3: амбивалентный

Задание {{42}}

Определите представителей психологических концепций внутриличностного конфликта.

L1: в человеке борются 2 инстинкта: эрос (сексуальный, жизни, сохранения) и танатос (смерти, агрессии, разрушения), которые определяют его поведение и являются причинами внутриличностного конфликта.

R1: З. Фрейд

L2: внутриличностные конфликты заключены в дихотомической природе самого человека, которые проявляются в жизни и смерти, ограниченности человеческой жизни, его возможностей и т. д.

R2: Э. Фромм

L3: причиной внутриличностного конфликта является выбор из двух или более привлекательных (или непривлекательных) объектов. Или выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные стороны.

R3: К. Левин

L4: человек переживает кризис на каждой из стадий своего психосоциального развития.

R4: Э. Эриксон

L5: внутриличностные конфликты определены конфликтной природой самой личностной установки.

R5: К. Юнг

L6: в первые 5 лет жизни под влиянием различных факторов происходит формирование личности, в том числе комплекса неполноценности. Это и определяет внутриличностный конфликт.

R6: А. Адлер

Задание {{43}}

Установите соответствие между объектами социального конфликта и их авторами

L1: К. Маркс

R1: собственность

L2: Р. Дариндорф

R2: дефицит ресурсов

L3: Л. Каузер

R3: власть

Задание {{44}}

Обучение «миролюбивому» поведению в конфликте можно осуществлять с ...

- младенческого возраста

+ раннего возраста

- школьного возраста

Задание {{45}}

Объектом конфликтологии является ...

- политические и экономические противоречия и конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества

+ социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества

- духовные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях в социальной сфере общества

Задание {{46}}

В конфликтологии Льюис Козер придерживался ...

+ теории позитивно-функционального конфликта

- теории конфликтной модели общества

- общей теории конфликта

Задание {{47}}

Расположите по возрастанию уровни теории потребностей по А. Маслоу

1: физиологические

2: безопасность и защищенность

3: социальные

4: престижные

5: духовные

Задание {{48}}

В конфликтологии Ральф Дарендорф придерживался ...

- Теории позитивно-функционального конфликта

- Общей теории конфликта

+ Теории конфликтной модели общества

Задание {{49}}

В конфликтологии Кеннет Боулдинг придерживался ...

- Теории позитивно-функционального конфликта

- Теории конфликтной модели общества
- + Общей теории конфликта

Задание {{50}}

Факт, что конфликты являются неустранимой частью социальной жизни, доказал ...

- + М. Вебер
- К. Маркс
- Г. Зиммель
- Г. Гегель
- Н. Макиавели

Задание {{51}}

Конфликт с точки зрения психоаналитического подхода рассматривал ...

- Г. Зиммель
- Р. Дарендорф
- В. Ленин
- + З. Фрейд
- Л. Козер

Задание {{52}}

Назовите философский закон, который дает возможность прогнозировать направление развития конфликтов

- закон единства и борьбы противоположностей
- + закон отрицания отрицания
- закон пролонгирования результата

Задание {{53}}

Под конфликтностью личности понимается ...

- отсутствие качеств, позволяющих развиваться в обществе
- + интегральное свойство личности, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты
- индивидуальная характеристика личности, ведущая ее к постоянному конфликту

Задание {{54}}

Под предметом конфликта понимается ...

- объективно существующие противоречия по поводу использования тех или иных ресурсов
- + объективно существующая или мыслимая проблема, служащая причиной разногласий между сторонами
- объективно существующие разногласия и проблемы по поводу разделения властей между сторонами

Задание {{55}}

Объективные причины конфликта связаны с ...

- + нехваткой ресурсов
- духовным обнищанием
- крахом идеологии
- силой власти

Задание {{56}}

Субъективные причины конфликта связаны с ...

- + психологией человека
- духовными основами личности

- экономическими потребностями

Задание {{57}}

Структурными составляющими социального конфликта не является ...

- субъекты конфликта
- взаимоотношения между субъектами конфликта
- предмет конфликта
- состояние окружающей среды, в которой конфликт возникает и развивается
- + характеристика второстепенных участников

Задание {{58}}

Элементами возникновения конфликта не является ...

- проблема
- конфликтная ситуация
- участники
- инцидент
- + действия

Задание {{59}}

Перечислите формы проявления конфликта

- + латентные
- актуализированные
- + закрытые

Задание {{60}}

Фазой развития конфликта не является ...

- латентный период
- активное течение конфликта
- + инцидент
- проявление конфликта
- последствия конфликта

Задание {{61}}

Основными элементами конфликтного взаимодействия являются ...

- объект конфликта
- участники конфликта
- социальная среда
- условия конфликта
- субъективное восприятие конфликта
- + все варианты верны

7.3.5. Вопросы к Экзамену

Не предусмотрены

7.3.6. Вопросы для экзамена

1. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?
2. Какое название получила конфликтология как относительно самостоятельное направление в социологии и в психологии?
3. Когда складывается конфликтологическая практика и с какими событиями в психологии это связано?
4. Дайте определение предмета конфликтологии.

5. Перечислите основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии.
6. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
7. Перечислите методы конфликтологии.
8. Перечислите основные принципы исследования конфликтов.
9. Назовите ученых, с именами которых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины.
10. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?
11. Дайте определение конфликта.
12. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
13. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
14. Изобразите графически структуру конфликта.
15. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
16. Приведите классификацию конфликтов.
17. Дайте определение причин конфликта.
18. Приведите классификацию причин конфликта.
19. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
20. Перечислите типы конфликтных ситуаций.
21. Что такое конфликтогены?
22. В чем суть закона эскалации конфликтогенов (первая формула конфликтов)?
23. Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.
24. Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления.
25. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по второй формуле.
26. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по третьей формуле.
27. Что такое трансакция? Основные виды трансакций и их поведенческие характеристики.
28. Перечислите поведенческие характеристики Родителя.
29. Перечислите поведенческие характеристики Взрослого.
30. Перечислите поведенческие характеристики Ребенка.
31. Приведите определение понятия «управление конфликтом».
32. Какие виды деятельности субъекта управления включают в свое содержание процесс управления конфликтом?
33. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».
34. Что следует понимать под регулированием конфликта?
35. Перечислите этапы регулирования конфликта.
36. Перечислите важнейшие технологии регулирования конфликта.
37. Что следует понимать под разрешением конфликта?
38. Перечислите предпосылки разрешения конфликта.
39. Перечислите принципы управления конфликтами.
40. Перечислите негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
41. Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии.
42. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?

43. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.?
44. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.?
45. Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Килмену.
46. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает:
- стратегию борьбы;
 - стратегию ухода;
 - стратегию компромисса;
 - стратегию уступки;
 - стратегию сотрудничества.
47. Назовите основные типы конфликтных личностей.
48. Определите тип конфликтной личности по характеристикам, которые даны в каждом из приведенных ниже вариантов:
- а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой, систематической работы; налицо эмоциональное поведение;
 - б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;
 - в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;
 - г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;
 - д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.
49. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте?
50. Дайте графическое изображение модели К. Томаса и Р. Килмена.
51. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?
52. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения.
53. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.
54. Сформулируйте психологический закон общения.
55. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.
56. Что понимают под технологиями рационального поведения в конфликте?
57. Перечислите основные способы избавления от гнева по Д. Скотт.
58. Сформулируйте первое правило самоконтроля эмоций.
59. Сформулируйте второе правило самоконтроля эмоций.
60. Сформулируйте третье правило самоконтроля эмоций.
61. Назовите основные этапы переговорного процесса.
62. Назовите три варианта посредничества.
63. Назовите основные модели поведения в переговорном процессе и дайте их характеристику.
64. Сформулируйте определение манипуляции.
65. Перечислите манипуляции, основанные на правилах приличия.
66. Перечислите манипуляции, направленные на унижение оппонента.
67. Как соотносятся между собой понятия: «стратегия переговорного процесса» и «тактики переговорного процесса»?
68. Перечислите основные стратегии в переговорном процессе.
69. Перечислите основные тактики в переговорном процессе.
70. Перечислите приемы тактики «выжимания уступок».
71. Приведите определение внутриличностного конфликта.
72. Перечислите особенности внутриличностных конфликтов.
73. Перечислите основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.

74. В чем состоит основная суть взглядов З. Фрейда на природу внутриличностных конфликтов?

75. В чем основная суть комплекса неполноценности А. Адлера?

76. В чем основная суть учения К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов?

77. В чем основная суть «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма?

78. Перечислите основные типы внутриличностных конфликтов по К. Левину.

79. Перечислите формы проявления внутриличностных конфликтов.

80. Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

81. Перечислите особенности межличностных конфликтов.

82. Перечислите сферы проявления межличностных конфликтов.

83. Назовите типы межличностных конфликтов в организации.

84. Перечислите основные причины межличностных конфликтов в организации.

85. Назовите основные причины межличностных конфликтов в обществе.

86. Назовите основные причины межличностных конфликтов в семье.

87. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.

88. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по регулированию и разрешению межличностных конфликтов.

89. Перечислите причинные факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну.

90. Назовите типы межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности субъектов в личностных отношениях.

91. Назовите два основных типа групповых конфликтов.

92. Перечислите особенности конфликта «личность – группа».

93. Перечислите варианты конфликтов «личность – группа».

94. Назовите формы проявления конфликтов между личностью и группой.

95. Назовите основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом.

96. Что лежит в основе межгруппового конфликта?

97. Объясните понятие «групповая атрибуция».

98. Перечислите варианты межгрупповых конфликтов.

99. Перечислите основные формы проявления межгрупповых конфликтов.

100. Перечислите особенности субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта.

7.3.7. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Теоретико-методологические основы управления конфликтами	ПК-39 ПК-69	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Самостоятельная работа (СРС) Экзамен
2	Конфликт как объект анализа	ПК-39 ПК-69 ПК-70 ПК-71 ПК-78	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Самостоятельная работа (СРС) Экзамен
3	Поведенческие аспекты конфликта	ПК-39 ПК-69 ПК-70 ПК-71	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Самостоятельная работа (СРС)

		ПК-78	Экзамен
4	Внутриличностные конфликты	ПК-39 ПК-71 ПК-78	Устный опрос (УО) Самостоятельная работа (СРС) Экзамен
5	Самооценка личности методом тестирования	ПК-39 ПК-69 ПК-70 ПК-71 ПК-78	Устный опрос (УО) Самостоятельная работа (СРС) Экзамен
6	Межличностные конфликты	ПК-39 ПК-69 ПК-70 ПК-71 ПК-78	Устный опрос (УО) Экзамен
7	Групповые конфликты	ПК-39 ПК-69 ПК-70 ПК-78	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Экзамен
8	Конфликт между личностью и группой	ПК-71 ПК-78	Устный опрос (УО) Самостоятельная работа (СРС) Экзамен
9	Технологии эффективного общения	ПК-39 ПК-69 ПК-70 ПК-78	Самостоятельная работа (СРС) Экзамен
10	Технологии рационального поведения в конфликтах. Дидактический тренинг «Овладение искусством критики»	ПК-39 ПК-69 ПК-70 ПК-78	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Самостоятельная работа (СРС) Экзамен
11	Технологии управления конфликтами	ПК-39 ПК-69	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Самостоятельная работа (СРС) Экзамен
12	Переговоры в конфликтных ситуациях	ПК-39 ПК-69 ПК-70 ПК-71 ПК-78	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Самостоятельная работа (СРС) Экзамен

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

Оценка успеваемости студентов осуществляется по результатам:

- работы на лекциях и семинарских занятиях,
- взаимного рецензирования и обсуждения студентами своих работ,
- анализа выполненных студентами контрольных и творческих заданий,
- устного опроса при сдаче выполненных индивидуальных заданий, вопросов при защите докладов.

Требования к учебному Экзамену определены в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Для допуска к учебному Экзамену необходимо выполнить и успешно сдать отчеты по всем лабораторным работам, а также выполнить весь объем самостоятельной индивидуальной работы.

На дифференцированном Экзамене проставляется:

- *оценка «отлично»*, если студент обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросу; использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу; знает авторов - исследователей (ученых) по данной проблеме;

- *оценка «хорошо»*, если студент обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод;

- *оценка «удовлетворительно»*, если студент имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения;

- *оценка «неудовлетворительно»*, если студент не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения.

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п\п	Наименование дисциплин, входящих в заявленную образовательную программу	Кол-во обучающихся, изучающих дисциплину	Автор, название, место издания, год издания учебной литературы, вид и характеристика иных информационных ресурсов	Количество экземпляров
Основная литература				
1	Конфликтология	38	Руденко, Андрей Михайлович. Конфликтология [Текст] : учебное пособие для бакалавров / Руденко, Андрей Михайлович, Самыгин, Сергей Иванович. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2013 (Ростов-на-Дону : ЗАО "Книга", 2013). - 316 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 305-313 (96 назв.). - ISBN 978-5-222-21046-8 : 320-00	1
2			Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология [Текст] : [учебник] / Анцупов Анатолий Яковлевич, Шипилов Анатолий Иванович. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.] : Питер,	7

			2013 (СПб. : ИПК ООО "Ленингр. изд-во", 2012). - 503 с. : ил. - (Учебник для вузов). - 422-24	
3			Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология [Текст] : [учебник] / Анцупов Анатолий Яковлевич, Шипилов Анатолий Иванович. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.] : Питер, 2014 (Чехов : ОАО "Первая Образцовая тип.", фил. "Чеховский Печатный Двор", 2013). - 503 с. - (Учебник для вузов). - 422-24	8
5			Волков, Юрий Григорьевич. Социология [Текст] : учебник : рек. УМО / Волков, Юрий Григорьевич ; под общ. ред. В. И. Добренькова. - 4-е изд. - М. : Наука Спектр, 2010 (Люберцы : ФГУП "Произв.-издат. комбинат ВИНТИ", 2009). - 382, [1] с. - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-394-00281-6 : 152-00.	130
6			Баркалов С.А., Половинкин И.С., Половинкина А.И. Управление персоналом : учеб. пособие : рек. ВГАСУ / Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. т - Воронеж : Отдел оперативной полиграфии ВГАСУ, 2008. - 293с.	108
7			Баркалов С.А., Половинкина А.И., Киреева Е.А. Организационное поведение: учеб. Пособие. Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. – Воронеж, 2008,-227с.	78
8			Майорова, Н.В., Социология управления [Текст] / С.А.Баркалов, А.И.Половинкина, : учеб. пособие : допущено УМО . - Воронеж : Научная книга, 2011 (Воронеж : ООО "Цифровая полиграфия", 2011). - 402 с. : ил.	19
9			Граждан, Валерий Дмитриевич. Социология управления [Текст] : учебник : рек. УМО. - М. : КноРус, 2008 (Тверь : ОАО "Тверской полиграф. комбинат", 2007). - 507 с.	17
10			Управление персоналом [Текст] : учеб. пособие : рек. УМО / Гос. ун-т управления ; под ред. А. Я.	30

			Кибанова, Л. В. Ивановской. - Изд. 2-е, стер. - М. : Экзамен, 2008.	
11			Управление персоналом [Текст] : учебное пособие / под ред. Е. Б. Колбачева. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. - 382 с	20
12			Управление персоналом организации: Практикум [Текст] : учеб. пособие для вузов: рек. МО РФ / под ред. А. Я. Кибанова. - изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2006 (Тверь : Тверской полиграф. комбинат, 2006). - 363 с.	10
13			Баркалов С.А. Менеджмент [Текст] : учеб. пособие : В.Н.Золотарев, А.И.Половинкина, Н.Ю.Калинина рек. ВГАСУ / Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2008 (Воронеж :Отдел оперативной полиграфии ВГАСУ, 2008).	75
Дополнительная литература				
14	Конфликтология	38	Авдеев В. В. Управление персоналом: технология формирования команды : Учеб. пособие. - М. : Финансы и статистика, 2003. - 543 с.	10
15			Бухалков, М.И. Управление персоналом : учебник : допущено УМО. - М. : Инфра-М , 2005 (Ярославль : Ярославский полиграф. комбинат, 2004). - 366 с.	10
16			Веснин, Владимир Рафаилович. Управление персоналом. Теория и практика [Электронный ресурс] : электрон. учебник. - М. : Кнорус, 2010.	10
17			Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде: Учеб. пособие. – М: Финансы и статистика, 2003. – 224 с.	15
18			Кнорринг В.И. Основы искусства управления: Учеб. пособие.- М.; Дело, 2003 – 328 с.	30
19			Одегов Ю. Г. Управление персоналом: Оценка эффективности : Учеб. пособие / Рос. экон. акад. им. Г.В.Плеханова. - М. : Экзамен, 2002. - 255 с.	10
20			Трудовой кодекс Российской Федерации [Текст] : по сост. на 8 апреля 2009 г. - М. : Омега-Л, 2009	10

			(Киров : ОАО "Дом печати - Вятка", 2009). - 187 с.	
Словари, справочники				
21			Управление персоналом : Энциклопедический словарь / Под ред. Кибанова А.Я. - М. : Инфра-М, 1998. - 451 с.	1
Научная литература				
20			Менеджмент в России и за рубежом [Периодическое издание]	1

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить 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 консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	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	преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучающихся, их креативные качества, формирование профессиональных и общекультурных компетенций:
Изучение основной и дополнительной литературы	является наиболее распространённой формой самостоятельной работы студентов и в процессе изучения дисциплины применяется при рассмотрении всех тем. Результаты анализа основной и дополнительной литературы в виде короткого конспекта основных положений той или иной работы фиксируются в <i>рабочей тетради</i> , наличие которой у студента обязательно.
Подготовка к экзамену (Экзамену)	При подготовке к экзамену (Экзамену) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и решение задач на практических занятиях.

Комплексное изучение студентами основного содержания дисциплины предполагает овладение материалами лекций, учебников и учебных пособий, творческую работу в ходе проведения практических и интерактивных занятий, а также целенаправленную, систематич-

ческую деятельность по самостоятельному закреплению, углублению и расширению знаний данной дисциплины.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

В процессе реализации компетентностного подхода предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся, в том числе: лекции с использованием мультимедийного оборудования.

10.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

Научная и учебная литература по дисциплине «Конфликтология»:

E-mail:URSS@URSS.ru (бесплатный информационный ресурс, содержащий не только новинки, но и классические издания в области социальных конфликтов);

1. Интернет магазин <http://URSS.ru>;
2. www.glavbukh.ru – проблемы социально-трудовых конфликтов (бесплатный информационный ресурс);
3. www.akdi.ru – организационные конфликты (бесплатный информационный ресурс);
4. www.ttru.net – социальные конфликты в современном обществе (бесплатный информационный ресурс);
5. www.bookdk.com – социальные конфликты: теоретические и прикладные аспекты (бесплатный информационный ресурс);
6. forum.woweb.ru – этнонациональные конфликты (бесплатный информационный ресурс);
7. <http://www.psy.msu.ru/educat/dnevn/special/spebezop.html>
8. <http://psychosafety.ru/>
9. <http://psyfactor.org/lib/garifullin>
10. <http://www.azbez.com/node/144>
11. <http://www.twirpx.com/file/222322/>
12. <http://security-zone.ru>
13. <http://www.philosophy.ru/iphras/library/manipul.html>

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА:

1. Компьютерный класс, который позволяет реализовать неограниченные образовательные возможности с доступом в сеть Интернет на скорости 6 мегабит в секунду. С возможностью проводить групповые занятия с обучаемыми, а так же онлайн (оффлайн) тестирование.
2. Библиотечный электронный читальный зал с доступом к электронным ресурсам библиотек страны и мира.
3. Персональный компьютер с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2007, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет
4. Ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2007, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет.

5. При изучении дисциплины могут быть использованы персональные компьютеры.

12. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (образовательные технологии)

Образовательные технологии рассматриваются как пути и способы выработки компетенций посредством системной организации учебного процесса. Цель образовательной технологии – овладение искомыми компетенциями.

Основными видами образовательных технологий являются: дистанционное обучение, компьютерные технологии (включая средства мультимедиа). Эффективность образовательных технологий зависит от активных методов обучения. Активные методы должны вносить элементы существенного приближения учебного процесса к практической профессиональной деятельности, тем самым способствуя формированию и оцениванию общекультурных и профессиональных компетенций обучающегося. Активные методы должны вносить элементы существенного приближения учебного процесса к практической профессиональной деятельности, тем самым способствуя формированию и оцениванию общекультурных и профессиональных компетенций обучающегося.

Графа «СВР» (самостоятельная внеаудиторная работа студентов) предполагает, что на занятии обязательно наличие конспекта лекционного материала, заранее проработанного в целях подготовки к практическому и интерактивному занятию.

Л – лекционное занятие

ИЗ – интерактивное занятие

ИЗ1, 2... - интерактивные занятия № 1, 2 и т.д.

Преподавание дисциплины «Конфликтология» ведется с применением следующих видов образовательных технологий


Методы обучения

Пассивные методы (П)	Схема 1 (пассивный метод) Преподаватель → Студент	Преподаватель – основное действующее лицо, управляющее ходом занятия; студенты - пассивные слушатели, подчиненные его директивам
Активные методы (А)	Схема 2 (активный метод) Преподаватель ↔ Студент	Преподаватель и студенты взаимодействуют друг с другом в ходе занятия; студенты – активные участники процесса
Интерактивные методы (И)	Схема 3 (интерактивный метод) ↔ Студент Преподаватель ↓↑ ↔ Студент	Более широкое взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом; доминирование активности студентов в процессе занятия

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки «Управление персоналом».

Руководитель основной образовательной программы

доцент, к.т.н., доцент
(занимаемая должность, ученая степень и звание)


(подпись) Калинина Н.Ю.
(инициалы, фамилия)

Рабочая программа одобрена учебно-методической комиссией Института экономики, менеджмента и информационных технологий

«1» сентября 2015 г., протокол № 1.

Председатель д.т.н., профессор
учёная степень и звание,


подпись

Курочка П.Н.
инициалы, фамилия

Эксперт

*Генеральный стратег
Российской Федерации
Директор ООО "Легос"*





С. Т. Сапелкин