

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 08.08.2024 14:46:53

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт Институт менеджмента

Кафедра Маркетинга, логистики и рекламы

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 30 мая 2024 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.ДЭ.05.02 Конфликтология

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2024

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Конфликтология входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Конфликтология в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-3	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:
	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	54.15/1.5
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	35.85/1
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной	

программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Конфликтология представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
Практич. занятия							
1.	Теоретические основы конфликтологии	9	18			15,85	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
2.	Управление конфликтами в организации	9	18			20,00	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
	Контроль	18					
	Итого	18	36	0.15		35.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Теоретические основы конфликтологии	лекция	Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества
		лекция	Современная конфликтология как меганаука
		лекция	Понятие конфликта, его сущности.
		лекция	Структура и процесс развития конфликта
		лекция	Классификация, типология конфликтов.
2.	Управление конфликтами в организации	лекция	Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов. Конфликтные факторы в современной России
		лекция	Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия.
		лекция	Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности
		лекция	Качество менеджмента в организации. Организационные изменения. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов

	лекция	Стратегия поведения в конфликте. Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами .
	лекция	Деловая этика и бизнес-этикет. Посредничество, переговоры

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Теоретические основы конфликтологии	практическое занятие	Развитие теории о конфликтах
		практическое занятие	Роль конфликтов в жизни общества
		практическое занятие	Современная конфликтология как меганаука
		практическое занятие	Понятие конфликта
		практическое занятие	Сущность конфликта
		практическое занятие	Структура конфликта
		практическое занятие	Процесс развития конфликта
		практическое занятие	Классификация конфликтов.
		практическое занятие	Типология конфликтов.
2.	Управление конфликтами в организации	практическое занятие	Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов. Конфликтные факторы в современной России
		практическое занятие	Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия.
		практическое занятие	Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности
		практическое занятие	Качество менеджмента в организации. Организационные изменения. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов
		практическое занятие	Стратегия поведения в конфликте. Позитивное поведение личности.
		практическое занятие	Социально-психологические технологии управления конфликтами
		практическое занятие	Деловая этика и бизнес-этикет. Посредничество, переговоры
		практическое занятие	Правовые способы, антикризисное управление в разрешении конфликтов.
		практическое занятие	Конфликты в сфере образования

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в

форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Теоретические основы конфликтологии	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Управление конфликтами в организации	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13536-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537095>

Дополнительная литература

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18839-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551783>

2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539143>

Литература для самостоятельного изучения

1.

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)

3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Конфликтология:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего

образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей
Пороговый	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей; основные этапы, течения, концепции истории деловой этики	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей;
Стандартный (в дополнение к пороговому)	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями,	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и

	технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей; основные этапы, течения, концепции истории деловой этики; условия формирования моральных кодексов, регулирующих сферу управления и деловых отношений	и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру; определять сущность нравственности и ее место в сфере деловых отношений;	объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей; навыками осмысления этического аспекта ситуаций профессиональной деятельности;
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей; основные этапы, течения, концепции истории деловой этики; условия формирования моральных кодексов, регулирующих сферу управления и деловых отношений, своеобразие деловой этики, ее месте в системе гуманитарного знания	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру; определять сущность нравственности и ее место в сфере деловых отношений; применять принципы деловой этики в профессиональной деятельности.	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей; навыками осмысления этического аспекта ситуаций профессиональной деятельности; пониманием смысла нравственных противоречий в сфере деловых отношений и управления, различать деловую этику и этикет

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теоретические основы конфликтологии	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	-подготовка доклада - устный/письменный опрос -тестирование	Зачет
2.	Управление конфликтами в организации	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	-подготовка доклада - устный/письменный опрос -тестирование	Зачет

6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Теоретические основы конфликтологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока. 2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии. 3. Проблема конфликта в классической немецкой философии. 4. Современные проблемы развития конфликтологии. 5. Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта. 6. Этапы переговорного процесса. 7. Основные модели поведения в переговорном процессе. 8. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда. 9. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение. 10. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину. 11. Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов. 12. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины. 13. Классификация и причины межгрупповых конфликтов. 14. Региональные конфликты на постсоветском пространстве. 15. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт. 16. Девиантное поведение как фактор конфликтности в семейных отношениях. 17. Конфликтная семья: характеристика и последствия. 18. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.
Управление конфликтами в организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Функции конфликтов в организации. 2. Возможности тестов в определении конфликтности личности. 3. Проблема классификации в конфликтологии. 4. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения. 5. Особенности восприятия конфликтной ситуации. 6. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. 7. Конфликты в системе государственного управления. 8. Проблема взаимоотношений граждан и чиновников. 9. Проблема институционализации политических конфликтов. 10. Основные аспекты и тенденции разворачивания политических конфликтов переходного периода. 11. Понятие региональных конфликтов. Региональные конфликты на постсоветском пространстве. 12. Состояние и перспективы конфликтологии этно-национальных отношений. 13. Основные причины и механизмы этноконфликтов. 14. Основные подходы к изучению конфликта. 15. Характеристика методов изучения конфликта. 16. Основные источники конфликтов, их характеристика. 17. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования. 18. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте. 19. Сущность манипулятивного поведения. 20. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликта. 21. Модели развития конфликтной ситуации. 22. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. 23. Модели конструктивного поведения в конфликте. 24. Профилактика и предупреждение конфликтов. 25. Техника контроля и управления конфликтной ситуацией. 26. Деструктивное поведение в конфликте. 27. Применение уловок при конфликтном взаимодействии. 28. Способы отражения уловок. 29. Эмоции и конфликт.

	30. Техника посреднической деятельности в конфликте.
	31. Особенности общения с конфликтными людьми.
	32. Характеристика стадий конфликта.
	33. Динамика протекания конфликта.

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы конфликтологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет, объект, задачи дисциплины «Конфликтология». 2. Современные концепции конфликта. 3. Функции и динамика конфликтов, их характеристика. 4. Типология конфликтов и характеристика. 5. Причина возникновения конфликтов в организации . 6. Типология конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики. 7. Общая характеристика коммуникационных техник разрешения конфликтов. 8. Картография и алгоритм трасактного анализа Э.Берна в диагностике конфликта. 9. Сравнительная характеристика моббинга и конфликта. 10. Скрытые сигналы в конфликтной ситуации, их характеристика 11. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). 19. Основные модели поведения личности в конфликте, их характеристика. 20. Общая характеристика стратегий, которые следует избегать при управлении конфликтами.
Управление конфликтами в организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегии управления конфликтами в деятельности руководителя, их характеристика. 2. Основные психоэмоциональные состояния как факторы протекания конфликта. 3. Технологии рационального поведения личности в конфликтах, их характеристика. 4. Управление внутриличностными конфликтами. 5. Управление межличностными конфликтами. 6. Управление групповыми конфликтами. 7. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов 8. Характеристика приёмов и средств, используемых руководителем для профилактики негативных конфликтов. 9. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности 10. Специфика применения невербальных средств для разрешения конфликта во взаимоотношениях. 11. Особенности соперничества как стратегии поведения в конфликтной ситуации. 12. Использование стратегии сотрудничества в предотвращении негативного противоборства в коллективе. 13. Специфика стратегии компромисса, применяемой в конфликте. 14. Характеристика методов противоборства, манипуляции и переговоров, используемых конфликтующими сторонами. 15. Медиаторство как возможная форма урегулирования конфликтов. 16. Сущность понятия «конфликтологическая культура личности» и возможности ее формирования у сотрудников. 17. Основные направления психологического обеспечения

	<p>эффективной деятельности предприятия (фирмы) при минимизации неконструктивных конфликтов.</p> <p>18. Этапы управления межличностными конфликтами и их содержание.</p> <p>19. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия.</p> <p>20. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.</p> <p>21. Психологические механизмы адаптационного поведения личности в конфликте.</p> <p>22.</p>
--	--

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами) <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1916>

1. Кто из учёных определял организацию как формальную структуру?

- а) Скотт
- б) Бернارد
- в) Сорокин
- г) Мэйо

2. Кто из учёных подразумевал под организацией «социальное объединение, сознательно конструируемое и реконструируемое для достижения специфических целей»?

- а) Вебер;
- б) Энсуони;
- в) Спенсер;
- г) Парк.

3. Определение «организация – это сообщество взаимодействующих индивидов, содержащее центральную координирующую систему» ввёл в науку:

- а) Саймон;
- б) Маркс;
- в) Энсуони;
- г) Бернارد.

4. Кто из социологов возглавлял знаменитый Хотторнский эксперимент, подтвердивший гипотезу о противостоянии формальных и неформальных групп в организации – наиболее распространенном межгрупповом организационном конфликте?

- а) Э. Мэйо
- б) М. Вебер
- в) К. Маркс
- г) А. Смит

5. Кто из ученых определил сущность внутриличностного конфликта как нереализованную потребность человека в самоактуализации?

- а) К. Роджерс;
- б) А. Маслоу;
- в) В. Франкл;
- г) К. Хорни.

6. Кем из ученых разработана двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) Дж Скотт и М. Дойч;
- б) Р. Фишером и У. Юли;
- в) К. Томасом и Р. Килменом;

- г) Д. Скотт и Ч. Ликсоном;
- д) Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.

7. К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат:

- а) устранение слухов;
- б) обеспечение ровного психологического климата;
- в) снижение социальной напряжённости.

8. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:

- а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
- б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
- в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.

9. К этапам конфликта относятся:

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- в) конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.

10. В какой период истории появилась наука конфликтология?

- а) Конец 19 века
- б) Начало 20 века
- в) Середина 20 века
- г) Конец 20 века

11. Из каких научных дисциплин сложилась конфликтология?

- а) Социология и политология
- б) Психология и политология
- в) Социология и психология
- г) История и политология

12. Совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс – это ... конфликта.

- а) функция
- б) цель
- в) структура
- г) понятие

13. Основные действующие лица конфликта – это ...

- а) подстрекатели
- б) участники
- в) инициаторы
- г) виновники

14. Уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте, «сила», выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры и связей, его физические, социальные, материальные и интеллектуальные возможности, знания, навыки и умения, его социальный опыт конфликтного взаимодействия определяется его ...

- а) уровнем
- б) влиянием
- в) положением
- г) рангом

15. Объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта – это ... конфликта.

- а) объект

- б) предмет
- в) субъект
- г) ресурс

16. Важная характеристика объекта конфликта.

- а) ограниченность
- б) противоречивость
- в) неделимость
- г) недоступность

17. ... конфликта представляет собой ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов

- а) динамика
- б) процедура
- в) развитие

18. М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури, которые выделяют следующие основные причины конфликта (может быть несколько вариантов ответа):

- а) распределение ресурсов
- б) взаимозависимость задач
- в) полное взаимопонимание и сотрудничество сотрудников организации
- г) различия в целях
- д) различия в представлениях и ценностях
- е) справедливая система оплаты труда
- ж) неудовлетворительные коммуникации

19. Основные элементы структуры конфликта (может быть несколько вариантов ответа):

- а) участники
- б) объект
- в) предмет
- г) мотивы
- д) цели
- е) стратегия
- ж) тактика
- з) конфликтная ситуация

20. ... — это осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлены действия человека

- а) цель
- б) мотив
- в) стимул
- г) повод

21. Система отношений оппонента к элементам конфликтной ситуации, проявляющаяся в соответствующем поведении и поступках

- а) позиция в конфликте
- б) расстановка сил
- в) предустановка
- г) положение

22. Ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов – это ... конфликта.

- а) развитие
- б) динамика
- в) эволюция
- г) усиление

23. Отметьте объективные причины конфликтов.

- а) ошибки в организации работы
- б) ошибки в управлении людьми
- в) личностные особенности
- г) ситуационные факторы
- д) осуществление изменений, инноваций

24. Отметьте субъективные причины конфликтов.

- а) ситуационные факторы
- б) осуществление изменений, инноваций
- в) ошибки в организации работы
- г) ошибки в управлении людьми
- д) личностные особенности

25. Вид конфликта, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

- а) межличностный
- б) внутриличностный
- в) межгрупповой
- г) конфликт между личностью и группой

26. Наиболее распространенный тип конфликта – это ... конфликт

- а) конфликт между личностью и группой
- б) межличностный
- в) внутриличностный
- г) межгрупповой

27. Конфликт между профсоюзом и администрацией – это яркий пример ... конфликта.

- а) межгрупповой
- б) межличностный
- в) конфликт между личностью и группой
- г) внутриличностный

28. Если личность не соблюдает нормы и правила группы, в которую входит, то какой вид конфликта наиболее возможен?

- а) межличностный
- б) внутриличностный
- в) конфликт между личностью и группой
- г) межгрупповой

29. Соотнесите частоту возникновения конфликтных ситуаций с видом конфликта. 1В, 2А, 3Б

Каждую среду А единичные

Один раз Б периодические

Раз в полгода В частые

30. Соотнесите длительность протекания конфликта с его видом. 1В, 2Б, 3А

Пара лет А скоротечные

Полгода Б длительные

В течение рабочего дня В затяжные

31. Конфликт, в котором один спорный предмет накладывается на другой.

- а) однофакторные
- б) многофакторные
- в) кумулятивные

32. Конфликт, в котором присутствует только один предмет разногласия.

- а) однофакторные

- б) многофакторные
- в) кумулятивные

33. Конфликт, объединивший несколько предметов спора.

- а) однофакторные
- б) многофакторные
- в) кумулятивные

34. Между двумя рядовыми сотрудниками или между двумя начальниками отделов может возникнуть ... конфликт.

- а) горизонтальный
- б) вертикальный
- в) диагональный

35. ... конфликт – это конфликт между начальником и подчиненным.

- а) вертикальный
- б) горизонтальный
- в) диагональный

36. Примером ... конфликта может служить конфликт, оппоненты которого находятся в отношениях косвенной подчиненности.

- а) вертикальный
- б) диагональный
- в) горизонтальный

37. Руководитель производственного цеха и отдела технического контроля спорят по поводу причин брака продукции – это пример ... конфликта.

- а) межличностного
- б) межгруппового
- в) внутригруппового
- г) внутриличностного

38. О конфликтности личности свидетельствует ... показатель тенденции к борьбе, который рассматривается как стремление к завоеванию более высокого статуса и авторитета в системе межличностных отношений

- а) высокий
- б) средний
- в) низкий

39. Какой тип агрессивных инициаторов конфликта характеризуется самоуверенностью, невниманием к окружающим?

- а) взрывники
- б) танки
- в) снайперы

40. Какой тип агрессивных инициаторов конфликта действуют преимущественно исподтишка?

- а) снайперы
- б) танки
- в) взрывники

41. Какой тип агрессивных инициаторов конфликта характеризуется внезапностью и экспрессивностью?

- а) танки
- б) взрывники
- в) снайперы

42. Представители какого типа инициаторов конфликта тем не менее являются наиболее ценными работниками организации?

- а) жалобщики
- б) нерешительные
- в) тревожные личности
- г) всезнайки

43. Представители какого типа инициаторов конфликта во всем видят личное оскорбление, ущемление их интересов?

- а) всезнайки
- б) жалобщики
- в) тревожные личности
- г) нерешительные

44. Подозрительные и мнительные сотрудники организации чаще всего относятся к типу ... инициаторов конфликта.

- а) всезнайки
- б) тревожные личности
- в) нерешительные
- г) жалобщики

45. ... непосредственно не порождают конфликт, но создают благоприятную для него почву и провоцируют других на конфликтные действия.

- а) жалобщики
- б) всезнайки
- в) тревожные личности
- г) нерешительные

укажите задания

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы конфликтологии	1. Предмет, объект, задачи дисциплины «Конфликтология». 2. Современные концепции конфликта. 3. Функции и динамика конфликтов, их характеристика. 4. Типология конфликтов и характеристика. 5. Причина возникновения конфликтов в организации . 6. Типология конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики. 7. Общая характеристика коммуникационных техник разрешения конфликтов. 8. Картография и алгоритм трасактного анализа Э.Берна в диагностике конфликта. 9. Сравнительная характеристика моббинга и конфликта. 10. Скрытые сигналы в конфликтной ситуации, их характеристика 21. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). 22. Основные модели поведения личности в конфликте, их характеристика. 23. Общая характеристика стратегий, которые следует избегать при управлении конфликтами.
Управление конфликтами в	24. Стратегии управления конфликтами в деятельности руководителя, их характеристика.

организации	<p>25. Основные психоэмоциональные состояния как факторы протекания конфликта.</p> <p>26. Технологии рационального поведения личности в конфликтах, их характеристика.</p> <p>27. Управление внутриличностными конфликтами.</p> <p>28. Управление межличностными конфликтами.</p> <p>29. Управление групповыми конфликтами.</p> <p>30. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов</p> <p>31. Характеристика приёмов и средств, используемых руководителем для профилактики негативных конфликтов.</p> <p>32. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности</p> <p>33. Специфика применения невербальных средств для разрешения конфликта во взаимоотношениях.</p> <p>34. Особенности соперничества как стратегии поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>35. Использование стратегии сотрудничества в предотвращении негативного противоборства в коллективе.</p> <p>36. Специфика стратегии компромисса, применяемой в конфликте.</p> <p>37. Характеристика методов противоборства, манипуляции и переговоров, используемых конфликтующими сторонами.</p> <p>38. Медиаторство как возможная форма урегулирования конфликтов.</p> <p>39. Сущность понятия «конфликтологическая культура личности» и возможности ее формирования у сотрудников.</p> <p>40. Основные направления психологического обеспечения эффективной деятельности предприятия (фирмы) при минимизации неконструктивных конфликтов.</p> <p>41. Этапы управления межличностными конфликтами и их содержание.</p> <p>42. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия.</p> <p>43. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.</p> <p>44. Психологические механизмы адаптационного поведения личности в конфликте.</p>
-------------	--

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПК-3
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне