

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

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

Дата подписания: 16.06.2022 11:27:10

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**      Менеджмента

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 9 от 31 мая 2022 г. )

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**      Б1.В.ДЭ.06.01 Конфликтология

**Основная профессиональная образовательная программа**      38.03.02 Менеджмент программа Менеджмент и предпринимательство

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Самара 2022

**Содержание (рабочая программа)**

	Стр.
1 Место дисциплины в структуре ОП	3
2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе	3
3 Объем и виды учебной работы	4
4 Содержание дисциплины	5
5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	7
6 Фонд оценочных средств по дисциплине	9

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: Командообразование и работа в команде, Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО, Адаптация лиц с ОВЗ, Основы проектной деятельности, Управление изменениями, Управление человеческими ресурсами, Организационное поведение, Консультационный проект, Цифровая трансформация в менеджменте, Русский язык и культура речи, Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык как иностранный, Деловые коммуникации и документооборот, Технологии работы в социальных сетях, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Международный менеджмент, Корпоративное управление, Стратегический анализ и моделирование бизнеса, Поведенческий маркетинг, Управление маркетингом

Последующие дисциплины по связям компетенций: Деловая игра: проектное управление организацией, Деловая игра: управление стоимостью компании, Экономическая безопасность и страхование

## 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:

### Универсальные компетенции (УК):

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
УК-3	УК-3.1: Знать:	УК-3.2: Уметь:	УК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами	разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту	методами организации и управления коллективом, планированием его действий; навыками успешного взаимодействия в различных сферах жизнедеятельности

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
УК-4	УК-4.1: Знать:	УК-4.2: Уметь:	УК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	особенности деловой устной и	принять различные методы деловых коммуникаций на	навыками деловых коммуникаций у устной и

	письменной коммуникации на русском и иностранном (ых) языке (ах)	русском и иностранном (ых) языке (ах) как в устной и письменной форме	письменной форме на русском и иностранном (ых) языке (ах)
--	--	---	---

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - способен выявлять бизнес-проблемы, выяснять потребности заинтересованных сторон, обосновывать решения и обеспечивать проведение изменений в организации

Планируемые результаты обучения по программе	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
ПК-1	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	теорию систем, методы сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации бизнес-анализа, методы оценки эффективности решений, информационные технологии, применяемые в организации, инструменты моделирования, теорию межличностных и групповых коммуникаций в деловом взаимодействии, теорию конфликтов	выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации; анализировать внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на деятельность организации; проводить оценку эффективности решения с точки зрения выбранных критериев; оценивать бизнес-возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей; использовать техники эффективных коммуникаций	навыками анализа решений с точки зрения достижения целевых показателей решений; навыками оценки ресурсов, необходимых для реализации решений; навыками по оформлению результатов бизнес-анализа в соответствии с выбранными подходами

### 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

#### очно-заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 8
Контактная работа, в том числе:	4.15/0.12
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	85.85/2.38
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.	Конфликт как объект управления: теоретические основы	10	18			17,85	УК-3.1, УК-3.2, УК -3.3, УК-4.1, УК- 4.2, УК-4.3, ПК- 1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	
2.	Технология управления конфликтами	8	18			18	УК-3.1, УК-3.2, УК -3.3, УК-4.1, УК- 4.2, УК-4.3, ПК- 1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	
	Контроль	18						
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>0.15</b>		<b>35.85</b>		

#### очно-заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в	
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР			ГКР
			Практич. занятия					

							<b>соотношении с результатами обучения по образовательной программе</b>	
1.	Конфликт как объект управления: теоретические основы	1	1			43	УК-3.1, УК-3.2, УК -3.3, УК-4.1, УК- 4.2, УК-4.3, ПК- 1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	
2.	Технология управления конфликтами	1	1			42,85	УК-3.1, УК-3.2, УК -3.3, УК-4.1, УК- 4.2, УК-4.3, ПК- 1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	
	Контроль	18						
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0.15</b>		<b>85.85</b>		

#### 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.	Конфликт как объект управления: теоретические основы	лекция	Введение в дисциплину «Конфликтология»
		лекция	Понятие, сущность конфликта
		лекция	Причины возникновения конфликта
		лекция	Конфликт как процесс, динамика конфликта
		лекция	Классификация конфликтов
2.	Технология управления конфликтами	лекция	Стратегия и методы управления конфликтом
		лекция	Типология конфликтов
		лекция	Индивидуально-психологические основы управления конфликтами
		лекция	Технология эффективного общения в конфликте
		лекция	Методы анализ конфликтов в организации

\*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.	Конфликт как объект управления: теоретические основы	практическое занятие	Введение в конфликтологию
		практическое занятие	Конфликт как объект управления
		практическое занятие	Причины возникновения конфликта
		практическое занятие	Динамика конфликта

2.	Технология управления конфликтами	практическое занятие	Стратегия и методы управления конфликтом
		практическое занятие	Типология конфликтов в организации
		практическое занятие	Индивидуально-психологические основы управления конфликтами
		практическое занятие	Модели поведения личности в конфликте; конфликтные личности
		практическое занятие	Технология эффективного общения в конфликте
		практическое занятие	Методы анализ конфликтов в организации

\*\* 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.	Конфликт как объект управления: теоретические основы	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Технология управления конфликтами	- 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. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454086>

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358>

#### Дополнительная литература

1. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662>

2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417>

### Литература для самостоятельного изучения

1. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Текст] : учебник. - МО. - М. : Дашков и К, 2015. - 324с.; 60x88/16. - 1500 экз. - Библиогр.: с. 320-322. - ISBN 978-5-394-01918-0

### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

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

## 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, утвержденными Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ, протокол № 9 от 31.05.2022; 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

#### Универсальные компетенции (УК):

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-3.1: Знать:	УК-3.2: Уметь:	УК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами	разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту	методами организации и управления коллективом, планированием его действий; навыками успешного взаимодействия в различных сферах жизнедеятельности

Пороговый	Иметь общее представление о понятиях: команда, этапы развития, методах руководства.	Иметь представление о стратегиях формирования команды; уметь подбирать членов коллектива.	Владеть общими методами организации работы коллектива.
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Иметь основные представление о понятиях: команда, этапы развития, методах руководства.	Организовать работу коллектива; выбирать стандартные методы руководства; определять индивидуально-психологические черты членов коллектива.	Владеть стандартными методами планирования действий коллектива.
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	Методы/методики формирования команды; методы/стили эффективного руководства.	Разрабатывать адекватную командную стратегию; выбирать стиль руководства в соответствии с этапом развития команды; разрабатывать планы личностного, образовательного, профессионального развития.	Владеть современными методами разработки стратегии развития команды; навыками успешного взаимодействия в межкультурной среде; в различных сферах жизнедеятельности.

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Планируемые результаты обучения по программе	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
	УК-4.1: Знать:	УК-4.2: Уметь:	УК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	особенности деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном (ых) языке (ах)	принять различные методы деловых коммуникаций на русском и иностранном (ых) языке (ах) как в устной и письменной форме	навыками деловых коммуникаций у устной и письменной форме на русском и иностранном (ых) языке (ах)
Пороговый	Знать общие нормы общения в коллективе; формы делового общения; устной, письменной деловой коммуникации на государственном языке РФ	Использовать общие формы устной и письменной деловой коммуникации на государственном языке РФ	Общими навыками построения межличностных коммуникаций; оформления деловой переписки на государственном языке РФ
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Стандартные нормы общения в коллективе; формы делового общения; устной, письменной деловой коммуникации на	Использовать стандартные формы устной и письменной деловой коммуникации на государственном языке РФ	Стандартными навыками построения межличностных коммуникаций; оформления деловой переписки на

	государственном языке РФ		государственном языке РФ
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	Современные формы деловых коммуникаций с учетом социально-культурных особенностей деловой среды; правила ведения устной и письменной деловой коммуникации на государственном языке РФ и одном из иностранных языков.	Использовать современные формы методы деловых коммуникаций с учётом социально-культурной среды вести деловые коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке РФ и другом (их) иностранном (ых) языках.	Способен осуществлять деловые коммуникации в различных современных формах навыками оформления устной и письменных коммуникаций на государственном языке РФ и другом (их) иностранном (ых) языках.

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - способен выявлять бизнес-проблемы, выяснять потребности заинтересованных сторон, обосновывать решения и обеспечивать проведение изменений в организации

Планируемые результаты обучения по программе	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	теорию систем, методы сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации бизнес-анализа, методы оценки эффективности решений, информационные технологии, применяемые в организации, инструменты моделирования, теорию межличностных и групповых коммуникаций в деловом взаимодействии, теорию конфликтов	выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации; анализировать внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на деятельность организации; проводить оценку эффективности решения с точки зрения выбранных критериев; оценивать бизнес-возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей; использовать техники эффективных коммуникаций	навыками анализа решений с точки зрения достижения целевых показателей решений; навыками оценки ресурсов, необходимых для реализации решений; навыками по оформлению результатов бизнес-анализа в соответствии с выбранными подходами

Пороговый	Знать общие положения теории систем; общие методы сбора, анализа, систематизации, хранения информации и поддержания в актуальном состоянии информации бизнес-анализа	Выявляйте, регистрировать, анализировать, классифицировать основные риски в деятельности организации;	Общими подходами анализа решений; выявления ресурсов для реализации решений; общими навыками оформления результатов бизнес-анализа
Стандартный (в дополнение к пороговому)	основные методы оценки эффективности решений; основные информационные технологии и инструменты моделирования	выявлять внутренние и внешние факторы, влияющие на деятельность организации;	Стандартными подходами анализа решений; стандартные подходы реализации решений исходя из оценки ресурсов; уметь оформлять результаты бизнес-анализа
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	современные подходы теории межличностных и групповых коммуникаций делового взаимодействия; основные положения современной теории конфликта	выбирать критерии оценки решений и определять их эффективность; определять целевые показатели деятельности организации и проводить оценку бизнес-возможностей их реализации; выбирать и использовать эффективные техники коммуникации	Современным навыками анализа решений для достижения целевых показателей; навыками оценки ресурсов необходимых для реализации решений; современными навыками оформления результатов бизнес-анализа

### 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.	Конфликт как объект управления: теоретические основы	УК-3.1, УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ПК-1.1, ПК- 1.2, ПК-1.3	Оценка докладов, тестирование	Зачет
2.	Технология управления конфликтами	УК-3.1, УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ПК-1.1, ПК- 1.2, ПК-1.3	Оценка докладов, тестирование	Зачет

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

**Примерная тематика докладов**

<b>Раздел дисциплины</b>	<b>Темы</b>
Конфликт как объект управления: теоретические основы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Развитие взглядов на роль и место конфликтов в развитии общества/организации</li> <li>2. Конфликтоген как специфический элемент конфликта: понятие, основные типы</li> <li>3. Профилактика конфликтов</li> <li>4. Инновационные конфликты: особенности типы участников</li> <li>5. Управленческие конфликты: специфика, управления</li> <li>6.</li> </ol>
Технология управления конфликтами	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конфликты и трансактный анализ</li> <li>2. Механизм психологической защиты в конфликте</li> <li>3. Конфликты в условиях конкуренции</li> <li>4. Стрессоустойчивость и конфликтное поведение</li> <li>5. Типология конфликтных личностей, управление ими</li> <li>6. Выбор стратегии и методов управления конфликтами</li> </ol> <p>правила бесконфликтного поведения</p>

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций**  
<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1906>

Предконфликтная ситуация – это:

- нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- действие, которое направлено против кого-либо другого.

Стимулирование конфликта предполагает:

- целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;
- умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
- настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

Предупреждение конфликта представляет собой:

- действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;
- наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
- мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

К этапам конфликта относятся:

- предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
- возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- инцидент, эскалация, примирение.

Компромисс невозможен в конфликте:

- ценностей;

- интересов;
- ресурсов.

Предметом конфликтологии являются:

- закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;
- причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;
- предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

- социологии и психологии;
- философии и политологии;
- педагогики и культурологии.

Инцидент в конфликтологии – это:

- формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
- истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
- отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

Объектом конфликтологии является:

- социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;
- межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;
- политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.

Основоположником американской конфликтологии считается:

- Л. Козер;
- К. Боулдинг;
- Э. Берн.

Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

- формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов;
- появлением конфликтологических теорий и частных концепций;
- изучением конфликта как самостоятельного явления.

Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

- информационная;
- профилактическая;
- сигнальная.

Что представляет собой авторитет?

- Признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;
- Субъект, который отличается особенно активными действиями;

- Человек, для которого интересы других выше собственных.

Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

- дебаты;
- беседа;
- декларация.

Замораживание конфликта предполагает:

- его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
- изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
- запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

Какая стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в конфликте с сохранением имеющихся противоречий?

- Избегание;
- Денонсация;
- Медиация.

Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:

- Горизонтальный;
- Межгрупповой;
- Политический.

Кризис в конфликтологии представляет собой:

- точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
- состояние эмоциональной разрядки;
- неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

- выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;
- обращение за помощью третьей стороны;
- обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:

- прессинг;
- месть;
- манипуляция.

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

**Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета**

Раздел дисциплины	Вопросы
-------------------	---------

<p>Конфликт как объект управления: теоретические основы</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Становление конфликтологии как науки и практики. Развитие взглядов на роль и места конфликтов в развитии общества/организации. Современные концепции конфликта</li> <li>2. Понятие, сущность конфликта, характеристика его структурных элементов</li> <li>3. Функции конфликта, их характеристика</li> <li>4. Конфликтоген как специфический элемент конфликта: понятие, основные типы</li> <li>5. Классификация конфликтов; виды конфликтов по различным критериям</li> <li>6. Конфликт как процесс, динамика конфликта. Характеристика основных этапов, фаз</li> <li>7. Механизм возникновения конфликтов, различные типы. Соотношение этапов и фаз конфликта, возможности разрешения конфликта на разных этапах</li> <li>8. Управление конфликтами как категории и как процесс, основные этапы управления конфликтом</li> <li>9. Стратегии и методы управления конфликтами в организации (общий подход). Особенности управленческих конфликтов, управления ими</li> <li>10. Типология конфликтов в зависимости от субъектов конфликта</li> <li>11. Понятие межличностных конфликтов, причины, особенности; характеристика моббинга</li> <li>12. Понятие конфликта между личностью и группой; причины возникновения; методы управления</li> <li>13. Характеристика межгрупповых конфликтов, причины их возникновения, методы разрешения</li> <li>14. Характеристика внутриличностного конфликта, его особенности, причины, формы проявления, общие способы разрешения</li> <li>15. Понятие инновационных конфликтов, их особенности; типы участников (субъектов), этапы управления</li> </ol>
<p>Технология управления конфликтами</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Психологические основы управления конфликтами в организации: модели и стили поведения личности в конфликте</li> <li>17. Типология конфликтных личностей; влияние различных типов на поведение в конфликте</li> <li>18. Использование трансактного анализа Э. Берна в управлении конфликтами; поведенческие роли</li> <li>19. Агрессивность и асертивность как черты характера; характеристика, учёных особенностей и разрешения конфликтов</li> <li>20. Влияние стрессоустойчивости на поведение в конфликте</li> <li>21. Методы анализа конфликтов; их использования в деятельности</li> <li>22. Технологии эффективного общения в конфликтах правила и нормы общения, психологические приёмы</li> <li>23. Технологии критики в конфликте</li> <li>24. Медиация как процесс разрешения конфликта, принципы, основные этапы</li> <li>25. Переговоры как технология переговорного процесса в разрешении конфликта</li> <li>26. Методы анализа конфликтов их использования в деятельности руководителя</li> </ol>

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

### Шкала и критерии оценивания



<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы</b>
«зачтено»	УК-3, УК-4, ПК-1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне