

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»

Дата подписания: 27.10.2022 14:53:59

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая конфликтология

(наименование дисциплины)

Направление подготовки/Специальность _____ 37.03.02 Конфликтология _____

Квалификация выпускника _____ Бакалавр _____

Направленность (профиль) _____ Конфликтология и медиация _____

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Общая конфликтология» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 12 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Конфликт как эволюционный модератор

Тема 2. Трудовые конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов

Тема 3. Экономические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов

Тема 4. Организационные конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов

Тема 5. Юридические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов

Тема 6. Этнические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов

Тема 7. Политические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов

Тема 8. Международные конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов

Тема 9. Психологические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Тема 1. Конфликт как эволюционный модератор:

Эгоизм и альтруизм как эволюционные силы. Базисный конфликт эволюции.

Тема 2. Трудовые конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов:

Понятие трудового конфликта. Итоги дискуссии о сущности трудового конфликта, методах его разрешения. Структурный, динамический и игровой паттерны и модели трудового конфликта.

Тема 3. Экономические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов:

Понятие экономического конфликта. Итоги дискуссии о сущности трудового конфликта, методах его разрешения.

Тема 4. Организационные конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов:

Понятие организационного конфликта. Структурный, динамический и игровой паттерны организационного конфликта.

Тема 5. Юридические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов:

Понятие юридического конфликта. Структурный, динамический и игровой паттерны юридического конфликта.

Тема 6. Этнические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов:

Понятие этнического конфликта. Структурный, динамический и игровой паттерны этнического конфликта.

Тема 7. Политические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов:

Понятие политического конфликта. Структурный, динамический и игровой паттерны политического конфликта.

Тема 8. Международные конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов:

Понятие международного конфликта. Структурный, динамический и игровой паттерны международного конфликта.

Тема 9. Психологические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов:

Понятие психологического конфликта. Внутриличностные, личностные и групповые конфликты. Структурный, динамический и игровой паттерны психологического конфликта.

Практические занятия

1. (Моделирование ситуаций)

Ситуация «Ребенок-подросток поздно пришел домой с улицы» (3 группы)

1 гр.- придумывает как можно больше характеристик ребенку

2 гр. – придумывает как можно больше причин опоздания.

3 гр. - придумывает возможные реакции родителей (как позитивные, так и негативные)

Варианты записываются на карточку, причем на одну карточку – только один вариант.

Далее представитель 1 группы берет любую карточку из своей стопки и зачитывает, 2 гр.- из своей и зачитывает, 3 гр. – из своей.

Смоделированная ситуация обсуждается, составляется прогноз и придумывается всеми вместе вариант, который был бы оптимальным.

Семинарские и практические занятия

Тема 1 Общая характеристика конфликта.

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие основные черты свойственны конфликту?

2. Дайте определение конфликта.
3. Определите значение классификации конфликтов.
4. Назовите основные признаки, типы и виды, по которым группируются конфликты в организациях.
5. Что общего и в чем заключаются различия между конфликтами потребностей, интересов и ценностей?
6. Чем отличается конфликт от других видов социальных противоречий?

Деловая игра

В ходе занятия

Студентам предлагается набор ситуаций, которые они должны проанализировать и решить, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Все варианты обсуждаются сначала на внутригрупповом уровне, а затем — межгрупповом.

Ситуация 1

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе и имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений; один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Ситуация 2

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. В результате итоги голосования оказались не в пользу А.

Тема 2. Природа конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Перечислите основные функции конфликта.
2. Что характерно для функционально-позитивного конфликта в организации?
3. Какими правилами следует руководствоваться при воздействии на конфликтную ситуацию?
4. Укажите отличия структурной и процессуальной моделей описания конфликта.
5. Дайте определение конфликтной ситуации и основных элементов ее структуры.
6. Что такое инцидент?
7. Охарактеризуйте основные стадии и фазы развития конфликта.
8. Назовите этапы и фазы конфликтной стадии.
9. В чем состоит сущность циклического развития конфликта на конфликтной стадии?
10. Назовите основные источники конфликтов в организации

Деловая игра

Ситуационно-ролевая игра «жалоба»

Цель игры

Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников организации (варианты содержания жалоб подбирает сам преподаватель, или студенты на основе внутригрупповой работы создают материал жалобы). Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по персоналу - руководитель; специалист по связям с общественностью, юрист фирмы.

Тема 3. Основные параметры конфликта и факторы, влияющие на их интенсивность.

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы для обсуждения:

1. Укажите основные функции управления конфликтами и стрессовыми состояниями.
2. Приведите примеры общих и частных причин конфликтов.
3. К чему сводятся непосредственные причины возникновения организационных, эмоциональных и социально-трудовых конфликтов?
4. Раскройте взаимозависимость стрессов и конфликтного поведения людей.
5. Назовите способы избавления от гнева. Раскройте сущность правил самоконтроля эмоций.
6. В чем проявляются отрицательные последствия стрессов?
7. Что необходимо предпринять для нейтрализации стрессов?
8. Каковы негативные последствия конфликта в организации?
9. Какое место в системе управления организацией и ее персоналом занимает управление конфликтами и стрессами?

Тема 4. Управление конфликтами.

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите основные методы, используемые в диагностике конфликтов. Раскройте их сильные и слабые стороны.
2. Охарактеризуйте основные методы управления конфликтами.
3. В чем заключается значение составления карты конфликта?
4. Какие требования предъявляются к анализу и оценке последствий конфликта?
5. Какие методы наиболее широко применяются для профилактики конфликтов в организациях?
6. Что означает стиль поведения в конфликтах?
7. Охарактеризуйте по отдельности уклонение, приспособление, конфронтацию, сотрудничество, компромисс как стили конфликтного поведения.
8. В чем заключается значение сетки (модели) Томаса–Киллмена для классификации стилей поведения в конфликтах?
9. Укажите на взаимосвязь стилей конфликтного поведения и способов разрешения конфликтов.
10. Какие обстоятельства следует учитывать при определении стратегии разрешения конкретного конфликта?

11. Чем обуславливается приоритетное использование того или иного способа разрешения конфликтов?
12. Раскройте сущность этапов урегулирования конфликтов.
13. Назовите модели поведения личности в конфликте.
14. Дайте характеристику конфликтных типов личности.
15. Назовите функции управления конфликтом, сгруппируйте их по стадиям протекания конфликта.
16. Раскройте содержание функций управления конфликтом.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Примерные задания для самостоятельной работы

Задание 1

1. Постройте классификационную схему конфликтов.
Дайте краткую характеристику конфликтам по каждому уровню;
2. Какие структурные компоненты можно выделить в конфликте?
Проиллюстрируйте на конкретном примере;
3. Какие факторы могут оказывать влияние на энергетику конфликта?
4. Что такое баланс сил в конфликте?
5. Какие стадии проходит в своем развитии конфликт?
6. Что такое «ремиссия» и эскалация конфликта?
7. Определите и охарактеризуйте основные функции конфликтов.
8. Какие возможны функциональные и дисфункциональные последствия конфликта? *Охарактеризуйте их.*

Задание 2

Прочитать ситуацию и выполнить задания:

- 1) Определить тип конфликта по параметрам: - по наличию субъектов - по сфере проявления - по длительности и напряженности - по социальным последствиям - по наличию предмета - по процессу
- 2) Определить этап и фазу конфликта.
- 3) Определить структурные компоненты конфликта
- 4) Определить и проанализировать причины, по которым возник конфликт.
- 5) Определить факторы, которые могли бы предотвратить конфликт

Ситуация.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, демонстрируя большую работоспособность и добросовестность. Видя это, руководство

постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя в зарплате и не повышая в должности. Спустя определенное время работник начинает проявлять признаки недовольства, которые вызывают вначале недоумение руководства, а затем и раздражение, что «работник испортился». Назревает конфликт.

Вопросы для самоконтроля

1. Теория социального конфликта. Г.Зиммель - родоначальник специальной теории конфликта.
2. Основные направления в развитии теории конфликта. Р.Дарендорф, Л.Козер, К.Боулдинг, Парсонс.
3. Конфликт в методологии Вебера, Дюркгейма, Маркса.
4. Основные стадии развертывания конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, конфликт, послеконфликтная ситуация.
5. Основные сферы возникновения конфликта.
6. Динамика развития конфликта. Классификация различных форм конфликта.
7. Основные элементы конфликта: субъекты, участники, стороны конфликта.
8. Социально-психологические факторы возникновения и развития конфликта.
9. Причины конфликта, его основные движущие силы. Основные причины экономических и трудовых конфликтов.
10. Организационные особенности конфликтов. Корпоративная культура, групповой эгоизм и мафиозность в организациях.
11. Трудовые конфликты. Формы и основные элементы трудовых конфликтов.
12. Конфликты на уровне государственного управления хозяйством.
13. Основные причины трудовых конфликтов в России.
14. Конфликты в экономической деятельности, их особенности.
15. Формы экономических конфликтов в России.
16. Способы управления конфликтами.
17. Методы измерения напряженности на различных уровнях.
18. Способы профилактики конфликтов. Переговоры, требования к ним.
19. Профилактика экономических и трудовых конфликтов. Социальное партнерство.

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ОПК-4 - Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ОПК-4) Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ОПК-4) основы реализации технологии конструирования социально-партнерских отношений, технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов с опорой на знания по общей конфликтологии
	<i>умеет</i>
	РО-2 ИД-1 (ОПК-4) проводить технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений
ИД-2 (ОПК-4) Способен реализовывать технологии конструирования социально-партнерских отношений	<i>владеет</i>
	РО-1 ИД-2 (ОПК-4) навыками разработки программ прикладного исследования; способами реализовывать технологии конструирования социально-партнерских отношений

6.2 Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Темы рефератов

1. Конфликтная модель устройства общества и его структуры.
2. Идеи Р. Дарендорфа и Л. Козера: концептуальная основа современной парадигмы конфликта.
3. Исследования конфликтов в отечественной науке
4. Специфика конфликта в организации, психологические условия его разрешения.
5. Организационные конфликты, особенности их проявления.
6. Производственные конфликты как возможность реорганизации производственного процесса.
7. Трудовые конфликты в организации, специфика их решения.
8. Разрешение конфликта. Конструктивные и деструктивные процессы.
9. Основоположники научной конфликтологии.
10. Основы теоретико-игрового подхода к понятию конфликта.
11. Конфликтное взаимодействие.
12. Типы конфликтных личностей.
13. Структурные характеристики конфликтов.
14. Стили поведения в конфликтах
15. Правила предупреждения конфликтов.
16. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
17. Группы конфликтогенных причин и способы воздействия на них в целях профилактики конфликтов.
18. Экономические конфликты вчера и сегодня. Насилие как политическое средство. Структурные процессы как источник насильственных конфликтов.
19. Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве.
20. Понятие, причины, виды вооруженного конфликта.
21. Глобализация и регионализация как конфликтогенные факторы трансформации современного российского общества

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
Список вопросов к зачету

РО-1 ИД-1 (ОПК-4) - знать

1. Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов.
2. Предмет, основные понятия и категории конфликтологии.
3. История зарубежной конфликтологии.
4. История отечественной конфликтологии.
5. Методы исследования и диагностики конфликтов.
6. Классификации конфликтов.
7. Функции конфликтов.
8. Структура конфликта.
9. Динамика конфликта.
10. Причины возникновения конфликтов.
11. Общая характеристика внутриличностного конфликта.
12. Конфликт как эволюционный модератор.
13. Основная проблема Ч. Дарвина.
14. Эгоизм и альтруизм как эволюционные силы.
15. Базисный конфликт эволюции.
16. Основной паттерн базисного конфликта эволюции.
17. Трудовые конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов.
18. Понятие трудового конфликта.
19. Итоги дискуссии о сущности трудового конфликта, методах его разрешения.
20. Структурный паттерн трудового конфликта.
21. Динамический паттерн трудового конфликта.
22. Игровой паттерн трудового конфликта.
23. Экономические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов.
24. Понятие экономического конфликта.
25. Итоги дискуссии о сущности экономического конфликта, методах его разрешения.
26. Структурный паттерн экономического конфликта.
27. Динамический паттерн экономического конфликта.
28. Игровой паттерн экономического конфликта.
29. Организационные конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов.
30. Понятие организационного конфликта.
31. Итоги дискуссии о сущности организационного конфликта,
32. Методы разрешения организационного конфликта.
33. Структурный паттерн организационного конфликта.
34. Динамический паттерн организационного конфликта.
35. Игровой паттерн организационного конфликта.

Список вопросов к экзамену
РО-1 ИД-1 (ОПК-4) - знать

1. Конфликт как эволюционный модератор.
2. Основная проблема Ч. Дарвина.
3. Эгоизм и альтруизм как эволюционные силы.
4. Базисный конфликт эволюции.
5. Основной паттерн базисного конфликта эволюции.
6. Трудовые конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов.
7. Понятие трудового конфликта.
8. Итоги дискуссии о сущности трудового конфликта, методах его разрешения.
9. Структурный паттерн трудового конфликта.
10. Динамический паттерн трудового конфликта.
11. Игровой паттерн трудового конфликта.
12. Экономические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов.
13. Понятие экономического конфликта.
14. Итоги дискуссии о сущности экономического конфликта, методах его разрешения.
15. Структурный паттерн экономического конфликта.
16. Динамический паттерн экономического конфликта.
17. Игровой паттерн экономического конфликта.
18. Организационные конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов.
19. Понятие организационного конфликта.
20. Итоги дискуссии о сущности организационного конфликта,
21. Методы разрешения организационного конфликта.
22. Структурный паттерн организационного конфликта.
23. Динамический паттерн организационного конфликта.
24. Игровой паттерн организационного конфликта.
25. Юридические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов.
26. Понятие юридического конфликта.
27. Итоги дискуссии о сущности юридического конфликта.
28. Методы разрешения юридического конфликта.
29. Структурный паттерн юридического конфликта.
30. Динамический паттерн юридического конфликта.
31. Игровой паттерн юридического конфликта.
32. Этнические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов.
33. Понятие этнического конфликта.
34. Итоги дискуссии о сущности этнического конфликта.
35. Методы разрешения этнического конфликта.
36. Структурный паттерн этнического конфликта.
37. Динамический паттерн этнического конфликта.

38. Игровой паттерн этнического конфликта.
39. Политические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов.
40. Понятие политического конфликта.
41. Итоги дискуссии о сущности политического конфликта.
42. Методы разрешения политического конфликта.
43. Структурный паттерн политического конфликта.
44. Динамический паттерн политического конфликта.
45. Игровой паттерн политического конфликта.
46. Понятие международного конфликта.
47. Итоги дискуссии о сущности международного конфликта.
48. Методы разрешения международного конфликта.
49. Структурный паттерн международного конфликта.
50. Динамический паттерн международного конфликта.
51. Игровой паттерн международного конфликта.
52. Психологические конфликты: моделирование, анализ и разрешение основных паттернов.
53. Понятие психологического конфликта.
54. Внутри личностные, личностные и групповые конфликты.
55. Итоги дискуссии о сущности психологического конфликта.
56. Методы разрешения психологического конфликта.
57. Структурный паттерн психологического конфликта.
58. Динамический паттерн психологического конфликта.
59. Игровой паттерн психологического конфликта.

Задачи для промежуточной аттестации РО-1 ИД-2 (ОПК-4) - владеть

1. Проанализируйте конструктивную и деструктивную функции одного из производственных (служебных) конфликтов, свидетелем которых вы являлись.
2. Вам предстоит участие в переговорах с деловым партнером. Определите основные мероприятия по подготовке переговоров.
3. Обоснуйте преимущество разрешения конфликта над другими формами его завершения.
4. Оцените свои практические знания о конфликтах. Установите, какие основные факторы повлияли на их формирование.
5. Проанализируйте 2–3 реальных конфликта из собственного опыта, используя универсальную понятийную схему описания конфликта.
6. Оцените роль конфликтов в своей жизни, жизни вашей организации, в которой вы работаете или учитесь, в России.
7. Определите, какую роль играет бессознательное и подсознательное в вашей жизни. Вспомните свое поведение в острых конфликтах.
8. Оцените свое поведение в проблемных ситуациях взаимодействия и попытайтесь изменить его в конструктивную сторону.
9. Подготовьтесь и сделайте при необходимости конструктивные пожелания членам своей семьи с целью улучшения их поведения по отношению к вам.
10. Проведите анализ комплекса причин одного из экономических конфликтов, ко-

торый произошел на территории России в последние несколько месяцев.

11. Приведите несколько примеров социального, политического маневрирования и политического манипулирования, которые вам приходилось наблюдать в последнее время.

12. Представьте, что к вам за помощью и советом обратился ваш коллега по работе, который находится в ситуации острого внутриличностного конфликта. Чем вы можете ему помочь?

13. Проранжируйте по значимости внешние и внутренние факторы возникновения внутриличностных конфликтов.

Тест

РО-2 ИД-1 (ОПК-4) - уметь

1. Объектом конфликта является:

1.1. объективно существующая, либо мыслимая проблема, служащая причиной разногласий сторон;

1.2. некоторый дефицитный в данной системе ресурс и контроль над ним;

1.3. противоречие интересов сторон.

2. Конфликт – это:

2.1. отсутствие согласия между членами общности по поводу коллективных устремлений;

2.2. межличностное и межгрупповое соперничество за лучшие профессиональные позиции;

2.3. воспринимаемая несовместимость действий или целей, ведущая к реальному противоборству.

3. Начало конфликта определяется в случае:

3.1. когда одна из сторон планирует свои действия против другой стороны;

3.2. когда одна из сторон предпринимает активные действия против другой стороны;

3.3. когда одна из сторон предпринимает активные действия против другой стороны, а эта сторона осознает эти действия как направленные против неё и предпринимает активные ответные действия.

4. Завершение (окончание) конфликта:

4.1. тождественно его разрешению;

4.2. тождественно прекращению действий сторон, независимо от причин такого прекращения действий;

4.3. тождественно вмешательству в конфликт третьей стороны.

5. Что является решающим в определении роли и функций участника конфликта:

5.1. его материальное положение;

5.2. его социальный статус;

5.3. его убеждения и установки.

6. Конфликт проходит:

6.1. две стадии развития;

6.2. три стадии развития;

6.3. пять стадий развития.

7. Вертикальный конфликт – это конфликт:

- 7.1. между коллегами;
- 7.2. между начальником и подчиненными;
- 7.3. между членами семьи.

8. Профилактика конфликта состоит:

- 8.1. в устранении причин конфликта, до перехода его в открытую стадию;
- 8.2. в заблаговременном устранении или ослаблении конфликтных факторов;
- 8.3. в регулировании уже возникшего конфликта.

9. Тактика избегания конфликта означает:

- 9.1. путь взаимных уступок;
- 9.2. отказ от всяких претензий;
- 9.3. отказ от признания существования конфликта.

10. Оптимальной тактикой разрешения конфликтов является:

- 10.1. компромисс;
- 10.2. сотрудничество;
- 10.3. приспособление.

11. Деструктивными результаты конфликта считаются, если:

- 11.1. конфликт не разрешен;
- 11.2. интересы сторон удовлетворены лишь частично;
- 11.3. конфликт разрешен, но стрессовая ситуация не преодолена.

12. Конструктивный конфликт имеет:

- 12.1. разрушительные последствия;
- 12.2. позитивные результаты;
- 12.3. позитивные и негативные результаты.

13. Субъективными причинами конфликта являются:

- 13.1. материальные;
- 13.2. психологические;
- 13.3. политические.

14. Превращение конфликтологии в самостоятельную отрасль научных знаний произошло:

- 14.1. в XIX веке;
- 14.2. в конце XIX-начале XX века;
- 14.3. в XX веке.

15. Предупреждение конфликта возможно:

- 15.1. до начала противоборства;
- 15.2. до появления деструктивных последствий действий сторон;
- 15.3. на любой стадии развития конфликта.

16. Причины конфликта проявляются:

- 16.1. в конфликтных действиях;
- 16.2. в составе его участников;
- 16.3. в зоне разногласий.

17. Медиатор – это:

- 17.1. участник конфликта в составе одной из сторон;
- 17.2. посредник в разрешении конфликта;
- 17.3. организатор конфликтной ситуации.

18. В ходе переговоров недопустимо:

- 18.1. изменение своих первоначальных позиций;
- 18.2. вовлечение в процесс авторитетных лиц;
- 18.3. авторитарность поведения.

19. Тактика скрытых действий представляет собой:

- 19.1. утаивание, засекречивание информации;
- 19.2. заговоры, интриги;
- 19.3. частичное удовлетворение интересов обеих противоборствующих сторон.

20. Стил ь реагирования в конфликте, построенный на уменьшении собственных притязаний, сглаживании противоречий, называется:

- 20.1. компромиссом;
- 20.2. приспособлением;
- 20.3. сотрудничеством.

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено».

Зачет. Критерии выставления оценок

Допуск к зачету осуществляется на основании посещаемости студентом аудиторных занятий и успешном освоении материалов лекций и семинаров.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «зачтено», либо «не зачтено».

Оценка «зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

- полного и правильного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов;
- самостоятельной подготовки обучающегося к ответу в установленные для этого сроки, исключая использование нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «зачтено» может быть выставлена также при соблюдении вышеперечисленных требований в основном, без существенных ошибок и пробелов при изложении обучающимся учебного материала, приведении ссылок на нормативно-

правовые акты, а также на их отдельные принципиально значимые положения.

Оценка «не зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по одному или всем вопросам;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по одному или всем вопросам;
- невладения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков может служить основанием для выставления обучающемуся оценки «не зачтено».

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающимся в случаях:

- необходимости конкретизации информации по вопросам с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний отвечающего по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

В случае, когда для проведения промежуточной аттестации в форме тестирования используется шкала, включающая оценки «зачтено» и «не зачтено», то

«Зачтено» обучающиеся получают в том случае, если верные ответы составляют от 50% до 100% от общего количества

«Не зачтено» обучающиеся получают в том случае, если верные ответы на тест составляют менее 50 %.

Экзамен. Критерии выставления оценок

На экзамен выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме экзамена выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытное или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и

иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;

- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«**Отлично**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«**Хорошо**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«**Удовлетворительно**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«**Неудовлетворительно**» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Иванова, Е.Н. Конфликтологическое консультирование : учебное пособие / Е.Н. Иванова. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. – 151 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> – ISBN 978-5-7782-2040-9. – Текст : электронный.

Дополнительная:

1. Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 155 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857> – ISBN 978-5-504-00883-7. – Текст : электронный.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. Журнал «Конфликтология» <http://cdfconflict.com/services/izdatelskij-dom/zhurnal-konfliktologi/>
2. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) <http://fcior.edu.ru/>
3. Единое окно доступа к информационным ресурсам <http://window.edu.ru/>
4. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>
5. Электронная библиотечная система «IPR BOOKS» www.iprbookshop.ru
6. СПС «Консультант Плюс»

9. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- Moodle 3.8.2.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.