

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bff679172803da5b7b558fc60e2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТ
(МГОУ)

Экономический факультет

Кафедра антимонопольного регулирования

Согласовано управлением организации и
контроля качества образовательной
деятельности
«9» июня 2021 г.
Начальник управления _____

/ Г.Е. Суслин /

Одобрено учебно-методическим советом

Протокол «10» июня 2021 г. № 6

Председатель _____
С.А. Шестакова /



Рабочая программа дисциплины
Конфликтология

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом

Профиль:
Управление персоналом организации

Квалификация
Бакалавр

Формы обучения
Очная, очно-заочная

Согласовано учебно-методической комиссией
экономического факультета:
Протокол от «17» июня 2021 г. № 11
Председатель УМКом _____

/ Н.М. Антипина /

Рекомендовано кафедрой антимонопольного
регулирования
Протокол от «10» июня 2021 г. № 11

Зав. кафедрой _____
/ Ю.А. Крупнов /

Мытищи
2021

Автор-составитель
Морозова И.В.,
кандидат психологических наук, доцент

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ № 955 от 13.08.2020

Дисциплина входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Объем и содержание дисциплины	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	11
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	17
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	40
7. Методические указания по освоению дисциплины	41
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	41
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	42

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины – формирование у студентов целостного представления о теории и практике конфликтологии, о методике исследования разнообразия конфликтов, их урегулирования и завершения, а также формирование у них конфликтологической компетентности.

Задачи дисциплины:

- овладение основными понятиями и категориями конфликтологии;
- овладение понятийно-категориальным аппаратом конфликтологии, пониманием сущности конфликтов, их структуры, функций и динамики;
- ознакомление с особенностями протекания и разрешения конфликтов в различных сферах деятельности и на различных уровнях;
- обучение технологии предупреждения и конструктивным способам разрешения экономических конфликтов;
- формирование положительной мотивации к деятельности по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов.
- разъяснение обучающимся роли конфликтов в жизни и деятельности человека, семьи, коллектива, организации и общества в целом;
- овладение понятийно-категориальным аппаратом конфликтологии, пониманием сущности конфликтов, их эволюции, функций, динамики, умением выявлять особенности протекания и влияния конфликтов на процессы жизнедеятельности личности и коллективов, общества в целом;
- формирование положительной мотивации к деятельности по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов;
- обучение практике работы по диагностике конфликтов;
- овладение знаниями и первичными навыками психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях;
- выработка умения определять условия, способы и приемы предупреждения межличностных конфликтов;
- формирование первичных навыков конструктивного разрешения межличностных конфликтов различных видов.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

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

ДПК-5 Способен принимать участие в организации мероприятий по развитию персонала, в т.ч. по построению профессиональной карьеры, обучению, адаптации и стажировке персонала; в разработке корпоративных социальных программ, готовить предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики

ДПК-9 Способен проводить анализ удовлетворенности персонала, и участвовать в оценке социальной и экономической эффективности кадровых мероприятий, в т.ч. с учетом рисков

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Она взаимосвязана с такими дисциплинами как «Основы управления персоналом», «Этика деловых отношений», «Основы безопасности труда».

Изучение курса необходимо для дальнейшего успешного освоения таких дисциплин как «Мотивация и стимулирование трудовой деятельности», «Основы управленческого консультирования», «Организация деятельности службы персонала».

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения	
	Очная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	5	
Объем дисциплины в часах	180	
Контактная работа:	74,3	26,5
Лекции	36	8
Практические	36	16
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	2,3	2,5
Зачет	0,3	0,3
Предэкзаменационная консультация	2	2
Контрольная работа	-	0,2
Самостоятельная работа	96	140
Контроль	9,7	13,5

Форма промежуточной аттестации: экзамен в 3 семестре для очной формы обучения, экзамен и контрольная работа в 4 семестре для очно-заочной формы обучения.

3.2. Содержание дисциплины

По очной форме обучения

Наименование разделов и тем дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов	
	Лекции	Практические занятия
Тема 1. Введение в конфликтологию. Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социальной мысли. Общая характеристика развития научных подходов к проблеме конфликта в зарубежной науке. Конфликт как одно из центральных понятий в психоанализе. Этологический подход к изучению конфликта. Понятие конфликта в зарубежных психологических теориях. Особенности развития конфликтологии в России. Три этапа в развитии конфликтологии. Динамика интенсивности исследования проблемы конфликта различными науками. Ведущая роль психологии, политологии и	6	4

социологии в развитии российской конфликтологии. Особенности междисциплинарных связей и отраслей конфликтологии. Предмет конфликтологии – общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов. Задачи конфликтологии.		
Тема 2. Сущность, структура и динамика конфликта Понятие конфликта в психологии. Определяющие сущностные признаки конфликта: наличие значимых противоречий между участниками; стремление разрешить противоречие посредством активного воздействия на оппонента, вплоть до нанесения ему урона; возникновение образа врага. Основные типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, межгрупповой. Их характеристика и взаимообусловленность. Структура конфликта: предмет конфликта, стороны конфликта, условия протекания конфликта, обозы конфликтной ситуации, возможные действия участников конфликтов, исходы конфликтных действий. Динамика конфликта: возникновение объективной конфликтной ситуации, осознание конфликтной ситуации, переход к конфликтному действию, разрешение конфликта. Основные функции конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Методы изучения конфликтов. Стратегии поведения в конфликте: противоборство, компромисс, сотрудничество, избегание, уступка.	4	4
Тема 3. Типичные причины межличностных конфликтов Классификация причин межличностных конфликтов. Конфликты, обусловленные общей социально-экономической ситуацией в стране, плохой разработанностью нормативных процедур разрешения типичных социальных противоречий, дефицитом материальных и духовных благ, традиционным выбором в социуме конфликтных способов разрешения противоречий, естественным столкновением интересов в процессе жизни и деятельности и др. Основные организационно-управленческие причины конфликтов: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов.	4	4
Тема 4. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия Специфика конфликтов в управленческой деятельности. Конфликты в звене «руководитель – подчиненный». Объективный характер повышенной конфликтности отношений по вертикали. Психологические условия предупреждения конфликтов по вертикали. Конструктивное поведение подчиненного в предконфликтной ситуации. Использование руководителем официального статуса для реализации своих интересов в конфликте. Рекомендации по конструктивному разрешению конфликтов по вертикали. Типичные межличностные конфликты у супругов. Основные причины супружеских конфликтов. Предупреждение супружеских конфликтов. Кризисы в развитии семьи. Виды конфликтных семей: кризисные, конфликтные, проблемные, невротические. Проблемы нормализации супружеских отношений.	4	6
Тема 5. Основные способы предупреждения конфликтов Основные психологические условия предупреждения межличностных	4	4

конфликтов: поддержание в процессе взаимодействия с окружающими баланса статусов и ролей, взаимных услуг, не нанесения ущерба, баланса внешней оценки результатов деятельности и их самооценки работником, баланса взаимной зависимости в решениях и действиях, оценка состояния своей психики и управления им. Способы предупреждения конфликтов. Информационный способ предупреждения конфликтов. Своевременный и всесторонний обмен информацией. Объективность, полнота и оперативность информации. Социально-психологическая информация. Коммуникативный способ предупреждения конфликтов. Непосредственное общение, учет групповых установок, ценностей, целей, изучение притязаний и ожиданий. Потеря и искажение информации в процессе коммуникации. Организационный способ предупреждения конфликтов. Полнота и упорядоченность материально-технического, бытового обеспечения, поддержания организационного порядка, правовое сопровождение решений и действий.		
Тема 6. Профилактика стресса в профессиональной деятельности Стресс: сущность, виды и причины. Взаимосвязь стресса и межличностных конфликтов. Общая характеристика способов профилактики стресса жизни и ситуационного стресса. Влияние уровня притязаний человека на стресс жизни. Регулирование количества и ответственности принимаемых решений. Соревнование человека с самим собой и с окружающими. Относительность оценок любых событий и проблем. Изменение человеком своего отношения к трудной ситуации как условия профилактики стресса и конфликтов. Саморегуляция человеком ситуативного стресса. Общая характеристика аутогенной тренировки.	4	6
Тема 7. Оптимизация общения и предупреждение конфликтов Понятие общения в психологии. Общение как коммуникативный процесс. Виды коммуникаций и их характеристика. Причины искажения информации в процессе её передачи. Общение как взаимодействие. Транзактный анализ. Пересекающие транзакции как условие, порождающее конфликтную ситуацию. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга. Основные механизмы понимания другого: идентификация, эмпатия, рефлексия. Точность и эффекты восприятия. Роль и функции общения в процессе предконфликтного взаимодействия. Психологические механизмы общения в предупреждении конфликтов: привязанность, симпатия, доверие, уважение. Толерантность к стрессовым ситуациям общения, терпимость к инакомыслию, самокритичность, знание индивидуально-психологических особенностей собеседника, эмпатия, умение слушать. Десять рекомендаций по совершенствованию содержания общения. Оптимизация манеры (формы) общения: десять рекомендаций. Десять рекомендаций по снижению конфликтности общения. Основные психологические условия и способы оптимизации процесса общения.	6	4
Тема 8. Условия и способы конструктивного разрешения конфликтов Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов: исключение альтернативы «победа – поражение»; оценка действий, а не людей; сосредоточение внимания на интересах, а не на позициях;	4	4

многовариантность решения проблемы; фрагментация конфликта; исключение конфликта; единство критериев оценки решения проблемы. Условия конструктивного решения конфликта: прекращение противодействия; наличие желания разрешить конфликт; участие третьей стороны; поддержка правого оппонента в конфликте; снижение негативных эмоций; поиск общего в интересах и целях; рассмотрение оппонента не как врага, а как партнера в решении конфликтной проблемы; высокая культура общения и др. Роль навыков и умений конструктивного саморазрешения межличностных конфликтов сотрудника учреждения в организации его общения с сослуживцами. Минимизация взаимодействия с оппонентом, односторонняя уступка, обращение за помощью к руководству и общественности, компромисс, сотрудничество как способы саморазрешения конфликтов. Оборонительно-конструктивная стратегия поведения в конфликте. Последовательность саморазрешения межличностного конфликта. Этика поведения в конфликте.		
Итого	36	36

По очно-заочной форме обучения

Наименование разделов и тем дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов	
	Лекции	Практические занятия
Тема 1. Введение в конфликтологию. Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социальной мысли. Общая характеристика развития научных подходов к проблеме конфликта в зарубежной науке. Конфликт как одно из центральных понятий в психоанализе. Этологический подход к изучению конфликта. Понятие конфликта в зарубежных психологических теориях. Особенности развития конфликтологии в России. Три этапа в развитии конфликтологии. Динамика интенсивности исследования проблемы конфликта различными науками. Ведущая роль психологии, политологии и социологии в развитии российской конфликтологии. Особенности междисциплинарных связей и отраслей конфликтологии. Предмет конфликтологии – общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов. Задачи конфликтологии.	1	2
Тема 2. Сущность, структура и динамика конфликта Понятие конфликта в психологии. Определяющие сущностные признаки конфликта: наличие значимых противоречий между участниками; стремление разрешить противоречие посредством активного воздействия на оппонента, вплоть до нанесения ему урона; возникновение образа врага. Основные типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, межгрупповой. Их характеристика и взаимообусловленность.	1	2

Структура конфликта: предмет конфликта, стороны конфликта, условия протекания конфликта, обозы конфликтной ситуации, возможные действия участников конфликтов, исходы конфликтных действий. Динамика конфликта: возникновение объективной конфликтной ситуации, осознание конфликтной ситуации, переход к конфликтному действию, разрешение конфликта. Основные функции конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Методы изучения конфликтов. Стратегии поведения в конфликте: противоборство, компромисс, сотрудничество, избегание, уступка.		
Тема 3. Типичные причины межличностных конфликтов Классификация причин межличностных конфликтов. Конфликты, обусловленные общей социально-экономической ситуацией в стране, плохой разработанностью нормативных процедур разрешения типичных социальных противоречий, дефицитом материальных и духовных благ, традиционным выбором в социуме конфликтных способов разрешения противоречий, естественным столкновением интересов в процессе жизни и деятельности и др. Основные организационно-управленческие причины конфликтов: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов.	1	2
Тема 4. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия Специфика конфликтов в управленческой деятельности. Конфликты в звене «руководитель – подчиненный». Объективный характер повышенной конфликтности отношений по вертикали. Психологические условия предупреждения конфликтов по вертикали. Конструктивное поведение подчиненного в предконфликтной ситуации. Использование руководителем официального статуса для реализации своих интересов в конфликте. Рекомендации по конструктивному разрешению конфликтов по вертикали. Типичные межличностные конфликты у супругов. Основные причины супружеских конфликтов. Предупреждение супружеских конфликтов. Кризисы в развитии семьи. Виды конфликтных семей: кризисные, конфликтные, проблемные, невротические. Проблемы нормализации супружеских отношений.	1	2
Тема 5. Основные способы предупреждения конфликтов Основные психологические условия предупреждения межличностных конфликтов: поддержание в процессе взаимодействия с окружающими баланса статусов и ролей, взаимных услуг, не нанесения ущерба, баланса внешней оценки результатов деятельности и их самооценки работником, баланса взаимной зависимости в решениях и действиях, оценка состояния своей психики и управления им. Способы предупреждения конфликтов. Информационный способ предупреждения конфликтов. Своевременный и всесторонний обмен информацией. Объективность, полнота и оперативность информации. Социально-психологическая информация. Коммуникативный способ предупреждения конфликтов. Непосредственное общение, учет групповых установок, ценностей, целей,	1	2

изучение притязаний и ожиданий. Потеря и искажение информации в процессе коммуникации. Организационный способ предупреждения конфликтов. Полнота и упорядоченность материально-технического, бытового обеспечения, поддержания организационного порядка, правовое сопровождение решений и действий.		
Тема 6. Профилактика стресса в профессиональной деятельности Стресс: сущность, виды и причины. Взаимосвязь стресса и межличностных конфликтов. Общая характеристика способов профилактики стресса жизни и ситуационного стресса. Влияние уровня притязаний человека на стресс жизни. Регулирование количества и ответственности принимаемых решений. Соревнование человека с самим собой и с окружающими. Относительность оценок любых событий и проблем. Изменение человеком своего отношения к трудной ситуации как условия профилактики стресса и конфликтов. Саморегуляция человеком ситуативного стресса. Общая характеристика аутогенной тренировки.	1	2
Тема 7. Оптимизация общения и предупреждение конфликтов Понятие общения в психологии. Общение как коммуникативный процесс. Виды коммуникаций и их характеристика. Причины искажения информации в процессе её передачи. Общение как взаимодействие. Транзактный анализ. Пересекающие транзакции как условие, порождающее конфликтную ситуацию. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга. Основные механизмы понимания другого: идентификация, эмпатия, рефлексия. Точность и эффекты восприятия. Роль и функции общения в процессе предконфликтного взаимодействия. Психологические механизмы общения в предупреждении конфликтов: привязанность, симпатия, доверие, уважение. Толерантность к стрессовым ситуациям общения, терпимость к инакомыслию, самокритичность, знание индивидуально-психологических особенностей собеседника, эмпатия, умение слушать. Десять рекомендаций по совершенствованию содержания общения. Оптимизация манеры (формы) общения: десять рекомендаций. Десять рекомендаций по снижению конфликтности общения. Основные психологические условия и способы оптимизации процесса общения.	1	2
Тема 8. Условия и способы конструктивного разрешения конфликтов Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов: исключение альтернативы «победа – поражение»; оценка действий, а не людей; сосредоточение внимания на интересах, а не на позициях; многовариантность решения проблемы; фрагментация конфликта; исключение конфликта; единство критериев оценки решения проблемы. Условия конструктивного решения конфликта: прекращение противодействия; наличие желания разрешить конфликт; участие третьей стороны; поддержка правого оппонента в конфликте; снижение негативных эмоций; поиск общего в интересах и целях; рассмотрение оппонента не как врага, а как партнера в решении конфликтной проблемы; высокая культура общения и др. Роль навыков и умений конструктивного саморазрешения межличностных конфликтов сотрудника учреждения в организации его общения с сослуживцами. Минимизация взаимодействия с оппонентом,	1	2

односторонняя уступка, обращение за помощью к руководству и общественности, компромисс, сотрудничество как способы саморазрешения конфликтов. Оборонительно-конструктивная стратегия поведения в конфликте. Последовательность саморазрешения межличностного конфликта. Этика поведения в конфликте.		
Итого	8	16

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов Очная/очно-заочная	Формы самостоятельной работы	Методические обеспечения	Формы отчетности
1. Введение в конфликтологию	Основания для периодизации истории конфликтологии	12/16	Подготовка к практическим занятиям, подготовка реферата	Учебная литература по дисциплине	Опрос Тест
2. Сущность, структура и динамика конфликта	Влияние конфликтов на жизнедеятельность оппонентов и коллективов	12/18	Подготовка к практическим занятиям, подготовка реферата	Учебная литература по дисциплине	Опрос Тест
3. Типичные причины межличностных конфликтов	Соотношение объективных и субъективных причин конфликта	12/16	Подготовка к практическим занятиям, подготовка реферата	Учебная литература по дисциплине	Опрос Тест
4. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия	Основные причины, порождающие конфликты в организации.	12/18	Подготовка к практическим занятиям, подготовка реферата	Учебная литература по дисциплине	Опрос Тест
5. Основные способы предупреждения конфликтов	Коммуникативные барьеры и их нейтрализация.	12/18	Подготовка к практическим занятиям, подготовка реферата	Учебная литература по дисциплине	Опрос Тест
6. Профилактика стресса в профессиональной деятельности	Основные виды психической саморегуляции	12/18	Подготовка к практическим занятиям, подготовка реферата	Учебная литература по дисциплине	Опрос Тест
7. Оптимизация	1. Понятие	12/18	Подготовка	Учебная	Опрос

общения и предупреждение конфликтов	общения в психологии. Функции общения. 2. Рекомендации Л.А. Петровской, Д. Карнеги по проблеме неконфликтного общения. 3. Как сделать дискуссию, спор более конструктивными: десять рекомендаций.		к практически м занятиям, подготовка реферата	литература по дисциплине	Тест
8. Условия и способы конструктивного разрешения конфликтов	Первичные навыки психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях.	12/18	Подготовка к практически м занятиям, подготовка реферата	Учебная литература по дисциплине	Опрос Тест
Итого		96/140			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа
ДПК-5 Способен принимать участие в организации мероприятий по развитию персонала, в т.ч. по построению профессиональной карьеры, обучению, адаптации и стажировке персонала; в разработке корпоративных социальных программ, готовить предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа
ДПК-9 Способен проводить анализ удовлетворенности персонала, и участвовать в оценке социальной и экономической эффективности кадровых мероприятий, в т.ч. с учетом рисков	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа

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

Оцениваемые компет	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
--------------------	--------------------------	-------------------	----------------------	---------------------	------------------

енции					
1	2	3	4	5	6
УК-3	Пороговый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде; Уметь: осуществлять типичные методы диагностики распределения командных ролей. Владеть: способностью проводить анализ рыночных и специфических рисков, связанных с деятельностью по реализации функций управления персоналом, использовать его результаты для принятия управленческих решений	Опрос Реферат (для очно формы обучения) Контрольная работа (для очно-заочной формы обучения) Экзамен	41-60 баллов
	Продвинутый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: преимущества и ограничения командной работы в организации; Уметь: осуществлять оценку уровня развития команды в процессе достижения намеченной цели; Владеть: навыками оценки персонала для оптимального подбора состава команды	Опрос Реферат (для очно формы обучения) Контрольная работа (для очно-заочной формы обучения) Тест Расчетное задание Экзамен	61-100 баллов
ДПК-5	Пороговый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: место и роль знаний как важной составляющей интеллектуального капитала организации; Уметь: идентифицировать данные, информацию	Опрос Реферат (для очно формы обучения) Контрольная работа (для очно-заочной формы	41-60 баллов

			и знания в организации; Владеть: методами управления знаниями;	обучения) Экзамен	
	Продвинутый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: механизмы государственного регулирования управления знаниями; Уметь: классифицировать знания в организации по видам (явные и неявные, формализованные и неформализованные); Владеть: информационными технологиями управления знаниями в организации;	Опрос Реферат (для очно формы обучения) Контрольная работа (для очно-заочной формы обучения) Тест Расчетное задание Экзамен	61-100 баллов
ДПК-9	Пороговый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: организационные и социально – психологические основы подготовки и реализации управленческих кадровых решений; Уметь: рассчитывать численность и профессиональный состав персонала в соответствии со стратегическими планами организации Владеть: методологией построения моделей кадровых решений, адаптированных к конкретным задачам управления	Опрос Реферат (для очно формы обучения) Контрольная работа (для очно-заочной формы обучения) Экзамен	41-60
	Продвинутый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: инструменты и характеристики эффективного контроля реализации управленческих кадровых решений. Уметь:	Опрос Реферат (для очно формы обучения) Контрольная работа (для очно-заочной	61-100

			анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей организации Владеть: технологиями разработки кадровых решений	формы обучения) Тест Расчетное задание Экзамен	
--	--	--	--	---	--

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тесты

Тест 1. Становление и развитие экономической конфликтологии

1. Предметом конфликтологии является:
 - а) общие тенденции возникновения, развития и завершения конфликтов;
 - б) изучение динамики конфликта и возможных путей его развития;
 - в) общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов;
 - г) Раскрытие взаимосвязей между элементами конфликта.
2. Одной из задач истории конфликтологии является:
 - а) анализ взаимодействия конфликтологии и общества, а также самих конфликтологов;
 - б) изучение общих тенденций в динамике конфликтов;
 - в) разработка превентивных мер с учетом исторического и национального контекста;
 - г) сопоставление ряда аспектов конфликта и выяснение сходства или различия их проявлений в различных конфликтах.
3. История зарождения и становления отечественной конфликтологии включает в себя:
 - а) 3 этапа (до 1924 г.; с 1924 по 1992 гг.; с 1992 по настоящее время);
 - б) 2 этапа (с 1924 по 1992 гг.; с 1992 по настоящее время);
 - в) 4 этапа (до 1924 г.; с 1924 по 1935 гг.; с 1935 по 1992 гг.; с 1992 по настоящее время);
 - г) 4 этапа (до 1924 г.; с 1924 по 1972 гг.; с 1972 по настоящее время).
4. История зарождения и становления зарубежной конфликтологии:
 - а) включает в себя 2 этапа (н.ХХ в. – 50-е гг.; к. 50-х гг. – настоящее время);
 - б) включает в себя 3 этапа (до ХХ в.; н.ХХ в. – 50-е гг.; к. 50-х гг. – настоящее время);
 - в) включает в себя 4 этапа (до ХХ в.; н.ХХ в. – 50-е гг.; сер. 50-х гг. – к. 50-х гг. к. 50-х гг. – настоящее время);
 - г) совпадает со становлением и развитием отечественной конфликтологии.
5. Одна из первых концепций человеческой конфликтности была создана:
 - а) Альфредом Адлером;
 - б) Эрихом Фромом;
 - в) Зигмундом Фрейдом;
 - г) Куртом Левиным.
6. Начало этологического подхода к конфликту было положено работами:
 - а) Конрада Лоренца;
 - б) Курта Левина;
 - в) Якобом Морено;

- г) Арнольдом Бассом.
- 7. Конфликтология это:
 - а) междисциплинарная область научного исследования конфликта;
 - б) наука, изучающая особенности зарождения, развития и завершения конфликтов;
 - в) направление социальной психологии, изучающее особенности зарождения, развития и завершения конфликтов;
 - г) наука, изучающая наиболее острый способ разрешения возникших противоречий, как между людьми, так и между группами людей.

Тест 2. Сущность, структура и динамика конфликта

1. Конфликт это:
 - а) борьба мнений;
 - б) дискуссия по острой проблеме;
 - в) столкновение противоположно направленных целей;
 - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре.
2. Основные типы конфликтов:
 - а) внутриличностный, межличностный, межгрупповой;
 - б) внутриличностный и межличностный;
 - в) внутриличностный, межличностный и зооконфликт;
 - г) внутриличностный, межличностный, межгрупповой, зооконфликт.
3. Структура личности по Э. Берну включает в себя следующие элементы:
 - а) ид, эго и супер-эго;
 - б) оно, Я и Сверх-Я;
 - в) подсознание, сознание и сверх-сознание;
 - г) бессознательное, подсознание, сознание и сверх-сознание.
4. Конфликтная ситуация – это:
 - а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
 - б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
 - в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
 - г) этап развития конфликта.
5. Эскалация конфликта – это:
 - а) первое столкновение сторон;
 - б) предконфликтная ситуация;
 - в) вытеснение адекватного восприятия другого образом врага;
 - г) нарастание конфликта.
6. Послеконфликтный период включает в себя:
 - а) частичную и полную нормализацию отношений оппонентов;
 - б) частичную или полную нормализацию отношений оппонентов;
 - в) частичную и (или) полную нормализацию отношений оппонентов и ухудшение отношений;
 - г) ухудшение отношений или их нормализацию.

3. Кризис и конфликт в экономике

5. Предупреждение и разрешение конфликтов

Тест 2. Общая характеристика конфликта.

1. Конфликт – это отношения между субъектами в стадии ...

*противоборства

2 .

... – это особенность поведения россиян в конфликте
 способность договариваться в начале конфликта
 высокая культура поведения в конфликте

*неумение говорить о своих интересах на начальном этапе

высокая конфликтность

сверхконфликтность

3.

... рассматривал конфликт с точки зрения психоаналитического подхода

* Фрейд

4.

... – это основа конфликта

* Противоположнонаправленные мотивы

Психологическая несовместимость с партнером по общению

Реакция на внутриорганизационную среду

Конфликтогенные особенности личности субъекта

Деформации личности

5 .

Последовательность развития эмоциональной сферы личности в соответствии с динамикой развития конфликта:

1. нейтральное отношение

2. ощущение дискомфорта

3. враждебность

4. агрессивность

5. апатия

6.

. ... – это стадия развития конфликта, при которой примирения в конфликте возможно достичь одними педагогическими методами.

* недовольство

7.

... – это показатель напряженности и конфликтологически неграмотной политики

отсутствие текучести кадров

конструктивное поведение в трудной ситуации

* бесконфликтность в организации

сотрудничество в условиях напряжения

лесть руководителю

8.

Конфликт можно считать оконченным, если ...

* удовлетворены актуализированные потребности

устранена главная причина – повод

руководитель запретил продолжать конфликт

субъекты территориально разведены

все замолчали

9

. ... – это итоговая стадия конфликтных отношений при условии, что в них есть предмет конфликта

* противоборство

конфликтная ситуация

конфликтоген

противостояние

разногласие

10.

Конфликтогены – это ...:

гены конфликтной личности

- * слова, которые могут привести к конфликту
- * отсутствие действия, которое вызывает возмущение
- * манеры субъекта, вызывающие раздражение
- психологические особенности личности

11.

Период конфликта, на котором происходит эскалация конфликта – это ...

латентный предконфликтный период

- * открытый период

латентный послеконфликтный период

все периоды с людьми с конфликтным характером

начальный период

12.

Причиной конфликта называется ...

противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

- * повод для развития конфликта

конфликтные отношения субъектов

основа конфликта

итог конфликта

13.

Правильная последовательность по возрастанию актуализированных потребностей в конфликте в соответствии с теорией потребностей А. Маслоу.

1. физиологические

2. безопасность и защищенность

3. социальные

4. престижные

5. духовные

14.

Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые называются ...

прямое негативное отношение

хвастовство

нечестность и неискренность

менторские отношения

- * регрессивное поведение

15.

Эмоциональный компонент конфликта – это ...

- * совокупность переживаний участников в отношении конфликта

логика понимания конфликтных взаимоотношений

отношения конфликтующих

нелогичность поведения

настрой на разрешение конфликта

16.

Конструктивная модель поведения в конфликте проявляется в следующих поведенческих индикаторах:

- * стремление разрешить конфликт объективно

- * доброжелательность во взаимоотношениях

- * лаконичность общения, уважение мнения соперника

- * нацеленность на поиск решения

моделирование конструкции поведения

4. Профилактика стресса в профессиональной деятельности.

5. Предупреждение и разрешение конфликтов.

17.

Основные модели поведения личности в конфликте:

конструктивная; рациональная; деструктивная

компромисс; борьба; сотрудничество

рациональная; иррациональная; конформистская

*конструктивная; деструктивная; конформистская

борьба; уступка; компромисс

18.

... – авторы двухмерной модели стратегий поведения личности в конфликте

Дж Скотт и М. Дойч

Р. Фишер и У. Юри

* К. Томас и Р. Килмен

Д. Скотт и Ч. Ликсон

Х. Корнелиус и Ш. Фэйр

19.

... – сочетание понятий, имеющее отношение к стратегиям поведения в конфликте

компромисс; критика; борьба

*приспособление; избегание; сотрудничество

борьба; избегание; убеждение

сотрудничество; консенсус; приспособление

соглашение; сотрудничество; убеждение

20.

Метод управления конфликтом, содержащий анализ последствий поведения и их несоответствия целям в конфликте – ... -----

*психологический

21.

Основа конфликта (то из-за чего возникает конфликт) – это...

мотивы поведения

позиции конфликтующих сторон

*предмет конфликта

стороны конфликта

образ конфликтной ситуации

22.

Конфликты, которые можно поощрять в организации, – ...

социально-бытовые

нормативные

* конкурентные экономические

неразрешимые

возрастные

Тема 5. Способы, методы и приемы профилактики конфликтов в организации.

23.

Условия, исключающие управление конфликтом без предварительной диагностики и прогнозирования:

в предотвращении межличностными конфликтами с тяжелыми социальными последствиями

в подавлении конфликтов, связанных с большим ущербом для дел организации

в регулировании нормативных конфликтов

в стимулировании инновационных конфликтов

*в предотвращении межличностных конфликтов с неясными последствиями

24.

Технологии конструктивного поведения в конфликте – это ...

- совокупность способов создания способности к согласованию позиций,

направленной на обеспечение конструктивного поведения конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций

- совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте
- вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуальными существующими желаниями
- поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
- спокойная реакция на эмоциональные действия соперника

25.

Способы управления конфликтами, характерные для управления конфликтами, после которых остается способность взаимодействия:

- *предупреждение
- *регулирование
- * разрешение
- отмена
- *стимулирование

26.

... конфликт – это неявный конфликт, в котором отсутствуют открытые действия конфликта

политический

семейный

открытый

* латентный

бытовой

27.

Вид конфликта по сферам проявления ...

*педагогический

беспредметный

межгрупповой

межличностный

идеологический

28.

Конфликты, в которых есть предмет, основанный на противоречии реальных потребностей сторон, – ...

бытовые

нормативные

ресурсные

*реалистичные

внутриличностные

29.

Условия, исключающие управление конфликтом без предварительной диагностики и прогнозирования:

в предотвращении межличностными конфликтами с тяжелыми социальными последствиями

в подавлении конфликтов, связанных с большим ущербом для дел организации

в регулировании нормативных конфликтов

в стимулировании инновационных конфликтов

*в предотвращении межличностных конфликтов с неясными последствиями

30.

Вид конфликта, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, и он способствует развитию новой социальной системы – ...

межличностный бурный и быстротекущий

* межличностный, конструктивный

межличностный, экономический

острый и длительный

деструктивный

31.

Конфликт, возникающий на основе реально существующих между субъектами противоречий, называется ...

*реалистичным

беспредметным

конструктивным

бытовым

застарелым

Тест 32.

Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости мнения тех или иных субъектов, называются ...

инновационными

*позиционными

ресурсными

динамическими

бытовыми

Тест 33.

Конфликты, возникающие в процессе распределения и нарушения принципа справедливости в использовании ресурсов, называются ...

инновационными

позиционными

* ресурсными

динамическими

бытовыми

Тест 34.

Усилия стратегического управления конфликтом должны быть направлены в первую очередь на ...

* предмет конфликта

причину конфликта

смягчение последствий проявления трудностей личности

территориальное разведение сторон

повышение терпимости друг к другу

Тест 35.

... – вид конфликта по признаку количества субъектов в конфликте между работодателем и профсоюзами

*межгрупповой

Тема 7. Управление межличностными конфликтами в организации

Тест 36.

Активное слушание – это приемы ... поведения в конфликте

*конструктивного

Тест 37.

Условиями для разрешения конфликта являются:

* достаточная зрелость конфликта

* потребность субъектов конфликта в его разрешении

* наличие необходимых ресурсов

* наличие необходимых средств для разрешения конфликта

высокий авторитет одной из конфликтующих сторон
коллективная форма деятельности
лидерство в группе

Тема 8. Управление межгрупповыми конфликтами

Тест 38.

Условия, исключающие управление конфликтом без предварительной диагностики и прогнозирования:

в предотвращении межличностными конфликтами с тяжелыми социальными последствиями

в подавлении конфликтов, связанных с большим ущербом для дел организации

в регулировании нормативных конфликтов

в стимулировании инновационных конфликтов

*в предотвращении межличностных конфликтов с неясными последствиями

Тест 39.

Способ управления трудноразрешимыми и неразрешимыми конфликтами –

*регулирование

Тест 40.

Способы управления конфликтом, применяемые пока конфликт не достиг зрелости, называются ...

*прогнозирование и предупреждение

прогнозирование; предупреждение или стимулирование и регулирование

прогнозирование

предупреждение или стимулирование

регулирование

Тест 41.

Институционализация конфликта – это ...

определение места и времени переговоров по разрешению конфликта

*создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

форма привлечения общественности для разрешения конфликта

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

обращение к медиатору

Тест 42.

Приемы, способствующие на переговорах поиску компромисса:

критика позиции противника

затягивание

* активное слушание

ультимативное требование

отрицание аргументов партнера с целью направить его на обсуждение других доводов

Тест 43.

Главное условия перехода от предупреждения конфликта к разрешению – это достижение состояния...

*Зрелости конфликта

Начала конфликта

Конца конфликта

Пика конфликта

Эскалации конфликта

Тест 44.

Управление с применением инструктивного совещания рекомендуется при

следующей глубине развития конфликта ...

недовольство

противостояние

противоборство

разногласие

*до начала конфликтных отношений

Тест 45.

«Челночная дипломатия», способ деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами, состоит в ...

организации совместной встречи сторон

*организации встреч последовательно с каждой из сторон

организации одной стороны, склоняя ее на встречу

организации наблюдения за поведением сторон в конфликте

поиске второго посредника

Тест 46.

Методом профилактики конфликтов в организации является ...

организация системы жесткой отчетности

* формирование благоприятного климата

жесткий контроль за качеством выполнения работ

запрет на конфликты

суд чести

Тест 47.

Причины конфликтов в звене «руководитель – подчиненный» (низкая культура общения, недобросовестное исполнение своих обязанностей, стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой и другие) – это ... причины

*управленческие

личностные

организационные

административные

педагогические

Тест 48.

... – тип конфликтов, в основе которых лежат нарушения в области управления в организации

*организационно-управленческие

Тест 49.

Особенностью организационно-управленческих конфликтов является наличие ... целей в производственных вопросах

*общих

Тест 50.

Содержание интегративной функции организационно-управленческого конфликта:

* благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы

стремление располагать информацией, позволяющей сделать выводы о своем противнике

администрация начинает обращать внимание на различного рода злоупотребления

конфликт дает выпустить пар

конфликт дает себя проявить

Тест 51.

Особенности организационно-управленческого конфликта:

*отсутствие предмета конфликта в начале конфликта

*единые цели

*предмет формируется во вторичном конфликте

конфликт начинается с неудовлетворения потребностей субъектов

*в предмете – неудовлетворение потребностей в уважении сторон конфликта

Тест 52.

Тип конфликта, приводящий к нарушению лояльности – ...

*между системой стимулов, направленных на повышение интеграции, и антистимулами

возникающий в процессе принятия, а также в ходе реализации решений

обусловленный неадекватным разделением труда между членами организации и неадекватной ролевой структурой коллектива

внутриличностный

межличностный

Тест 52.

Особенность трудового конфликта – это ...

* спор между работником (или группой работников), с одной стороны, и работодателем, с другой стороны

столкновения, поводом которых является применение трудовых правоотношений и вытекающими из них сбоями

*спор между работником (или группой работников), с одной стороны, и работодателем, с другой стороны

*столкновения по поводу способа достижения производственных целей

*это то, что он делает труд основой конфликта

Тест 53.

... – тип организационной причины конфликта между начальником отдела организации труда, предупреждающего перерасход средств на неэффективные запасы, и начальником логистики, предупреждающего простои и сохраняющего запасы для исключения простоев.

*Взаимозависимость задач

Неэффективность стимулирования

Борьба формального и неформального лидеров

Демотивация

Нормативные нарушения

Тест 54.

...– это внутриличностный конфликт между высокими требованиями к себе и количеством разнообразных ролей, с которыми сам не справляется

Мотивационный конфликт

Нравственный конфликт

*Ролевой конфликт

Конфликт неадекватной самооценки

Конфликт нереализованного желания

Тест 55.

Последствия внутриличностного конфликта, способствующие его переходу на новые уровни функционирования – ... последствия

*деструктивные

Тест 56.

Внутреннее противоречие между желанием и долгом, моральными принципами и личными привязанностями характеризуют ...

мотивационный конфликт

ролевой конфликт

* конфликт нравственный

конфликт неадекватной оценки

конфликт реализации власти

Тест 57.

Соответствие между средствами психологической защиты и их характеристиками.

регрессия уход от ответственности переводом ее на другого человека

проекция неудовлетворенность трансформируется в неадекватную активность в другом направлении

забывание отказ от восприятия трагедии как реальности

уход в фантазии замена в восприятии реальности на вымысел

отмена отказ от активных действий, чтобы не ранить себя переживаниями

Тест 58.

Восприятие оценки человека путем распространения на него атрибутов какой-то социальной группы характеризует ...

социально-психологическую рефлексия

стереотипизацию

*идентификацию

эмпатию

фантазии

Тест 59.

Борьба между притязаниями и оценкой своих возможностей характеризует внутриличностный конфликт ...

нереализованных желаний

*неадекватной самооценки

адаптационный

мотивационный

нравственный

ЗАДАЧИ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО РЕШЕНИЯ (ПРИМЕРЫ)

Ситуация 1. На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать её по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы, но все предположения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приёмы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость.

Предложите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

Ситуация 2. Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать, объясняя причину. Но руководитель убеждает подчиненного в его неправильности и подчиненный соглашается, подчеркивая, что в этом случае он снимает с себя любую ответственность за последствия данного решения. Спустя некоторое время оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот напоминает ему, что директор сам хотел приобрести именно это оборудование, а он изначально был против.

Предложите вариант конструктивного разрешения конфликта.

Ситуация 3. В ресторане новый администратор. Для повышения посещаемости он предлагает инвестору изменить дизайн, поменять меню и нанять нового шеф-повара. Инвестор соглашается, но противится замене шеф-повара, объясняя, что он его друг. Администратор настаивает на этой замене, объясняя её неспособностью старого шеф-повара готовить десерты, а именно их он и хочет сделать основными в меню.

Предложите варианты разрешения конфликта.

Темы рефератов\контрольных работ

1. Роль конфликтологии в развитии российского общества.
2. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации.
3. Основания для периодизации истории конфликтологии.
4. Влияние конфликтов на жизнедеятельность оппонентов и коллективов.
5. Соотношение объективных и субъективных причин конфликта.
6. Основные причины, порождающие конфликты в организации.
7. Коммуникативные барьеры и их нейтрализация.
8. Основные виды психической саморегуляции.
9. Функции общения.
10. Рекомендации Л.А. Петровской, Д. Карнеги по проблеме неконфликтного общения.
11. Как сделать дискуссию, спор более конструктивными: десять рекомендаций.
12. Первичные навыки психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях.
13. Различная оценка результатов деятельности руководителя и подчиненного как причина межличностных конфликтов.
14. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
15. Социально-психологические условия предупреждения конфликтов.
16. Основы неконфликтного общения.
17. Методы предотвращения конфликтов в деловой сфере.
18. Компетентная оценка результатов деятельности, ее роль в предупреждении конфликтов.
19. Психологические условия нормализации стресса жизни.
20. Принципы и условия конструктивного разрешения конфликтов.
21. Условия эффективности деятельности при разрешении конфликтов в роли посредника.
22. Последовательность действий при урегулировании конфликтов.
23. Динамика переговорного процесса как способа разрешения конфликтов.
24. Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов.
25. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов.
26. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.

СПИСОК ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Предмет и задачи конфликтологии.
2. История развития отечественной конфликтологии.
3. Проблема конфликта в зарубежной психологии.
4. Эволюция конфликтов.
5. Методы изучения конфликтов.
6. Особенности междисциплинарных связей и отраслей конфликтологии.
7. Сущностные признаки конфликта.
8. Характеристика основных типов конфликтов.
9. Структура конфликта.
10. Динамика конфликта.
11. Основные функции конфликта.
12. Стратегии поведения в конфликте.
13. Классификация причин межличностных конфликтов.
14. Основные организационно-управленческие причины конфликтов.
15. Типичные психологические причины межличностных конфликтов.
16. Соотношение объективных и субъективных причин конфликта.
17. Социально-психологические и индивидуально-психологические причины межличностных конфликтов.

18. Характеристика конфликтов в управленческой деятельности.
19. Конфликты в звене «руководитель – подчиненный».
20. Психологические условия предупреждения конфликтов в звене «руководитель – подчиненный».
21. Рекомендации по конструктивному разрешению конфликтов по вертикали.
22. Характеристика супружеских конфликтов.
23. Основные причины супружеских конфликтов.
24. Предупреждение супружеских конфликтов.
25. Кризисы в развитии семьи и виды конфликтных семей.
26. Психологические условия предупреждения межличностных конфликтов.
27. Способы предупреждения конфликтов.
28. Информационный способ предупреждения конфликтов.
29. Коммуникативный способ предупреждения конфликтов.
30. Организационный способ предупреждения конфликтов.
31. Сущность, виды и причины стресса.
32. Взаимосвязь стресса и межличностных конфликтов.
33. Способы профилактики стресса жизни и ситуационного стресса.
34. Саморегуляция человеком ситуативного стресса.
35. Психологическая характеристика общения.
36. Общение как коммуникативный процесс.
37. Искажение информации в процессе её передачи.
38. Общение как взаимодействие.
39. Основы транзактного анализа.
40. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга.
41. Основные механизмы понимания другого.
42. Роль и функции общения в процессе предконфликтного взаимодействия.
43. Психологические механизмы общения в предупреждении конфликтов.
44. Рекомендации по совершенствованию содержания общения.
45. Оптимизация манеры (формы) общения.
46. Рекомендации по проблеме неконфликтного общения.
47. Рекомендации по снижению конфликтности общения.
48. Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов.
49. Условия конструктивного решения конфликта.
50. Этика поведения в конфликте.

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Основными формами текущего контроля являются опрос, тест, реферат, расчетное задание, зачет. В промежуточную аттестацию включаются как теоретические вопросы, так и практические задания.

Соотношение вида работ и количества баллов в рамках процедуры оценивания

Вид работы	количество баллов
Посещаемость	до 10 баллов
Опрос	до 10 баллов
Тест	до 15 баллов
Расчетное задание	до 15 баллов
Реферат/контрольная работа	до 20 баллов
Экзамен	до 30 баллов

5.4.1. Шкала оценки посещаемости:

посещаемость, %	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
в баллах	10	10	9	8	7	4	3	2	0	0	0

5.4.2. Написание *теста* оценивается по шкале от 0 до 15 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания теста: 13-15 баллов (80-100% правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 10-12 баллов (70-75 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 7-9 баллов (50-65 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-3 баллов (менее 50 % правильных ответов) - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

5.4.3. Написание *реферата/контрольной работы* оценивается по шкале от 0 до 20 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *реферата/контрольной работы*: 17-20 баллов - компетенции считаются освоенными на продвинутом уровне (оценка отлично); 13-17 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 8-12 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-7 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-4
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Постраничные ссылки	0-2
5. Объем и качество используемых источников	0-2
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита <i>реферата/контрольной работы</i>	0-4

5.4.4. Выполнение *расчетных заданий* оценивается от 0 до 15 баллов. Освоение компетенций зависит от результата выполнения *кейса/расчетных заданий*: 13-15 баллов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 10-12 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 4-9 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-3 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
Даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события,	13-15

явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.	
Даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими.	10-12
Даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач студент использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов и экспресс оценки показателей эффективности управления организацией, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.	4-9
Затрудняется при выполнении практических задач, в выполнении своей роли, работа проводится с опорой на преподавателя или других студентов.	0-3

5.4.5 *Опрос* оценивается от 0 до 10 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *опроса/собеседования*: 9-10 баллов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 6-8 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 3-5 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-2 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	9-10
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	6-8
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	3-5
4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-2

5.4.6 Шкала оценивания экзамена

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	21-30
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом	13-20

затрудняется в приведении конкретных примеров.	
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	6-12
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

Неудовлетворительной сдачей экзамена считается экзаменационная составляющая менее или равная 10 баллам (при максимальном количестве баллов, отведенных на экзамен 30). При неудовлетворительной сдаче экзамена (менее или равно 10 баллам) или неявке по неуважительной причине на экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю (0). В этом случае студент в установленном в Университете порядке обязан пересдать экзамен.

При пересдаче экзамена используется следующее правило для формирования рейтинговой оценки:

- 1-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 10 баллов;
- 2-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 20 баллов.

Уровень сформированности компетенций оценивается в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1

№ п/п	ФИО	Сумма баллов, набранных в семестре						ИТОГО 100 баллов
		Посещаемость до 10 баллов	Опрос до 10 баллов	Тест до 15 баллов	Расчетное задание до 15 баллов	Реферат/контрольная работа до 20 баллов	Экзамен до 30 баллов	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.								

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература:

Федорова, А.В.

Конфликтология [Текст] : (для экономистов и менеджеров): учеб.пособие для вузов / А. В. Федорова. - М. : Кнорус, 2021. - 212с.

Волков, Б.С.
Конфликтология [Текст] : учеб.пособие для вузов / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. - М. : Кнорус, 2020. - 356с. Анцупов, А.Я.

Конфликтология [Текст] : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - М. : Кнорус, 2020. - 266с.

6.2 Дополнительная литература:

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учеб. пособие для вузов. — 2-е изд.— М. : Юрайт, 2019. — 150 с. —

Текст: электронный. - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/83F7C628-6ED0-4B45-8EEB-B6E002001916

2. Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2019. — 206 с. — Текст: электронный. - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/74810827-EFB4-486F-806B-D9CEED5F24F9

3. Козырев, Г.И. Конфликтология: учебник. — М. : ФОРУМ, 2018. — 304 с. – Текст: электронный. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942783>

4. Колесник, Н.Т. Посреднические технологии разрешения межгрупповых конфликтов: учеб.пособие / Н. Т. Колесник, П. В. Путивцев. - М. : МГОУ, 2018. - 178с. – Текст: непосредственный.

5. Светлов, В.А. Введение в конфликтологию : учеб. пособие. - 4-е изд. - М. : Флинта, 2018. - 520с. – Текст: непосредственный.

6. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты : учеб.пособие / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. - 3-е изд. - М. : Флинта, 2018. - 128с. – Текст: непосредственный.

7. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта: учеб. пособие для вузов. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2019. — 204 с. — Текст: электронный. - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/00C61286-A5AF-4DF2-8CDA-750712354384

8. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд. — Москва : Юрайт, 2020. — 236 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/454065>

9. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология / Шарков Ф.И., Сперанский В.И. - М.: Дашков и К, 2018. - 240 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=512837>

10. Язык и конфликт : учеб. пособие / Вершинина Т.С., сост. - М. : Флинта, 2017. - 80с. – Текст: непосредственный.

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

<http://magazine.mospsy.ru/> – Московский психотерапевтический журнал.

<http://www.twirpx.com/files/psychology/> – библиотека файлов с материалами по психологии.

http://www.ipras.ru/cntnt/rus/top_menu_rus/psihologic4.html «Психологический журнал» Института психологии РАН.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Список методических указаний/рекомендаций, используемых при освоении данной дисциплины

- Методические рекомендации по подготовке и проведению практических занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
- Методические рекомендации по подготовке и проведению лекционных занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
- Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
- Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ
Система «КонсультантПлюс»
Профессиональные базы данных:
fgosvo.ru pravo.gov.ru
www.edu.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием.
- помещения для самостоятельной работы, укомплектованные учебной мебелью, персональными компьютерами с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду МГОУ;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, укомплектованные мебелью (шкафы/стеллажи), наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями.