Документ подписан квалифицированной электронной подписью
Сертификат: 023E519200DAAC0FAC4E8826E4F1A085BE
Владелец: АНО ВО "РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ", ДИ
Действителен с 25.02.2021 по 25.02.2022

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»)

КАМЕНСКИЙ ФИЛИАЛ
АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра экономики и менеджмента

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтология»

по подготовке бакалавров
Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль): Менеджмент организации
форма обучения заочная

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры общеправовых и гуманитарных дисциплин

«04» сентября 2018 года, протокол № 1

И.о. заведующего кафедрой
Васильцов Ю. А., к.п.н., доцент

2018

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Основной целью курса «Конфликтология» является формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

Задачи дисциплины:

- изучить теоретические основы конфликта, закономерности его возникновения и протекания;
- ознакомить с основными направлениями развития конфликтологической науки;
- показать многообразие конфликтов, их естественную неизбежность;
- сформировать умение принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях;
- помочь овладеть технологиями регулирования конфликтов.

РАЗДЕЛ 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП БАКАЛАВРИАТА

Учебная дисциплина предназначена для обучающихся по ОП направления 38.03.02 «Менеджмент», квалификация – «бакалавр».

Курс «Конфликтология» изучается на 3 курсе, входит в состав вариативной части и является дисциплиной по выбору.

Для успешного освоения дисциплины студенты должны владеть компетенциями, полученными при изучении дисциплин: «Теория и практика принятия управленческих решений», «Теория организации», «Коммуникационный менеджмент», «Социология и психология управления», «Психология» и др.

Дисциплина «Конфликтология» предшествует изучению дисциплин: «Управление интеллектуальной собственностью», «Психология делового общения», «Управление социальным развитием организации», «Организационное проектирование» и др.

Дисциплина «Конфликтология» способствует умению создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения.

РАЗДЕЛ 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП

В результате изучения учебной дисциплины «Конфликтология» обучающиеся должны обладать следующей компетенцией:

— умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) - ПК-12.

Вид компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся		
	Должны знать	уметь	владеть
Обучающиеся должны:			
ПК-12 - умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	**Знать:** – предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук; – основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; – сущность, структуру и динамику конфликта; – основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами; – специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов.	**Уметь:** – использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; – владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов; – применять технологии регулирования конфликтов.	**Владеть:** – конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития; – навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; – навыками управления социальными конфликтами; – навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.

РАЗДЕЛ 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ, С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Дисциплина «Конфликтология» предполагает изучение 8 содержательно и логически взаимосвязанных тем. Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа). Изучение дисциплины завершается **зачётом.**

Объем дисциплины и виды учебной работы.

№ п\п	Форма обучения	Семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем			Сам. работа	Промеж. Аттестация
			В з.е.	В часах	Всего	Лекции	ПЗ		
1.	Заочная	5,6	2	72	8	4	4	60	4

Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

№	Наименование разделов, тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем				Из них с использов. интеракт. технологий	Сам ост. работа	Результаты обучения
			Всего	лекции	практ.	Промеж. аттест.			
1	Темя 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе. Возникновение и развитие конфликтологических идей.	8	1	1	-	-		7	ПК-12-З.1
2	Тема 2. Общая теория конфликта.	8	1	1	-	-		7	ПК-12-У.1
3	Тема 3. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты: специфика, формы проявления, многообразие сфер существования.	8	1	1	-	-	1	7	ПК-12-В.1
4	Тема 4. Организационные конфликты: особенности протекания.	8	1	1	-	-		7	ПК-12-З.2
5	Тема 5. Методы исследования и диагностики конфликтов.	10	1	-	1	1	1	8	ПК-12-У.2
6	Тема 6. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.	10	1	-	1	1		8	ПК-12-В.2
7	Тема 7. Управление социальными конфликтами.	10	1	-	1	1		8	ПК-12-З.3
8	Тема 8. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов.	10	1	-	1	1		8	ПК-12-У.3
	Зачёт								
	Всего по дисциплине	72	8	4	4	4	2	60	

РАЗДЕЛ 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ

Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе. Возникновение и развитие конфликтологических идей

Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни.

Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии.

Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества. Конфликтология как научное направление.

История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы.

Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта.

Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.

Литература: основная 1-3, дополнительная 1-5.

Тема 2. Общая теория конфликта

Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов.

Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления.

Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс.

Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.

Литература: основная 1-3, дополнительная 1-5.

Тема 3. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты: специфика, формы проявления, многообразие сфер существования.

Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы.

Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты.

Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте.

Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии.

Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций.

Способы разрешения межличностных конфликтов. Проблема конфликтоустойчивости личности и группы. Малая социальная группа как первичный элемент социума. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе и конфликты. Групповые нормы, ценности, способы поведения и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Функции межгруппового конфликта.

Особенности возникновения, протекания и регулирования конфликтов в различных группах: организационно-производственных, учебно-педагогических, семейных. Социально-экономические, политические, национально-этнические процессы в современном обществе и конфликты между большими социальными группами. Возможности достижения консенсуса в обществе.

Наиболее приемлемые стратегии конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социально-экономической и управленческой сфер.

Литература: основная 1-3, дополнительная 1-5.

Тема 4. Организационные конфликты: особенности протекания

Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации.

Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре; формирование лидерства.

Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда.

Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов.

Стратегии управления организационным конфликтом.

Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов.

Формы и методы урегулирования. Коллективный и индивидуальный договор и его роль в бесконфликтном взаимодействии. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.

Литература: основная 1-3, дополнительная 1-5.

Тема 5. Методы исследования и диагностики конфликтов

Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов.

Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования.

Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур».

Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению). Принцип «пределов» в анализе и диагностике конфликта. Издержки, функции и 10 альтернативы «пределам».

Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию.

Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы. Алгоритм диагностики конфликта. Определение предмета, субъектов и целей конфликта. Этапы диагностики конфликта. Определение уровня, вида, типа конфликта. Характеристика ситуации и среды конфликта.

Урегулирование постконфликтной ситуации. Выявление функций конфликта.

Литература: основная 1-3, дополнительная 1-5.

Тема 6. Прогнозирование и предупреждение конфликтов

Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами.

Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов.

Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

Литература: основная 1-3, дополнительная 1-5.

Тема 7. Управление социальными конфликтами

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение.

Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силовые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта.

Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс.

Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.

Литература: основная 1-3, дополнительная 1-5.

Тема 8. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов

Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы.

Методика «позиционных переговоров», специфика, возможности, ограничения.

Методика «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы.

«Мета-игра» как способ ведения переговоров: основные характеристики, преимущества, ограничения и условия использования.

Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника.

Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников.

Проблема ответственности социального работника за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия.

Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.

Литература: основная 1-3, дополнительная 1-5.

Планы практических занятий и задания к ним

Занятие 1. Методы исследования и диагностики конфликтов

Вопросы для обсуждения:

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

Литература: основная 1-3, дополнительная 1-5.

Занятие 2. Прогнозирование и предупреждение конфликтов

Вопросы для обсуждения:
1. Прогнозирование социальных конфликтов.
2. Предупреждение конфликтного противостояния.
3. Креативность как технология профилактики конфликтов.

Литература: основная 1-3, дополнительная 1-5.

Занятие 3. Управление социальными конфликтами

Вопросы для обсуждения:
1. Основные понятия и сущность управления социальными конфликтами.
2. Алгоритм управления конфликтами.
3. Технологии управления конфликтами.

Литература: основная 1-3, дополнительная 1-5.

Занятие 4. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов

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

Литература: основная 1-3, дополнительная 1-5.

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Обучающиеся, изучающие учебную дисциплину, должны проявлять целеустремленность, старание, добросовестность и т.д. по овладению представлениями о взаимном влиянии людей в ситуациях взаимодействия в деятельности, а так же в ситуациях общения.

В период самостоятельной работы по освоению дисциплины обучающиеся по каждой теме учебно-тематического плана должны:

- изучать тексты учебников и учебных пособий;
- строить структурно-логические схемы изученного учебного материала;
- работать со словарями и справочниками;
- изучать учебные пособия из электронных библиотек (библиотека КИС «РосНОУ», ЭБС IPR books);
- просматривать видео-лекцию;
- готовить доклады и сообщения к семинарскому или практическому занятию;
- решать учебно-профессиональные задачи к практическому занятию;
- выполнять знаково-символические модели изучаемых явлений и готовят пояснения к ним;
- готовятся к деловым играм и тренингам;
- готовить материалы к «интеллектуальным разминкам» и «мозговым штурмам».

Самостоятельная работа включает:

— Перечень задач и упражнений для самостоятельной работы
— Перечень тем для проведения обучающимися локальных исследований в рамках учебной дисциплины
— Перечень тем докладов
— Перечень вопросов для повторения обучающимися изученного учебного материала по учебной дисциплине.

Темы контрольных работ

1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире.
2. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.
3. Теоретические предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии.
4. Социальные конфликты в современной России.
5. Эволюция научных воззрений на конфликт: К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Боулдинг.
6. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.
7. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.
8. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
9. Причины и факторы конфликтов.
10. Проблема типологии конфликтов.
11. Функциональность конфликта.
12. Социальные дилеммы как ключ к пониманию природы социальных конфликтов.
13. Межнациональные конфликты: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
14. Межнациональные конфликты на постсоветском пространстве.
15. Конфликты в системе государственного управления.
16. Конфликт как тип трудных ситуаций.

17. Движущие силы развертывания конфликта и его мотивация.
18. Особенности взаимосвязи конфликтов на макро- и микроуровнях.
19. Конфликты становления рыночных отношений и предпринимательства.
20. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации.
21. Динамика межгрупповых конфликтов.
22. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
23. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.
24. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
25. Прогнозирование конфликтов как форма стратегического управления.
26. Способы предупреждения конфликтов.
27. Социальные технологии регулирования конфликтов.
28. Динамика политического конфликта в России.
29. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов.
30. Отражение конфликтов в искусстве и СМИ.
31. Проблема насилия в конфликтах.
32. Основные причины и формы проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, Э. Фромм, А. Адлер).
33. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
34. Регуляция, коррекция, разрешение внутриличностного конфликта.
35. Проблема посредничества в социальном конфликте.
36. Психологические методы общения и их роль в предупреждении конфликтов.
37. Проблема посредничества в международных конфликтах.
38. Юридические способы разрешения конфликтов.
39. Конструктивные технологии регулирования и разрешения конфликтов.
40. Деструктивные формы разрешения конфликтов и их последствия.
41. Конфликт в организации: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
42. Влияние типа управленческой деятельности на возникновение конфликтов в организации.
43. Регулирование экономического конфликта на промышленном предприятии.
44. Семейный конфликт: понятие, стадии развития, функции.
45. Социально-психологические аспекты конфликтов.
46. Влияние совместимости и срабатываемости на возникновение конфликта в производственной группе.
47. Роль органов власти в регулировании социальных конфликтов.
48. Политические конфликты: причины, формы, способы регулирования.
49. Социальная напряженность и социальные конфликты.
50. Типология и специфика конфликтов в организации.
51. Понятие стиля поведения в конфликте, его влияние на завершение противостояния.
52. Понятие группового конфликта: специфика, формы регулирования.
53. Социально-трудовые конфликты.
54. Конфликты в сфере культуры.
55. Конфликты в сфере образования.
56. Конфликты в армии.
57. Конфликты в правоохранительных органах.
58. Межнациональные конфликты в регионе.
59. Социально-политические конфликты в регионе.
60. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

Контрольные вопросы для самостоятельной оценки обучающимися качества освоения учебной дисциплины

1. Выделите социально-психологические и культурологические факторы, определяющие поведение личности.
2. Что такое социальные стереотипы, под влиянием каких факторов они формируются?
3. Какую роль социальные стереотипы восприятия играют в жизни человека, почему они могут вызывать конфликтное взаимодействие?
4. Охарактеризуйте особенности восприятия на основе психологических механизмов межгруппового общения. Выделите факторы, влияющие на ошибки восприятия.
5. Охарактеризуйте особенности восприятия на основе механизмов межличностного общения.
6. Покажите основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
7. Определите основные виды внутриличностных конфликтов.
8. Покажите конструктивное и деструктивное влияние конфликтов на развитие личности.
9. Каковы условия возникновения и последствия конфликтов?
10. Дайте определение внутриличностного конфликта и покажите его проявление в различных сферах: когнитивной, эмоциональной, поведенческой.
11. Охарактеризуйте методы регулирования и изучения внутриличностных конфликтов.
12. Охарактеризуйте основные механизмы психологической защиты и преодоления внутриличностного конфликта на подсознательном уровне.
13. Покажите роль руководителя в регулировании внутриличностных конфликтов.
14. Покажите особенности межличностных конфликтов.
15. Охарактеризуйте основные стили поведения в конфликте.
16. Покажите возможные последствия применения основных стилей поведения в конфликте.
17. Докажите (с использованием примеров) необходимость овладения разными стилями поведения в конфликте.
18. Покажите особенности поведения человека-актуализатора и человека-манипулятора.
19. Покажите конфликтогенность поведения человека-актуализатора и человека-манипулятора.
20. Охарактеризуйте особенности поведения женщины в конфликте, как можно уменьшить конфликтное взаимодействие, зная тендерные особенности партнера.
21. Охарактеризуйте особенности поведения мужчины в конфликте, как можно уменьшить конфликтное взаимодействие, зная тендерные особенности партнера.
22. Покажите влияние черт характера людей на поведение в конфликте.
23. Покажите влияние личностных особенностей индивидов на регулирование конфликта.
24. Покажите значение знаний личностных особенностей поведения индивида для социального работника, регулирующего конфликтное взаимодействие клиентов.
25. Покажите значение влияние личностных особенностей индивида на его профессиональную деятельность как руководителя.

Тесты проверки текущих знаний по дисциплине

1. Конфликтогены - это:
   а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
   б) проявления конфликта;
   в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
   г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.
2. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешкам?

а) снисходительное отношение;
б) негативное отношение;
в) менторские отношения;
г) нарушение этики;
д) нечестность и неискренность.

3. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивания?

а) хвастовство;
б) нарушение этики;
в) регрессивное поведение;
г) снисходительное отношение;
д) негативное отношение.

4. Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания - это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:

а) прямое негативное отношение;
б) хвастовство;
в) нечестность и неискренность;
г) менторские отношения;
д) регрессивное поведение.

5. Отметьте один правильный ответ Термин "социология конфликта" впервые ввел в социальные науки:

а) Л. Козер;
б) Р. Дарендорф;
в) П. Сорокин;
г) К. Маркс;
д) никто из вышеперечисленных.

6. Отметьте один правильный ответ. Автором «теории конфликта» как концептуальной модели в социальных науках является:

а) Г. Зиммель;
б) Р. Парк;
в) Р. Дарендорф;
г) Дж. Рекс;
д) М. Вебер.

7. Выберите все правильные ответы. Современное отношение к конфликтам и практике работы с ними основывается на том, что:

а) конфликт - одна из форм нормального человеческого взаимодействия;
б) конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям;
в) конфликт открывает дорогу инновациям;
г) конфликт может быть управляемым;
д) ничего из вышеперечисленного.

8. Отметьте один правильный ответ. Основная идея концепции социального дарвинизма заключается в следующем:

а) развитие общества объясняется биологическими законами естественного отбора;
б) конфликт - социальная аномалия, которая должна и может быть исключена из жизни общества;
в) конфликт является следствием агрессивности индивида и толпы;
г) конфликт возникает вследствие социальных инстинктов типа страха, стадности, самоутверждения;
д) конфликт возникает из-за невозможности для индивида реализовать в обществе личностные стремления и потребности.

9. Деятельность, направленная на недопущение возникновения конфликта и его разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы, это:

а) понимающее общение;

б) предупреждение конфликта;

в) регулирование конфликтом.

10. Внутриличностный конфликт это...

11. Искусное и мудрое отношение к партнеру, направленное на сохранение добрых, дружеских взаимоотношений, называется:

а) компромисс;

б) достижение конструктивного результата;

в) дипломатия.

12. Что отрицательного дает конфликт...

13. Установление норм и процедур урегулирования и разрешения конфликта называется:

а) легитимизация конфликта;

б) институализация конфликта;

в) редукция конфликта.

14. Стратегия поведения в конфликте (К. Томаса), к которой относится следующее поведение участников: действия, направленные на поиск решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет, называется:

а) уход;

б) компромисс;

в) сотрудничество.

15. Борьба различных общественных сил за влияние в институтах государственной власти демонстрирует:

а) социальный конфликт;

б) духовный конфликт;

в) политический конфликт.

16. Конфликт между руководством организации и персоналом называется:

а) межличностный конфликт;

б) вертикальный конфликт;

в) групповой конфликт.

17. Актуализитор - это...

18. Первоначальный, предконфликтный этап приведения в действие причины конфликта называется:

а) инцидент;

б) конфликтная ситуация;

в) предмет конфликта.

19. Конфликтология - это...

20. Ложное предубеждение, которое становится источником эмоциональной напряженности, непрерывного беспокойства, называется:

а) недоразумение;

б) предвзятость мнения;

в) противоречие.

21. Манипуляция - это ...

22. К какой стратегии поведения в конфликте (К. Томаса) относится следующее поведение участников: действия, направленные на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов:

а) уход;

б) уступка;

в) сотрудничество.

23. Участники этнонационального конфликта - это ...

24. К какой стратегии поведения в конфликте (К. Томаса) относится следующее поведение участников: действия, направленные на достижение партнерства:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) уклонение.

25. Какой из перечисленных ниже методов урегулирования конфликтов признается универсальным:

а) уход от конфликта;

б) переговоры;

в) откладывание разрешения конфликта;

г) примирение сторон через посредника.

26. Конструктивное разрешение конфликта зависит от:

а) адекватности его восприятия;

б) открытости общения;

в) атмосферы сотрудничества;

г) использования силы.

27. Какие из перечисленных ниже требований относятся к посреднику на переговорах (выберите все правильные варианты ответа):

а) умение во внешнем облике придерживаться умеренного консерватизма;

б) умение не использовать переговоры в качестве своей самореализации;

в) умение не подгонять дискутирующих;

г) посредник должен использовать свои властные полномочия для призыва сторон достичь соглашения в ходе переговоров.

28. Опросник предназначенный для определения индивидуального уровня агрессивности личности – это:

а) опросник А.Басса – А.Дарки;

б) личностный опросник Г.Айзенка;

в) опросник К.Томаса.

29. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта, это:

а) инцидент;

б) конфликтная ситуация;

в) конфликтоген.

30. Конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями – это:

а) мотивационный конфликт;

б) нравственный конфликт;

в) ролевой конфликт;

г) конфликт неадекватной самооценки.

31. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, подразумевающая принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени:

а) приспособление;

б) компромисс;

в) сотрудничество.

32. Пассивное противостояние социальных групп с противоборствующими политическими, экономическими, социальными интересами – это:

а) соперничество;

б) конфронтация;

в) конкуренция.

33. Конфликт, возникающий на основе реально существующих между субъектами противоречий, – это:

а) случайный конфликт;
б) условный конфликт;
в) конструктивный конфликт;
г) смещенный конфликт.

34. Конфликтоустойчивость зависит от группы факторов, проявляющихся в эмоционально-волевой устойчивости, – это:

а) психофизиологический фактор;
б) когнитивный фактор;
в) мотивационный фактор;
г) социально-психологический фактор.

35. Своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии

а) посредник;
б) арбитраж;
в) помощник;
г) наблюдатель.

36. Профиль личности с повышенной тенденцией к свободе, характеризующийся нетерпимостью по отношению к коллегам, – это:

а) гипердоминантный;
б) гипернезависимый.

37. Стечение обстоятельств, являющееся поводом для конфликта, – это:

а) инцидент;
б) конфликтная ситуация;
в) конфликтоген.

Перечень тем докладов

1. Конфликтология как наука: объект, предмет, особенности.
2. Междисциплинарный характер конфликтологии.
3. Социальная роль и функции конфликтологии как науки.
4. Основные принципы и методы исследования конфликтов.
5. Теория социального конфликта в концепции Л. Козера.
6. Развитие конфликтологии в трудах Р. Дарендорфа.
7. Общая теория конфликта Кеннета Боулдинга.
8. Основные этапы развития конфликтологии в России.
9. Понятие и социальная природа конфликта.
10. Объективные факторы возникновения конфликтов.
11. Субъективная природа конфликта.
12. Социально-психологические причины конфликтов.
13. Организационно-управленческие причины конфликтов.
14. Позитивная и негативная роль социальных конфликтов.
15. Классификацияции современных конфликтов.
16. Разновидности социальных конфликтов и их характеристика.
17. Структура конфликта и ее основные составляющие.
18. Функции социальных конфликтов: двойственный характер.
19. Динамика социального конфликта. Стадии протекания конфликта.
20. Типы участников конфликта.
21. Роль посредников в разрешении конфликта.

22. Ранг, сила и социальный статус участников конфликта.
23. Конфликтное поведение как психологический компонент конфликта.
24. Характеристика стилей поведения в конфликте.
25. Тактика поведения в конфликтной ситуации.
26. Проблема эскалации конфликта.
27. Социальная природа и причины внутриличностных конфликтов.
28. Разновидности внутриличностных конфликтов и их последствия.
29. Профилактика и пути разрешения внутриличностных конфликтов.
30. Межличностные конфликты в сфере управленческой деятельности.
31. Социальная природа и особенности социально-групповых конфликтов.
32. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
33. Причины, содержание и последствия семейных конфликтов.
34. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
35. Содержание и особенности межэтнических конфликтов.
36. Политические конфликты: содержание и особенности.
37. Профилактика и предупреждение социальных конфликтов.
38. Стратегия и технология разрешения социальных конфликтов.
39. Медиаторство в процессе регулирования социальных конфликтов.
40. Содержание и роль переговоров в урегулировании конфликтов.

РАЗДЕЛ 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Процедура и методика контроля успеваемости и оценивания результатов освоения программы дисциплины

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующей компетенции:

— умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) - ПК-12.

Этапы формирования компетенций в процессе изучения дисциплины

Конечными результатами освоения программы освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов у обучающихся происходит по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

Формирование компетенций в учебном процессе у обучающихся

Код компетенции	Наименование темы дисциплины	Учебные действия обучающихся, которые контролируются и оцениваются преподавателем на семинарах и практических занятиях
ПК-12	Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе. Возникновение и развитие конфликтологических идей.	Учебное действие (выступление с докладом, рефератом, по обсуждаемой проблеме) обучающихся на практическом занятии.
ПК-12	Общая теория конфликта.	Учебное действие (выступление с докладом, рефератом, по обсуждаемой проблеме) обучающихся на практическом занятии. Решение практических (учебно-профессиональных) задач.
ПК-12	Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты: специфика, формы проявления, многообразие сфер существования.	Решение практических (учебно-профессиональных) задач. Моделирование конфликтных ситуаций. Учебные действия в период проведения тренингов.
ПК-12	Организационные конфликты: особенности протекания.	Решение практических (учебно-профессиональных) задач. Моделирование ситуаций разрешения конфликтов на семинарском занятии.
ПК-12	Методы исследования и диагностики конфликтов.	Учебное действие (выступление с докладом, рефератом, по обсуждаемой проблеме - отечественный и зарубежный опыт управления конфликтами. Моделирование конфликтных ситуаций
ПК-12	Прогнозирование и предупреждение конфликтов.	Решение практических (учебно-профессиональных) задач. Моделирование конфликтных ситуаций.
ПК-12	Управление социальными конфликтами.	Решение практических (учебно-профессиональных) задач. Учебные действия в период проведения тренингов.
ПК-12	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов.	Учебное действие (выступление с докладом, рефератом, по обсуждаемой проблеме) обучающихся на практическом занятии. Решение практических (учебно-профессиональных) задач по управлению конфликтами.

Оценивание результатов формирования компетенций в рамках дисциплины у обучающихся заочной формы обучения осуществляется по регламентам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы.

Текущий контроль осуществляется в течение семестра.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачёта.

Зачёт для обучающихся заочной формы обучения проводится в виде аудиторного опроса по предложенным билетам. Зачёт проводится в зачетную неделю по графику экзаменационной сессии.

Процедура проведения оценочных мероприятий имеет следующий вид:

А) Текущий контроль.

- В конце каждой лекции или практического занятия обучающимся выдаются задания для внеаудиторного выполнения по соответствующей теме.
- Срок выполнения задания устанавливается по расписанию занятий (к очередной лекции или практическому занятию).
- Обучающимся, пропускающим занятия, выдаются дополнительные задания – представить конспект пропущенного занятия, написанный «от руки» с последующим собеседованием по теме занятия.
- Подведение итогов контроля проводится по графику проведения текущего контроля.
- Результаты оценки успеваемости заносятся в рейтинговую ведомость и доводятся до сведения обучающихся.
- Обучающимся, не получившим зачетное количество баллов по текущему контролю выдается дополнительные задания на зачетном занятии в промежуточную аттестацию.

Б1) Промежуточная аттестация для обучающихся заочной формы обучения.

- Зачетное занятие проводится по расписанию сессии.
- Форма проведения занятия – письменная контрольная работа.
- Вид контроля – фронтальный.
- Требование к содержанию контрольной работы – дать краткий ответ на поставленный вопрос (задание).
- Количество вопросов в зачетном задании – 2.
- Итоговая оценка определяется как сумма оценок, полученных в текущей аттестации и по результатам написания контрольной работы.
- Проверка ответов и объявление результатов производится в день написания контрольной работы.
- Результаты аттестации заносятся в экзаменационно-зачетную ведомость и зачетную книжку обучающегося (при получении зачета/оценки на экзамене).

Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

При первой попытке ликвидации задолженности, во время зачетной недели или в течение сессии, обучающемуся выдаются все задания по текущему контролю и промежуточной аттестации, по которым он не смог набрать зачетное количество баллов.

При ликвидации задолженности после сессии обучающемуся выдаются для выполнения все задания по текущему контролю, кроме аналитического обзора, если он выполнен ранее, и вопросы зачетного занятия промежуточной аттестации, включая дополнительные вопросы по теме аналитического обзора.

Перечень компетенций ПК и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен. Критерии оценки

7.2. Текущий контроль успеваемости (ТК)

Перечень компетенций ПК и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в таблице.

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Место и номер задания раскрывающего уровень освоения компетенций
З (ПК-12)-1-1. З (ПК-12)-2-1	Перечень вопросов для повторения обучающимися изученного учебного материала 1, 2, 3
З (ПК-12)-1-2. З (ПК-12)-2-2	Перечень вопросов для повторения обучающимися изученного учебного материала 4, 5, 6
У (ПК-12)-1-1. У (ПК-12)-2-1	Тесты 1-10
У (ПК-12)-1-2. У (ПК-12)-2-2	Перечень тем докладов 5,8, 9
В (ПК-12)-1-1. В (ПК-12)-2-1	Тесты 11-20
В (ПК-12)-1-2. В (ПК-12)-2-2	Тесты 21-30

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, рефератом, по обсуждаемому вопросу) обучающихся на семинарах.

Оценка	Характеристики ответа обучающегося на БАЗОВОМ УРОВНЕ	Характеристики ответа обучающегося на ПОВЫШЕННОМ УРОВНЕ
Отлично	- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями.	- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает квалифицированные выводы и обобщения; - владеет на высококвалифицированном уровне системой понятий.
Хорошо	- обучающийся твердо усвоил тему, по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - делает выводы и обобщения; - владеет системой понятий.	- обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной и дополнительной литературы; - не допускает существенных неточностей в анализе проблем; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает квалифицированные выводы и обобщения; - владеть на высококвалифицированном уровне системой понятий.
Удовлетворительно	- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее,	- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной и дополнительной литературы;

	опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий.	- допускает несущественные ошибки и неточности в анализе проблем; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет на высококвалифицированном уровне системой понятий.
Неудовлетворительно	- обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.	- обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет на высококвалифицированном системой уровне понятий.

Критерии оценки учебных действий обучающихся по решению учебно-профессиональных задач на практических занятиях.

Оценка	Характеристики ответа обучающегося на БАЗОВОМ УРОВНЕ	Характеристики ответа обучающегося на ПОВЫШЕННОМ УРОВНЕ
Отлично	обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание	обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя юридические понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу.
Хорошо	обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание	обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя финансовые понятия.
Удовлетворительно	обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки	обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном финансовые понятия.
Неудовлетворительно	обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу или задание.	обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу или задание.

Критерии оценки учебных действий обучающихся по решению задач и по созданию моделей изучаемых явлений

Оценка	Характеристики ответа обучающегося а на БАЗОВОМ УРОВНЕ	Характеристики ответа обучающегося на ПОВЫШЕННОМ УРОВНЕ
Отлично	обучающийся самостоятельно и правильно построил модель изучаемого предмета, уверенно и аргументировано обосновывал ее.	даны исчерпывающие и обоснованные ответы в соответствии с построенной моделью изучаемого предмета (с использованием рациональных методик).

Хорошо	обучающийся самостоятельно и в основном правильно построил модель изучаемого предмета, уверенно и аргументировано обосновывал ее.	даны полные, достаточно обоснованные ответы в соответствии с построенной моделью изучаемого предмета (с использованием рациональных методик).
Удовлетворительно	обучающийся в основном правильно построил модель изучаемого предмета, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.	даны в основном правильные ответы в соответствии с построенной моделью изучаемого предмета, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт, 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.
Неудовлетворительно	обучающийся не построил модель изучаемого предмета.	не выполнены требования, предъявляемые к знаниям, оцениваемым "удовлетворительно".

Перечень вопросов для подготовки к зачёту по учебной дисциплине

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет конфликтологии.
2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
3. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
4. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
5. Этапы развития конфликтологии.
6. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
7. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
8. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
9. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.
10. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
11. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
12. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
13. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
14. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
15. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
16. Структура социального конфликта.
17. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
18. Динамическая модель конфликта.
19. Функции социальных конфликтов.
20. Проблема типологии конфликтов.
21. Диагностика конфликтов.
22. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
23. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
24. Виды внутриличностных конфликтов.
25. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
26. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
27. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
28. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.
29. Групповой процесс: особенности, динамика.
30. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
31. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.

32. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
33. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
34. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
35. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
36. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
37. Особенности инновационных конфликтов.
38. Причины возникновения, структура и функции педагогических конфликтов.
39. Особенности педагогических конфликтов.
40. Конфликты между учениками, их характер, возрастные особенности.
41. Предупреждение и регулирование педагогических конфликтов.
42. Супружеские конфликты. Социально-психологические и ролевые различия супругов.
43. Причины и источники супружеских конфликтов.
44. Способы разрешения супружеских конфликтов.
45. Причины возникновения, типология и структура семейных конфликтов.
46. Функции и последствия конфликтов в семье.
47. Природа этнонациональных конфликтов, их причины и участники.
48. Особенности этнонациональных конфликтов, роль культурных и религиозных факторов.
49. Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.
50. Регулирование современных национальных противоречий в России.
51. Понятие и типология политического конфликта.
52. Социальные и психологические причины политических конфликтов.
53. Конфликты власти, их специфика. Проблемы достижения социально22 политического согласия в обществе.
54. Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.
55. Переговорные стили, их особенности.
56. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.
57. Этические моменты в деятельности руководителя при разрешении конфликтов.
58. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология.
59. Место конфликтологии в системе наук об обществе.
60. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.

Обучающиеся должны обладать:

— умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) - ПК-12.

Основными этапами формирования указанной компетенции при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение ими содержательно связанных между собой 8 тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми элементами компетенций на уровне знаний, навыков и умений. Итоговая экзаменационная оценка, полученная с учетом оценивания компетенций на различных этапах их формирования, показывает успешность освоения компетенциями обучающимися.

Критерии оценки уровня овладения обучающимися компетенциями на этапе зачёта по учебной дисциплине.

Оценка	Характеристики ответа обучающегося на БАЗОВОМ УРОВНЕ	Характеристики ответа обучающегося на ПОВЫШЕННОМ УРОВНЕ
Отлично	- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью менеджера; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет системой понятий.	- 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, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Хорошо	- обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью менеджера; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой понятий.	- 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.
Удовлетворительно	- обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий.	- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт, 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.
Неудовлетворительно	- обучающийся не усвоил значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений;	не выполнены требования, предъявляемые к знаниям, оцениваемым "удовлетворительно".

в) Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине «Конфликтология» осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный (не более 15 минут)
- решение тестовых заданий
- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении экзамена в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения обучающихся на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время (10-15 мин.).

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения экзамена, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на действующее семейное законодательство.

Решение заданий (кейс-методы (фрагменты деловой игры))

Решение кейс-методов (фрагменты деловой игры) осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающихся по применению норм семейного права, по правильному толкованию норм закона, быстрому и эффективному ориентированию в системе норм законодательства, по решению вопросов в области семейных правоотношений.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает устно. Длительность решения задания – 10 минут.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема нормативного или правоприменительного материала, необходимо относить на самостоятельную работу обучающихся, с непременным разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

Проводится три раза в течение изучения дисциплины (семестр).

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, нормативные правовые акты и теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Каждому обучающемуся отводится на тестирование 40 минут, по 2 минуты на каждое задание. Для каждого обучающийся 20 заданий.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и нормативными актами не разрешено.

Экзамен

Промежуточная аттестация по дисциплине завершает изучение курса и проходит в виде экзамена. Зачёт проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. До зачёта не допускаются обучающиеся, не сдавшие хотя бы одну из трех текущих аттестаций (тестирований). Зачёт может быть выставлен автоматически, по результатам текущих контролей и достижений, продемонстрированных обучающимся на практических занятиях (при решении заданий, при участии в деловой игре, дискуссиях, тренингах, круглых столах). Фамилии обучающихся, получивших зачёт автоматически, объявляются в день проведения зачёта, до начала промежуточного испытания.

До начала экзамена все обучающиеся группы размещаются в аудитории, по одному человеку за столом.

Проведение экзамена состоит из двух этапов:

– Ответ на вынесенные заранее вопросы в билете (2 вопроса из утвержденного перечня, по заранее подготовленным и утвержденным на кафедре билетам)

– Ответа на дополнительные вопросы.

Обучающийся получает билет от преподавателя, готовится 30 минут, делает вспомогательные записи для успешного ответа и выходит отвечать. В ходе ответа преподаватель может задавать дополнительные вопросы, касающиеся основных вопросов.

По результатам преподаватель выставляет обучающемуся оценку.

РАЗДЕЛ 8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Алексеев, О. А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. А. Алексеев. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 238 с. — 978-5-905916-94-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/33853.html
2. Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/85814.html
3. Ратников В.П. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71180.html
4. Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/79640.html

Дополнительная литература:

1. Бобрешова, И. П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 102 с. — 978-5-7410-1190-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/54120.html
2. Иванова С.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. С. Ю. Иванова, С. В. Попова. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 176 с. — 978-5-9296-0776-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/62947.html
3. Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/79799.html
4. Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/70630.html
5. Савченко, А. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки студентов к зачету по дисциплине (в вопросах и ответах) / А. И. Савченко. — Электрон. текстовые данные. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2017. — 112 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/73277.html

РАЗДЕЛ 9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

http://psyfactor.org/lybr.htm
http://www.ecsocman.edu.ru
http://www.konflikt.ru/index.html
http://www.gumer.info/bibliotek_Buks
http://psiholo.ru/cat/conflict
http://www.humanities.edu.ru/db/msg/46605
http://parus.web.ur.ru/sch.azb.shtml

РАЗДЕЛ 10. ОБУЧЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Изучение учебной дисциплины «Конфликтологи» обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК- 44/05вн, «Положением о порядке обучения обучающихся - инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», утвержденным приказом ректора от 6 ноября 2015 года №60/о, «Положением о службе инклюзивного образования и психологической помощи» АНО ВО «Российский новый университет» от 20 мая 2016 года № 187/о.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом их индивидуальных психофизиологических особенностей и специфики приема-передачи учебной информации.

С обучающимися по индивидуальному плану и индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

Автор: Кремененко О.Д., к.псих.н. _____

«04» сентября 2018 г.