

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего профессионального образования  
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова  
Высшая школа современных социальных наук (факультет)

Утверждаю

Директор

ВШССН (факультета)

МГУ имени М.В.Ломоносова

академик Г.В.Осипов

\_\_\_\_\_ 20\_ г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Конфликтология»**

для бакалавров по направлению подготовки:

38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль) ОПОП:

«Общий»

Форма обучения: очная

Программа одобрена на заседании Ученого совета ВШССН  
2020 года, протокол № 6

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки (специальности) 38.03.02. «Менеджмент» для бакалавров.

ФГОС высшего образования утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. №7.

Год (годы) приема на обучение \_\_\_\_\_

**1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:** относится к уточняющим предметам, к блоку дисциплин по выбору. Данная дисциплина предусмотрена учебным планом в 4 семестре, на 2 курсе.

**2. Входные требования для освоения дисциплины (модуля) включают в себя освоение следующих дисциплин:**

- «русский язык и культура речи»
- «экономика»;
- «основы менеджмента»;

**3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с требуемыми компетенциями выпускников**

<b>Компетенции выпускников (коды)</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с компетенциями</b>
<p>способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений <b>(ОПК-2)</b></p>	<p><b>Знать:</b> основные теории и концепции, созданные конфликтологией в XIX и XX веках; <b>(ОПК-2)</b> <b>Уметь:</b> анализировать современные управленческие процессы с позиции социальной значимости принимаемых решений; <b>(ОПК-2)</b> <b>Владеть:</b> основными методами организационно-управленческих решений; <b>(ОПК-2)</b></p>
<p>владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде <b>(ПК-2)</b></p>	<p><b>Знать:</b> закономерности и этапы развития конфликтных ситуаций и конфликтов, а также принципы коммуникации на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде; <b>(ПК-2)</b> <b>Уметь:</b> разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; <b>(ПК-2)</b> <b>Владеть:</b> навыками анализа причинно-следственных связей в развитии конфликтов; навыками понимания личностных особенностей каждого члена группы. Команды, организации; <b>(ПК-2)</b></p>

<p>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)</p>	<p><b>Знать:</b> основные принципы создания и управления социальными связями в организационной среде; (ПК-12) <b>Уметь:</b> использовать методы сбора информации для расширения внешних связей; (ПК-12) <b>Владеть:</b> различными методами воздействия на лиц, участвующих в развитии организации; (ПК-12)</p>
<p>владением навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками (ПК-19)</p>	<p><b>Знать:</b> основные принципы предпринимательской деятельности; (ПК-19) <b>Уметь:</b> координировать действия отдельных предпринимательских структур; (ПК-19) <b>Владеть:</b> навыками координации деятельности различных структур и их представителей в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками; (ПК-19)</p>

**4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:**

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, в том числе 32 часа, отведенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, 40 академических часов составляет самостоятельная работа обучающихся.

**5.Формат обучения: очно.**

**6.Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и виды учебных занятий**

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля),  Форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) Виды контактной работы, часы			Самостоятельная работа обучающегося
		Занятия лекционных типа	Занятия семинарского типа	Всего	
<b>Раздел 1. Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли</b>	36	8	8	16	20
Тема 1. Предмет и метод конфликтологии	9	2	2	4	5
Тема 2. Современное понимание проблемы конфликтов. История развития конфликтологии как науки	9	2	2	4	5
Тема 3. Психологический подход к теории конфликтов. Изучение межгрупповых конфликтов	9	2	2	4	5
Тема 4. Типологии конфликтов	9	2	2	4	5
<b>Раздел 2. Основы современной конфликтологии Гуманистическая доктрина во второй половине XX века</b>	34	8	8	16	18

Тема 5. Позитивные и негативные функции конфликтов.	17	4	4	8	9
Тема 6. Конфликтогенные личности и стратегии управления конфликтами	17	4	4	8	9
Промежуточная аттестация: тест	2				
<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>32</b>			<b>40</b>

## Содержание разделов дисциплины

### Раздел 1. Становление конфликтологии как научно-прикладной

#### Тема 1. Предмет и метод конфликтологии.

Определение предметного поля конфликтологии. Основные подходы к понятию «конфликт» в социологии и психологии. Основные цели конфликтологии. Связь конфликтологии с другими направлениями науки.

Предмет конфликта – то, из –за чего возникает конфликт. Объективно существующая или воспринимаемая в качестве таковой проблема, служащая основой конфликта, это то противоречие, ради разрешения которого люди вступают в конфликты. Объект конфликта –конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта. Это материальная (ресурс), духовная (идея, норма, принцип и т.д.), социальная (власть) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Методы конфликтологии: методы изучения и оценки личности (наблюдение, опрос, тестирование); методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группе (наблюдение, опрос, социометрический метод); методы диагностики и анализа конфликта (наблюдение, опрос, анализ результатов деятельности, метод экспертного интервью); методы управления конфликтами (структурные методы, метод картографии).

Древние и другие философы о происхождении конфликтов. Конфуций. Адам Смит, Карл Маркс о конфликтах. Эмиль Дюркгейм и Макс Вебер. Основные подходы к понятию «конфликт» в социологии и психологии. Конфликт как «социальная аномалия» в структурном функционализме. Формирование «конфликтной модели» в социологии К.Маркса, Г.Зиммеля, «конфликтная модель общества» Р.Дарендорфа, концепция «позитивно-функционального конфликта» Л.Козера. Психологическая традиция в изучении конфликтов: интрапсихическая интерпретация конфликтов, ситуационный подход, когнитивные модели.

Становление отечественной конфликтологии – конец 80-х – 90-е годы. Основные направления исследований.

#### Тема 2. Современное понимание теории конфликтов

История развития конфликтологии как науки. Древние и другие философы о происхождении конфликтов. Конфуций. Адам Смит, Карл Маркс о конфликтах. Эмиль

Дюркгейм и Макс Вебер. Основные подходы к понятию «конфликт» в социологии и психологии. Конфликт как «социальная аномалия» в структурном функционализме. Формирование «конфликтной модели» в социологии К.Маркса, Г.Зиммеля, «конфликтная модель общества» Р.Дарендорфа, концепция «позитивно-функционального конфликта» Л.Козера. Психологическая традиция в изучении конфликтов: интрапсихическая интерпретация конфликтов, ситуационный подход, когнитивные модели.

Становление отечественной конфликтологии – конец 80-х – 90-е годы. Основные направления исследований.

### **Тема 3. Психологический подход к теории конфликтов.**

Изучение межгрупповых конфликтов. Социальная организация и возможность возникновения конфликтов.

Структурные характеристики конфликта. Основные субъекты и участники конфликтного процесса в организации. Виды объектов организационных конфликтов. Структура предметов конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы. Внешняя среда конфликта.

Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта. Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта. Понятие социальной напряженности. Признаки социальной напряженности. Показатели напряженности. Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта. Завершение конфликта и его основные формы.

### **Тема 4. Типологии конфликтов.**

Существующие подходы к разработке типологии конфликтов: проблемы и ограничения. Необходимость создания типологии конфликтов. Конструктивные и деструктивные конфликты. Различия между конфликтными ситуациями и конфликтами.

## **Раздел 2. Основы современной конфликтологии. Гуманистическая доктрина во второй половине XX века.**

### **Тема 5. Позитивные и негативные функции конфликтов**

Системный и процессуальный, системный и ситуационный подходы к исследованию феномена управления. Нормативный подход в менеджменте: его достоинства и недостатки. «Эмпирическая» школа теории организации и управления. Проблема взаимоотношения теоретических и эмпирических компонентов в менеджменте. Возникновение представлений об организации как об особом типе культуры.

### **Тема 6. Конфликтогенные личности и стратегии управления конфликтами**

Психологические закономерности, механизмы и причины возникновения. Развития и разрешения конфликтной ситуации. Типы конфликтов: вертикальный и горизонтальный. Характеристика основных видов конфликтов:

- деловой производственный;
- межгрупповой;
- межличностный;
- ролевой;

- внутриличностный. Конфликты по степени проявления: скрытый (латентный), открытый, случайный и провоцируемый.

Конфликты по результату: конструктивный и деструктивный.

Теории конфликта Л.Козера и Р.Дарендорфа. Модель управления конфликтами Томаса – Килманна. Преимущества и недостатки стратегий управления конфликтами.

### **Планы семинарских занятий:**

#### **Раздел 1. Становление конфликтологии как научно-практической дисциплины.**

**Занятие 1. Семинар – развернутая беседа на тему: «Предмет и метод конфликтологии».**

**Цель семинарского занятия:** рассмотреть предмет и методы конфликтологии, ее основные теории и школы.

##### **Задачи:**

- знать, что представляет собой конфликтология как профессиональная деятельность и как академическая наука;
- ориентироваться в многообразии методов прикладных исследований конфликтологии;
- знать базовые понятия конфликтологии.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Специфика различных трактовок термина «менеджмент».
2. Взаимоотношение понятий «управление» и «менеджмент»: экспертное мнение и стереотипы общественного сознания.
3. Трансформация содержания понятия «менеджмент» в общественном сознании.
4. Специфические особенности менеджмента в России и других странах.

##### **Задания для самостоятельной работы:**

Подготовка эссе 1, 2.

Подготовка рефератов 1, 2.

Практические задания: 1; тесты к теме №1.

**Литература основная:** 3.

**Литература дополнительная:** 1.

**Задание 2. Семинар. Современное понимание теории конфликтов.**

**Цель семинарского занятия:** в свободном обсуждении рассмотреть содержание функций и особенности управления конфликтами.

##### **Задачи:**

- знать основные функции конфликта в современном мире;
- знать различные типологии конфликтов;
- знать причины возникновения конфликтов в современной жизни;
- знать основные формы влияния окружающей среды на образование конфликтов.



**Вопросы для обсуждения:**

1. Назовите основные функции конфликтов в современном мире.
2. Какие типологии конфликтов вы знаете?
3. Назовите причины возникновения конфликтов в различных сферах.
4. Каким образом окружающая среда (как природная, так и политическая) влияет на образование конфликтов?

**Задания для самостоятельной работы:**

Подготовка эссе 3, 4.

Подготовка рефератов 3, 4.

Практические задания 2.

**Литература основная:** 4.

**Литература дополнительная:** 5.

**Задание 3. Семинар. Психологический подход к теории конфликтов.**

**Цель семинарского занятия:** сформировать у студентов навыки составления самостоятельной методической формы исследования психологической среды организации.

**Задачи:**

- знать основные методики изучения психологической культуры организации;
- знать основные типы корпоративной культуры и их влияние на психологию сотрудников;
- уметь определять психологические факторы, влияющие на конкретного работника и руководителя на примере конкретной организации.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Расскажите об интрапсихическом понимании конфликтных явлений. К описанию какого вида конфликтов в небольшой степени приложима психоаналитическая теория?
2. Какая группа психологических теорий сосредоточила свое внимание на аффективной составляющей конфликта?
3. Какое психологическое направление впервые обратило внимание на изучении внешних причин конфликтных явлений?
4. Каковы современные тенденции в рамках психологического подхода к конфликтам? Расскажите о позитивных и негативных последствиях конфликтов.

**Задания для самостоятельной работы:**

Подготовка эссе 7, 8.

Подготовка рефератов 7, 8.

Практические задания: 3.

**Литература основная:** 3.

**Литература дополнительная:** 3.

**Задание 4. Семинар. Типологии конфликтов**

**Цель семинарского занятия:** сформировать у студентов навыки диагностики конфликтов в различных сферах.

**Задачи:**

- знать основные типы конфликтов;
- знать основные особенности конфликтов различного типа;
- уметь выявлять характерные признаки преобразования конфликтных ситуаций в конфликты;
- уметь определять перспективы развития конфликта и принимать соответствующие меры.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Какие типы конфликтов вы знаете?
2. Расскажите о причинах возникновения и развитии ролевых конфликтов.
3. Что подразумевается под латентным конфликтом?
4. В чем различие между конструктивными и деструктивными конфликтами?

**Задания для самостоятельной работы:**

Подготовка эссе 5, 6.

Подготовка рефератов 5, 6.

**Литература основная:** 5.

**Литература дополнительная:** 5.

**Задание 5. Семинар - «мозговой штурм». Позитивные и негативные функции конфликтов.**

**Цель семинарского занятия:** в свободной форме обсуждения сформировать у студентов видение проблемного поля конфликтов и конфликтных ситуаций.

**Задачи:**

- знать об основных составляющих конфликтных ситуаций и конфликтов;
- знать основные методы, сформированные психологической и социологической науками для изучения конфликтного поведения индивида;
- изучить максимально большое количество позитивных функций конфликта;
- знать и уметь характеризовать негативные последствия конфликтов.

**Задания для самостоятельной работы:**

Подготовка эссе 3, 4.

Подготовка рефератов 3, 4.

Практические задания 2.

**Литература основная:** 4.

**Литература дополнительная:** 5.

**Задание 6. Семинар. Тема 6. Конфликтогенные личности и стратегии управления конфликтами**

Акцентуации личности и конфликтогенные личности (по данным зарубежных и отечественных авторов). Конфликтогенные личности. Наиболее распространенные из них: эпилептоидный, истероидный, гипертим.

Теории конфликта Л.Козера и Р.Дарендорфа. Модель управления конфликтами Томаса – Килманна. Преимущества и недостатки стратегий управления конфликтами.

**Цель:** овладение студентами навыком определения оптимальной стратегии управления конфликтом и определения конфликтных личностей.

**Задачи:**

- ознакомить с пятью стратегиями поведения в конфликте;
- показать, что оптимального способа для конкретной ситуации не существует;
- обеспечить понимание глубоких различий в психологии индивидов, наличии у них акцентуаций личности;
- показать оптимальные способы взаимодействия с конфликтными людьми.

#### Вопросы для обсуждения:

1. Какие стратегии поведения в конфликте вы знаете?
2. Существует ли оптимальный способ поведения в конфликте?
3. Чем люди отличаются друг от друга; нормально ли это?
4. Как вы определяете конфликтного человека; можно ли с ним взаимодействовать?
5. Назовите достоинства и недостатки всех пяти способов поведения в конфликте.

#### Задания для самостоятельной работы:

Подготовка эссе 7, 8.

Подготовка рефератов 7, 8.

Практические задания: 3.

Литература основная: 3.

Литература дополнительная: 3.

#### 7. Фонд оценочных средств для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ по дисциплине (модулю)		Виды оценочных средств	ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА ОБУЧЕНИЯ по дисциплине (модулю)	
			незачет	зачет
Знать	- основные теории и концепции, созданные конфликтологией в XIX и XX веках (ОПК-2);	Реферат №: 1, 3, 4, 21, 24, 25. Эссе №: 1, 2, 3. Практические задания: №1. Вопросы на семинарских занятиях №: 1, 2, 3, 4. Контрольные вопросы (зачет) №: 1 – 30.	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания
	- закономерности и этапы развития конфликтных ситуаций и конфликтов, а также принципы	Эссе № 5, 6, 18, 19. Реферат № 4, 5, 7, 17, 18, 19. Практические задания: № 3. Вопросы на семинарских	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания

	коммуникации на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2)	занятиях №: 1, 2, 3, 4. Контрольные вопросы (зачет) №: 1-30.		
	- основные принципы создания и управления социальными связями в организационной среде (ПК-12);	Реферат №: 8, 9, 11, 25, 28. Эссе №: 4, 9, 14, 15, 16. Практические задания: №2, 6. Вопросы на семинарских занятиях №: 5.	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания
	- основные принципы предпринимательской деятельности; (ПК-19)	Эссе №: 8, 10, 11, 24, 26. Реферат № 2, 6, 10, 12, 20, 22. Практические задания: № 4. Вопросы на семинарских занятиях №: 1, 2, 3, 4. Контрольные вопросы (зачет) №: 1 – 30.	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания
	- анализировать современные управленческие процессы с позиции социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2);	Реферат №: 3, 14, 15, 23. Эссе №: 1, 2, 7, 17, 20, 22. Практические задания: №5, 9 Вопросы на семинарских занятиях №:1, 2, 3, 4.	Отсутствие умений	Успешное и систематическое умение

Уметь		Контрольные вопросы (зачет) №: 1 – 30.		
	- разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций (ПК-2);	Эссе № 3, 5, 12, 21, 23. Реферат № 4, 13, 16, 26. Практические задания: № 6, 8. Контрольные вопросы (зачет) №: 1 – 30.	Отсутствие умений	Успешное и систематическое умение
	- использовать методы сбора информации для расширения внешних связей (ПК-12);	Реферат №: 1, 4, 9, 27, 29. Эссе №: 11, 12, 14, 18. Тест №2. Вопросы на семинарских занятиях №: 1, 2, 3, 4. Контрольные вопросы (зачет) №: 1 – 30.	Отсутствие умений	Успешное и систематическое умение
	- координировать действия отдельных предпринимательских структур (ПК-19);	Эссе № 4, 5, 13, 23, 25. Реферат № 12, 13, 14, 30. Практические задания № 3, 7, 9. Вопросы на семинарских занятиях №: 5. Контрольные вопросы (зачет) №: 8, 13, 16 – 26.	Отсутствие умений	Успешное и систематическое умение
	- основными методами организационно-управленческих решений (ОПК-2);	Эссе № 2, 9, 10, 13, 28. Реферат № 1, 2, 13.	Отсутствие навыков (владений, опыта)	Сформированные навыки (владения), применяемые при решении задач

<b>Владеть</b>		Практические задания № 1, 2, 4, 5. Контрольные вопросы (зачет) №: 1-30.		
	- навыками анализа причинно-следственных связей в развитии конфликтов; навыками понимания личностных особенностей каждого члена группы. Команды, организации; <b>(ПК-2);</b>	Реферат №: 1, 3, 10, 11. Эссе №: 7, 8, 11, 12, 21. Контрольные вопросы (зачет) №: 1 – 30.	Отсутствие навыков (владений, опыта)	Сформированные навыки (владения), применяемые при решении задач
	- различными методами воздействия на лиц, участвующих в развитии организации <b>(ПК-12)</b>	Реферат №: 4, 8, 9. Эссе №: 1, 2, 4, 20, 27.	Отсутствие навыков (владений, опыта)	Сформированные навыки (владения), применяемые при решении задач
	- навыками координации деятельности различных структур и их представителей в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками <b>(ПК-19).</b>	Эссе № 5, 6, 8, 15. Реферат № 3, 8, 10, 16. Практические задания №10, 11. Вопросы на семинарских занятиях №: 1, 2, 3, 4. Контрольные вопросы (зачет) №: 16 – 26.	Отсутствие навыков (владений, опыта)	Сформированные навыки (владения), применяемые при решении задач

**Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения.**

**Темы рефератов по дисциплине: «Конфликтология»:**

1. Методы поддержания и развития сотрудничества.
2. К чему ведет склонность к жестким и категоричным оценкам?
3. Основные стратегии разрешения конфликтов – достоинства и недостатки.
4. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
5. Методика прогнозирования направлений развития международных конфликтов.
6. Корпоративная культура и ее роль в предотвращении и разрешении конфликтов.
7. Фазы развития конфликта, стратегия и тактика разрешения конфликтов.
8. Стратегия и тактика поведения людей в социальных конфликтах.
9. Социальные конфликты.
10. Типы поведения участников в конфликтных ситуациях.
11. Технология эффективного общения в конфликте.
12. Теория конфликтов Карен Хорни.
13. Развитие конфликтологии в России.
14. Взгляды на конфликты Альфреда Адлера.
15. Какие виды социального конфликта можно выделить?
16. Структурные методы разрешения конфликта
17. Какие противоречия в организационной структуре могут стать причиной организационных конфликтов?
18. Какие методы позволяют собрать оптимальную информацию о причинах конфликта?
19. Какие функции управления способствуют предупреждению конфликтов?
20. Какие проблемы могут остаться нерешенными, если управление конфликтом ограничивается его активной фазой? Назовите фазы конфликта.
21. Что является латентным конфликтом?
22. Какие можно выделить особенности переговорного переговорного процесса при внутриорганизационном конфликте?
23. Какие есть формы завершения конфликта?
24. Что такое социальный конфликт?
25. Структура конфликта.
26. Какие факторы влияют на выбор стратегии конфликта?
27. Назовите позитивные и деструктивные стороны конфликта.
28. Каковы особенности восприятия конфликтной ситуации?
29. В чем проявляется эскалация конфликта?
30. Признаки социальной напряженности в организации.

#### **Темы эссе по дисциплине: «Конфликтология»:**

1. Вклад в формирование конфликтологии представителей социологии (О.Конт, Г.Спенсер, К.Маркс).
2. Вклад в формирование конфликтологии представителей психологии (К.Юнг, З.Фрейд, А.Адлер). Конфликтология в современной России.
3. Какие можно выделить причины возникновения конфликтологии в обществе?
4. Природа объективности как как ключевая проблема методологии теории конфликта.
5. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов.
6. Причины внутриличностных конфликтов.
7. Степени искаженности и неопределенности как характеристики конфликтной ситуации.
8. Конфликты поколений и причины их возникновения.
9. Причины межнациональных конфликтов.
10. Семейные конфликты и их причины.
11. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
12. Управление внутригрупповыми и межгрупповыми конфликтами.

13. Способы разрешения межгрупповых конфликтов.
14. Производственные (деловые) и личностные причины конфликтов.
15. Чем отличается деловая и позиционная борьба?
16. Проблемы взаимопонимания с недовольным вами начальником.
17. Почему возникают конфликты в воинских частях, где при сокращении срока службы до одного года конфликты. Казалось бы, должны были исчезнуть?
18. Конфликты в государственных учреждениях.
19. Бытовые конфликты (там, где, казалось бы, нечего делить).
20. Причины возникновения семейных конфликтов?
21. Структурные изменения в организациях при изменении их структуры.
22. Конфликтные ситуации с новыми сотрудниками в организации.
23. Почему нового сотрудника в организации встречают с недоверием и настороженностью?
24. Роль руководителя при разрешении организационных конфликтов.
25. Возможна ли действенная роль посредника при разрешении организационных конфликтов?
26. Роль корпоративной культуры в возникновении конфликтов.
27. Почему в одних коллективах практически не бывает конфликтов, а в других – нет?
28. Какие факторы способствуют возникновению организационных конфликтов?

#### **Список практических заданий по дисциплине: «Конфликтология»:**

1. Проведите самостоятельный анализ реального конфликта, используя 3 различных подхода к теории конфликта. Выделите общие и особенные черты данного понятия.
2. Составить программу действия работника по ликвидации конфликтной ситуации или разрешению конфликта.
3. Определить ряд показателей, характеризующих оптимальный социально - психологический климат трудового коллектива.
4. Составить 3 варианта поведения руководителя при общении с работниками с разными типами акцентуации личности (гипертим, эпилептоид, истероид).
5. Управление конфликтами носит междисциплинарный характер. Составьте список компетенций, которыми должен обладать руководитель для предотвращения и разрешения конфликтов.
6. Тест Т.Килменна.
7. Ситуация «Сотрудники»  
 Два сотрудника не хотят работать в одном отделе. Постоянно скандалят, не воспринимают друг друга.  
 Произошел следующий диалог:  
 - Вы опять не сделали срочную работу. Мне приходится ее делать за вас.  
 - Вы мне не начальник. Я сам знаю, что мне делать.  
 Предложите способы решения ситуации.
8. Ситуация «Соперничество»  
 Два сотрудника работают в одном отделе и выражают желание стать главным, основным сотрудником отдела. Они стараются выполнять все поручения руководителя, иногда выступают с предложениями по совершенствованию работы. Вместе с этим, остальные сотрудники отдела замечают, что напряженность в их отношениях растет и достаточно небольшого «толчка», чтобы между ними начался серьезный конфликт.

Как вы оцениваете ситуацию и что можно сделать, чтобы избежать деструктивных последствий конфликта?



9. Представьте себе реальный или воображаемый конфликт и опишите все факторы, влияющие на его развитие и возможности разрешения.
10. Вспомните реальную конфликтную ситуацию или конфликт и опишите способ разрешения конфликта с обоснованием этого способа.
11. В отделе работают два выраженных лидера – не имеет значения, мужчины или женщины. Противостояние продолжается уже несколько лет и мешает работе группы. Как наилучшим способом решить эту ситуацию?

### **ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ:**

#### **Тестовые задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Конфликтология»:**

##### **Тест по конфликтологии, 80 вопросов с ответами**

##### **1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделяется:**

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;**
- в) в начале XVII века.

##### **2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):**

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.**

##### **3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:**

- а) Конфуцию;**
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

##### **4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):**

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.**

##### **5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:**

- а) начальной фазе;**
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

##### **6. Конфликт в переводе с латинского означает:**

- а) соглашение;
- б) столкновение;**
- в) существование.

##### **7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:**

- а) психологии;
- б) социологии;**
- в) педагогике.

**8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:**

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;**
- в) инцидентом.

**9. Конфликт равен:**

- а) конфликтная ситуация + инцидент;**
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

**10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):**

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.**

**11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:**

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.**

**12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):**

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) нонконформистская.**

**13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:**

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».**

**14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:**

- а) переговорный процесс;**
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

**15. Профессиональный посредник называется:**

- а) суггестором;
- б) медиатором;**
- в) коллегой.

**16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):**

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) субъективный;**
- г) смешанный.

**17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:**

- а) манипуляцией;**
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

**18. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:**

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;**
- в) тактике лавирования.

**19. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:**

- а) конфликтом;**
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

**20. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:**

- а) конструктивными;**
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

**21. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:**

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;**
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

**22. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:**

- а) Ч. Освуд;**
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

**23. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:**

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;**
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

**24. В России центр по разрешению конфликтов был создан:**

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;**
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

**25. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:**

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;**
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

**26. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:**

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;**
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

**27. 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) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

**28. Причина конфликта – это:**

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;**
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

**29. 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;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

**30. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:**

а) снисходительное отношение;

**б) негативное отношение;**

в) менторские отношения;

г) нарушение этики;

д) нечестность и неискренность.

**31. Управление конфликтами — это:**

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

**б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;**

в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

**32. Содержание управления конфликтами включает:**

**а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;**

б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;

в) прогнозирование, регулирование, разрешение;

г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;

д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

**33. Предпосылками разрешения конфликта являются:**

**а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;**

б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

**34. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:**

а) конструктивная, рациональная, деструктивная;

б) компромисс, борьба, сотрудничество;

в) рациональная, иррациональная, конформистская;

**г) конструктивная, деструктивная, конформистская;**

д) борьба, уступка, компромисс.

**35. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:**

**а) К. Томас и Р. Киллмен;**

б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;

в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;

г) М. Дойч и Д. Скотт;

д) Р. Фишер и У. Юри.

**36. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:**

а) 1;

- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

**37. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:**

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;**
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

**38. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:**

- а) обмену информацией;**
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

**39. Технологии рационального поведения в конфликте — это:**

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;**
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

**40. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:**

- а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;**
- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

**41. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:**

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;**
- д) 5.

**42. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:**

- а) «выигрыш – выигрыш»;
- б) «выигрыш – проигрыш»;**
- в) «проигрыш – проигрыш»;
- г) «проигрыш – выигрыш»;
- д) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».

**43. Внутриличностный конфликт – это:**

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;**
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

**44. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:**

- а) З. Фрейду;**
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

**45. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:**

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;**
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

**46. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:**

- а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;
- б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;**
- в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;
- г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;
- д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

**47. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.):**

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;**
- д) структурные факторы.

**48. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений: + ±**

- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;

- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

**49. К групповым конфликтам относятся конфликты:**

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) личность – группа и группа – группа;**
- г) руководитель – коллектив;
- д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

**50. Конфликт в обществе – это:**

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);**
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

**51. Политические конфликты – это:**

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;**
- г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;
- д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

**52. Основным предметом политических конфликтов является:**

- а) политический интерес;
- б) политическая власть в различных социальных структурах;
- в) государственная власть;**
- г) политическое сознание людей;
- д) политические партии.

**53. Социальные конфликты – это:**

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;**
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.



**54. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:**

- а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
- б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;
- в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;
- г) **религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;**
- д) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.

**55. Конфликт в организации – это:**

- а) **конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;**
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты между различными структурными элементами организации;
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

**56. Семейный конфликт – это:**

- а) конфликт между супругами;
- б) конфликт между родителями и детьми;
- в) конфликт родственников;
- г) конфликт между различными семьями;
- д) **конфликт между любыми членами семьи.**

**57. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:**

- а) 2;
- б) 3;
- в) **4;**
- г) 5;
- д) 6.

**58. Под конфликтами в сфере управления понимают:**

- а) конфликт между субъектами и объектами управления;
- б) **конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;**
- в) конфликты между субъектами управления различных уровней;
- г) конфликты между руководителем и подчиненными;
- д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

**59. Под глобальными конфликтами понимают:**

- а) конфликты между регионами;
- б) **конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;**
- в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
- г) конфликты, связанные с природными катастрофами;
- д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

**60. Предметом конфликтологии являются:**

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов,**  
а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

**61. Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из:**

- а) социального неравенства людей
- б) естественной агрессивности человека вообще**
- в) несовершенства человеческой психики

**62. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:**

- а) нехватка средств к существованию**
- б) деньги
- в) престиж
- г) власть

**63. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции — это:**

- а) рефлексивная защита**
- б) рефлексивное управление
- в) рефлексивный прогноз

**64. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта:**

- а) «стремление — избегание»
- б) двойное «стремление — избегание»**
- в) «избегание — избегания»

**65. Стратегические методы разрешения конфликта:**

- а) планирование социального развития**
- б) конкретные требования к работе каждого**
- в) система поощрения за инициативу**
- г) добросовестность

**66. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:**

- а) когда в его основе лежат личные противоречия**
- б) таких случаев нет
- в) когда в его основе лежат групповые противоречия

**67. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:**

- а) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений**
- б) по регуляции взаимоотношений
- в) по выдвиганию контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения

**68. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:**

- а) произвольно
- б) не обязательно**
- в) обязательно последовательно

**69. Забастовочный комитет можно определить как:**

- а) организатор конфликта**
- б) подстрекатель конфликта
- в) пособник конфликта

- 70. Ролевое поведение участников конфликта детерминировано:**
- а) своими социальными функциями и ролью**
  - б) личностными особенностями**
  - в) своими интересами**
  - г) ситуацией**
  - д) намерениями оппонентов**
- 71. Норма как фактор предупреждения конфликтов предполагает определенное воздействие. Какое:**
- а) ценностное**
  - б) принудительное**
  - в) информационное**
- 72. Изживание «субкультуры насилия» как метод предупреждения конфликтов является:**
- а) социальным**
  - б) психологическим**
  - в) культурным**
- 73. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:**
- а) конфликт — есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие**
  - б) конфликт присущ человеку как и всем животным**
  - в) конфликт функционален для социальных систем,**
  - г) созидателен**
  - д) конфликт происходит из-за разделения людей на классы**
- 74. Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта:**
- а) «сглаживание»**
  - б) «скрытых действий»**
  - в) «быстрого решения»**
- 75. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:**
- а) посредник**
  - б) пособник**
  - в) подстрекатель**
- 76. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:**
- а) не верно**
  - б) верно**
  - в) отчасти верно**
- 77. Метод практической эмпатии означает:**
- а) многообразное воздействие на оппонента**
  - б) использование личностных особенностей оппонента**
  - в) психологическую «настройку» на оппонента**
- 78. К простой форме паталогической конфликтности относят:**
- а) саботаж**
  - б) протест**
  - в) бойкот**

**79. Градиент избегания растёт быстрее градиента стремления. Это суждение:**

- а) не верно
- б) верно**
- в) отчасти верно

**80. Возможность «беспредметного» конфликта:**

- а) реальна в ряде случаев**
- б) исключен
- в) реальна

**Примерные вопросы к итоговой аттестации по дисциплине «Конфликтология»:**

1. Понятие конфликтологии как науки. История развития конфликтологии в России и за рубежом.
2. Основные категории (понятия) конфликтологии как науки.
3. Понятие «конфликт». Функции конфликта.
4. Структурные компоненты конфликта.
5. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
6. Основные виды конфликтов (классификация).
7. Понятие «внутриличностный конфликт». Основные характеристики, причины.
8. Психологические концепции внутриличностного конфликта (З. Фрейд,).
9. Виды внутриличностных конфликтов.
10. Последствия внутриличностных конфликтов.
11. Характеристика межличностных конфликтов: семейный конфликт.
12. Конфликты «руководитель-подчиненный». Причины конфликтов.
13. Разрешение конфликтов «по вертикали».
14. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
15. Трудовые конфликты и пути их преодоления.
16. Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов.
17. Объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов.
18. Технология предупреждения конфликтов.
19. Психологические факторы нормализации стресса.
20. Условия и факторы разрешения конфликтов.
21. Стратегии и способы разрешения конфликтов.
22. Медиаторство и регулирование конфликта.
23. Сущность, виды и функции переговоров по разрешению конфликтов.
24. Психологические механизмы и технология переговоров.
25. Психологические условия успеха на переговорах.
26. Специфика ведения переговоров с противником.

**Учебно - методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям. Самостоятельная работа включает: проработку конспекта лекций и учебной литературы, поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, а также выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях.

Одним из важных методов самостоятельной работы студента является работа с научной литературой. При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться

правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой позволяют экономить время и повышают продуктивность. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Основные *приемы* можно свести к следующим:

- составить перечень книг, с которыми следует познакомиться;
- перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что выходит за рамки официальной учебной деятельности и расширяет общую культуру);
- обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит экономить время);
- определить, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть;
- все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц);
- если книга – собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора;
- следует выработать способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать);

Таким образом, чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Грамотная работа с научной литературой, предполагает соблюдение ряда правил. Прежде всего, при такой работе необходимо сознательное усвоение прочитанного, осмысление его, стремление дойти до сути, невозможен формальный, поверхностный подход, механическое заучивание, простое накопление цитат, выдержек. При работе над книгой требуется определенная последовательность.

Вначале следует ознакомиться с оглавлением, содержанием предисловия или введения. Это дает общую ориентировку, представление о структуре и вопросах, которые рассматриваются в книге. Следующий этап – чтение. Первый раз целесообразно прочитать книгу с начала до конца, чтобы получить о ней цельное представление. При повторном чтении происходит постепенное глубокое осмысление каждой главы, критического материала и позитивного изложения; выделение основных идей, системы аргументов, наиболее ярких примеров и т.д. Непременным правилом чтения должно быть выяснение незнакомых слов, терминов, выражений, неизвестных имен, названий. Важная роль принадлежит библиографической подготовке студентов. Она включает в себя умение активно, быстро пользоваться научным аппаратом книги, справочными изданиями,

каталогами, умение вести поиск необходимой информации, обрабатывать и систематизировать ее.

В рамках учебной деятельности основным для студентов является изучающее чтение – оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

Научная методика работы с литературой предусматривает также ведение записи прочитанного. Это позволяет привести в систему знания, полученные при чтении, сосредоточить внимание на главных положениях, зафиксировать, закрепить их в памяти, а при необходимости вновь обратиться к ним.

Одной из форм обучения студентов, направленных на организацию и повышение уровня их самостоятельной работы, а также на усиление контроля за этой работой является написание реферата.

Целью написания реферата является приобретение навыков самостоятельной работы с литературой с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом.

**Реферат** более объемный вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную модель первичного документа – научной работы, монографии, статьи. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях.

Регламент озвучивания реферата – 7-10 мин.

Слово "реферат" (от латинского – *referre* – докладывать, сообщать) означает сжатое изложение в устной или письменной форме содержания какого-либо вопроса или темы на основе критического обзора информации.

При подготовке реферата необходимо соблюдать следующие правила. Определить идею и задачу реферата. Следует помнить, что реферат будут читать другие. Поэтому постоянно задавайте себе вопрос, будет ли понятно написанное остальным, что интересного и нового найдут они в работе.

Ясно и четко сформулировать тему или проблему. Она не должна быть слишком общей.

Найти нужную литературу по выбранной теме. Составить перечень литературы, которая обязательно должна быть прочитана.

После предварительной подготовки следует приступать к написанию реферата. Прежде всего, составить план, выделить в нем части.

Введение, в котором раскрывается цель и задачи сообщения; здесь необходимо сформулировать социальную или политическую проблему, которая будет проанализирована в реферате, изложить своё отношение к ней, то есть мотивацию выбора; определить особенность постановки данной проблемы авторами изученной литературы; объяснить актуальность и социальную значимость выбранной темы.

Основная часть. Разделы, главы, параграфы основной части должны быть направлены на рассмотрение узловых моментов в теме реферата. Изложение содержания изученной литературы предполагает его критическое осмысление, глубокий логический анализ.

Каждый раздел основной части реферата предполагает детальное изучение отдельного вопроса темы и последовательное изложение структуры текстового материала с обязательными ссылками на первоисточник. В целом, содержание основной части должно отражать позиции отдельных авторов, сравнительную характеристику этих позиций, выделение узловых вопросов дискурса по выбранной для исследования теме.

Студент должен показать свободное владение основными понятиями и категориями авторского текста. Для лучшего изложения сущности анализируемого материала можно проиллюстрировать его таблицами, графиками, сравнением цифр, цитатами.

Заключение. В заключении автор реферата должен сформулировать личную позицию в отношении изученной проблемы и предложить, может быть, свои способы её решения. Целесообразно сделать общие выводы по теме реферата и ещё раз отметить её актуальность и социальную значимость.

Список использованных источников и литературы.

Начать реферат можно с изложения яркого, впечатляющего факта, который требует пояснения. Далее изложение должно идти от простого – к сложному. Не останавливайтесь на подробностях. Главное требование к реферату - максимум пользы для читателя при минимуме информации.

В зависимости от содержания и назначения в учебном процессе рефераты можно подразделить на две основные группы (типы): научно-проблемные и обзорно-информационные.

*Научно-проблемный реферат.* При написании такого реферата студент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суждения по определенному, спорному в теории, вопросу (проблеме) по данной изучаемой теме, высказать по этому вопросу (проблеме) собственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием.

На основе написанных рефератов возможна организация «круглого стола» студентов данной учебной группы. В таких случаях может быть поставлен доклад студента, реферат которого преподавателем признан лучшим, с последующим обсуждением проблемы всей группой студентов.

*Обзорно-информационный реферат.* Разновидностями такого реферата могут быть:

- 1) краткое изложение основных положений той или иной книги, монографии, другого издания (или их частей: разделов, глав и т.д.) как правило, только что опубликованных, содержащих материалы, относящиеся к изучаемой теме по курсу дисциплины. По рефератам, содержание которых может представлять познавательный интерес для других студентов, целесообразно заслушивать в учебных группах сообщения их авторов;
- 2) подбор и краткое изложение содержания статей по определенной проблеме (теме, вопросу), опубликованных в различных журналах за тот или иной период, либо в сборниках («научных трудах», «ученых записках» и т.д.). Такой реферат может рассматриваться и как первоначальный этап в работе по теме курсовой работы.

Темы рефератов определяются преподавателем, ведущим занятия в студенческой группе. Литература либо рекомендуется преподавателем, либо подбирается студентом самостоятельно, что является одним из элементов самостоятельной работы.

Объем реферата должен быть в пределах 15-20 страниц машинописного текста через 1,5 интервала. При оформлении реферата необходимо ориентироваться на правила, установленные для оформления курсовых работ.

Написание реферата и его защита перед преподавателем или группой предполагает, что студент должен знать правила написания и оформления реферата, а также уметь подготовить сообщение по теме своего реферата, быть готовым отвечать на вопросы преподавателя и студентов по содержанию реферата.

*Роль студента:* написание реферата имеет особенности, касающиеся: выбора литературы (основной и дополнительной); изучения информации (уяснение логики материала источника, выбор основного материала, краткое изложение, формулирование выводов); оформления реферата согласно установленной форме.

*Критерии оценки:*

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;

- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

Важной частью самостоятельной работы студента является написание эссе.

**Эссе** - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей. Написание эссе позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

1. мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов.
2. мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы.

Аргументы - это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.
3. Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование "самого современного" знака препинания - тире. Стиль отражает особенности личности.

Эссе по содержанию бывают:

- описательные,
- повествовательные,
- рефлексивные,
- критические,
- аналитические,
- литературные и др

Признаки эссе

Можно выделить некоторые общие признаки (особенности) жанра, которые обычно перечисляются в энциклопедиях и словарях:



### *1. Небольшой объем.*

Каких-либо жестких границ, не существует. Объем эссе - от трех до семи страниц компьютерного текста.

### *2. Конкретная тема и подчеркнута субъективная ее трактовка.*

Тема эссе всегда конкретна. Эссе не может содержать много тем или идей (мыслей). Оно отражает только один вариант, одну мысль. И развивает ее. Это ответ на один вопрос.

### *3. Свободная композиция - важная особенность эссе.*

Эссе по своей природе устроено так, что не терпит никаких формальных рамок. Оно нередко строится вопреки законам логики, подчиняется произвольным ассоциациям, руководствуется принципом "Всё наоборот".

### *4. Непринужденность повествования.*

Автору эссе важно установить доверительный стиль общения с читателем; чтобы быть понятным, он избегает намеренно усложненных, неясных, излишне строгих построений. Считается, что хорошее эссе может написать только тот, кто свободно владеет темой, видит ее с различных сторон и готов предъявить читателю не исчерпывающий, но многоаспектный взгляд на явление, ставшее отправной точкой его размышлений.

### *5. Склонность к парадоксам.*

Эссе призвано удивить читателя (слушателя) - это, по мнению многих исследователей, его обязательное качество. Отправной точкой для размышлений, воплощенных в эссе, нередко является афористическое, яркое высказывание или парадоксальное определение, буквально сталкивающее на первый взгляд бесспорные, но взаимоисключающие друг друга утверждения, характеристики, тезисы.

### *6. Внутреннее смысловое единство*

Возможно, это один из парадоксов жанра. Свободное по композиции, ориентированное на субъективность, эссе вместе с тем обладает внутренним смысловым единством, т.е. согласованностью ключевых тезисов и утверждений, внутренней гармонией аргументов и ассоциаций, непротиворечивостью тех суждений, в которых выражена личностная позиция автора.

### *7. Ориентация на разговорную речь*

В то же время необходимо избегать употребления в эссе сленга, шаблонных фраз, сокращения слов, чересчур легкомысленного тона. Язык, употребляемый при написании эссе, должен восприниматься серьезно. Итак, при написании эссе важно определить (уяснить) его тему, определить желаемый объем и цели каждого параграфа.

Начните с главной идеи или яркой фразы. Задача - сразу захватить внимание читателя (слушателя). Здесь часто применяется сравнительная аллегория, когда неожиданный факт или событие связывается с основной темой.

### Правила написания эссе

- Из формальных правил написания эссе можно назвать только одно - наличие заголовка.
- Внутренняя структура эссе может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок.
- Аргументация может предшествовать формулировке проблемы. Формулировка проблемы может совпадать с окончательным выводом.

### Ошибки при написании эссе

#### 1 Плохая проверка.

Не думайте, что можно ограничиться лишь проверкой правописания.

Перечитайте свои эссе и убедитесь в том, что там нет каких - либо двусмысленных выражений, неудачных оборотов и т. д.

#### 2 Утомительные предисловия. Недостаточное количество деталей.

Слишком часто интересное эссе проигрывает в том, что представляет собой перечисление утверждений без иллюстрации их примерами. Для эссе характерны обычные клише: важность усердной работы и упорства, учеба на ошибках и т. д.

### 3 Многословие.

Эссе ограничены определенным количеством слов, поэтому вам необходимо разумно распорядиться этим объемом. Иногда это означает отказ от каких-то идей или подробностей, особенно, если они уже где-то упоминались или не имеют непосредственного отношения к делу. Такие вещи только отвлекают внимание читателя (слушателя) и затмевают основную тему эссе.

### 4 Длинные фразы.

Длинные фразы еще не доказывают правоту автора, а короткие предложения часто производят больший эффект. Лучше всего, когда в эссе длинные фразы чередуются с короткими. Не перегружайте эссе.

При написании эссе отбросьте слова из энциклопедий. Неправильное употребление таких слов отвлекает внимание, приуменьшает значение эссе.

## **Методические материалы для проведения процедур оценивания результатов обучения**

### **Для подготовки к контрольным работам и тестам студентов рекомендуется:**

Самостоятельно дать письменный ответ на вопрос, рассматриваемый в рамках учебной дисциплины. Содержание ответа на поставленный вопрос включает: знание теории, выделение актуальных проблем данной темы в сфере общественной жизни.

Качество письменной работы оценивается, прежде всего, по тому, насколько самостоятельно и правильно студент раскрывает содержание главных вопросов темы, использует знание рекомендованных к теме первоисточников. При изложении материала следует стремиться к тому, чтобы каждое теоретическое положение было убедительно аргументировано и всесторонне обосновано, а также подкреплено практическим материалом.

Ключевым моментов в облегчении подготовки к **контрольным работам и тестам** является активная работа студентов на занятиях (внимательное прослушивание и тщательное конспектирование лекций, активное участие в практических занятиях) и регулярное повторение материала и выполнение домашних заданий. В таком случае требуется минимальная подготовка, заключающаяся в повторении и закреплении уже освоенного материала.

### **Устный опрос (По всем разделам дисциплины).**

Преподаватель ставит студентам вопросы по содержанию изученного материала и побуждает их к ответам, выявляя, таким образом, степень его усвоения.

### **Критерии ответов студентам во время устного опроса:**

5 баллов	Студент на каждом занятии обнаруживает знание теории, активно участвует в обсуждении предлагаемых вопросов, критически оценивает предлагаемые решения, демонстрирует способность к самостоятельной работе.
3-4 балла	Студент на каждом занятии обнаруживает знание теории, участвует в обсуждении предлагаемых вопросов, критически оценивает

	предлагаемый материал, иногда демонстрирует способность к самостоятельной работе.
1-2 балла	Студент демонстрирует фрагментарное знание основной теории. На занятиях ведет себя пассивно.
0 баллов	Студент не участвует в работе.

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **Критерии оценки презентации доклада (сообщения):**

#### **Презентация доклада (сообщения) на семинаре**

9-10 баллов	Студент активно занимался подготовкой презентации, в том числе с использованием современной экономической литературы, глубоко погружен в тему и может ответить на любой вопрос относительно ее содержания. Сама презентация логически построена, орфографически и стилистически грамотная, содержит интересные данные и вызывает у присутствующих живой интерес. Выступающему задают дополнительные уточняющие вопросы.
7-8 баллов	Студент занимался подготовкой презентации, владеет темой и может ответить на большинство вопросов относительно ее содержания. Однако материал проанализирован недостаточно глубоко. Сама презентация логически построена, содержит орфографические и стилистические ошибки и вызывает у присутствующих интерес.
5-6 баллов	Студент слабо занимался подготовкой презентации, плохо разбирается в теме и не может ответить на вопросы относительно ее содержания. Сама презентация логически плохо построена, содержит орфографические и стилистические ошибки, не вызывает у присутствующих интереса.
менее 5 баллов	Студент не подготовил презентацию или она не отвечает критериям качества

### **Критерии оценки подготовленного эссе:**

9-10 баллов	Эссе написано в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал глубокое погружение в тему, сформулировал и обосновал собственную точку зрения на проблемы. Эссе логически выстроено, стилистически грамотно, содержит разнообразные примеры из практики/теории, подтверждающие выводы.
7-8 баллов	Эссе написано в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал недостаточно глубокое погружение в тему, в формулировке собственной точки зрения присутствуют отдельные недостатки. Эссе логически выстроено, стилистически грамотно.
5-6 баллов	Присутствует нарушение структуры эссе. Студент демонстрирует поверхностное знание и понимание темы; не сформулировал собственную точку зрения. Эссе содержит стилистические и орфографические ошибки
менее 5 баллов	Эссе не раскрывает содержание проблемы и/или является плагиатом.

### Критерии оценки подготовленного реферата:

11-15 баллов	Реферат логически выстроен и содержание излагается на хорошем русском языке. Студент свободно владеет понятийным аппаратом дисциплины, ссылается на необходимые источники, соответствующие поставленной цели, свободно ориентируется в проблеме, аргументирует свою позицию, подкрепляет дополнительной информацией, демонстрирует свою эрудицию, отсутствуют орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют обоснованные выводы.
6-10 баллов	В реферате не прослеживается явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент не в полной мере может аргументировать и обосновать свою позицию, использует отдельную специализированную лексику, ссылается на необходимые источники, соответствующие поставленной цели, однако присутствуют отдельные незначительные орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют обоснованные выводы.
1-5 баллов	В реферате полностью отсутствует явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент владеет лишь основными источниками и литературой, ориентируется в некоторых из них, использует отдельную специализированную лексику, допускает отдельные, но значительные орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют недостаточно обоснованные выводы.
менее 1 балла	Реферат содержит бессистемно представленный текст. Студент не ориентируется в источниках, не использует специализированную лексику, допускает большое количество значительных орфографических, пунктуационных, стилистических, фактических ошибок. Текст реферата несамостоятельный, вторичный, отсутствуют выводы.

### Критерии выполнения разбора кейса:

11-15 баллов	Ответ логически выстроен и излагается на хорошем русском языке. Студент свободно владеет понятийным аппаратом дисциплины, ссылается на необходимые источники, свободно ориентируется в проблеме, аргументирует свою позицию, подкрепляет дополнительной информацией, демонстрирует свою эрудицию, тем самым дает исчерпывающие ответы на все вопросы, а также правильно решает задачу
6-10 баллов	В ответе не прослеживается явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент не в полной мере может аргументировать и обосновать свою позицию, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы на вопросы, поставленные в кейсе.
1-5 баллов	В ответе полностью отсутствует явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент владеет лишь основными

	источниками и литературой, ориентируется в некоторых из них, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы.
менее 1 балла	Ответ излагается бессистемно, речь несвязанная. Студент не ориентируется в них, при ответе не использует специализированную лексику, дает неудовлетворительные ответы

### **Круглый стол**

Концепция круглого стола: на обсуждения приглашаются специалисты (преподаватели, занимающиеся данной проблематикой, специалисты исследовательских центров и т.д.), внутри группы студентов выбирается модератор, который будет организовывать дискуссию.

Остальные студенты становятся участниками круглого стола. Начинается круглый стол с выступления преподавателя и приглашенных участников, затем сообщения делают участники семинара (мини-выступления по 5-7 мин.). Участники излагают собственную точку зрения на современные проблемы, возникающие в сфере делового общения, аргументируют свою позицию, задают вопросы коллегам, коллективно обсуждают пути решения данных проблем. Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

#### **Критерии выступлений студентов во время проведения «Круглого стола»:**

5 баллов	Выставляется студенту, если он использовал при подготовке к круглому столу дополнительную рекомендованную и/или самостоятельно найденную литературу, демонстрирует знание иностранных и отечественных работ по проблематике круглого стола, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры; грамотно аргументирует свою позицию;
3-4 балла	Выставляется студенту, если он демонстрирует знание только отечественных работ по проблематике круглого стола, свободно владеет базовыми знаниями по теме, способен самостоятельно формулировать проблемы, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры
1-2 балла	Выставляется студенту, если он неуверенно владеет базовыми знаниями по теме, логически выстраивает и презентует материал, приводит примеры;
0 баллов	Выставляется студенту, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.

### **Развернутая беседа**

Концепция развернутой беседы: предполагает подготовку всех студентов по каждому вопросу плана, занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы; выступления студентов (по их желанию или по вызову преподавателя) и их обсуждение; вступление и заключение преподавателя.

Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

### Критерии оценки участия студента в развернутой беседе:

5 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, подобрал статистический материал, подтверждающий его позицию, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры из практики разрешения проблем в разных странах, опирается на мнения специалистов; грамотно аргументирует свою позицию;
3-4 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал;
1-2 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился только с основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, не всегда логически верно выстраивает и презентует материал;
0 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился не со всей основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.

### Дискуссия

Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

### Критерии оценки участия студента в дискуссии

5 баллов	Выставляется студенту, если он использовал при подготовке к дискуссии дополнительную рекомендованную и/или самостоятельно найденную литературу, собрал разнообразные примеры, подтверждающих позицию, демонстрирует знание российской и зарубежной практики по решению обозначенных проблем, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры; грамотно аргументирует свою позицию;
3-4 балла	Выставляется студенту, если он демонстрирует знание отечественных работ по проблематике дискуссии, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры;
1-2 балла	Выставляется студенту, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, логически выстраивает и презентует материал, приводит примеры;

0 баллов	Выставляется студенту, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.
----------	---

### **Деловая игра**

Ожидаемые результаты: научить студентов правильно определять и практически демонстрировать те навыки и умения, которые потребуются для успешной реализации делового общения.

#### **Критерии оценки участия студента в деловой игре**

1-2 балла	Выставляется студенту, если он в ходе игры продемонстрировал навыки и умения, которые требуются для успешной реализации делового общения. Проявил гибкость и креативность мышления, способность критически осмыслить собственное поведение и поведение коллег в процессе игры.
0 баллов	Выставляется студенту, если он в ходе игры не смог продемонстрировать навыки и умения, которые требуются для успешной реализации делового общения, не смог критически осмыслить собственное поведение и поведение коллег в процессе игры.

### **«Мозговой штурм»**

Ожидаемый (е) результат (ы): научить студентов обсуждать спорные/дискуссионные вопросы; повысить мотивацию неактивных студентов; сформировать банк идей для последующей работы, обсуждения

#### **Критерии оценки участия студента в «мозговом штурме»**

1-2 балла	Выставляется студенту, если он если он активно участвовал в мозговом штурме, в проведении и оценке результатов;
0 баллов	Выставляется студенту, если он не проявил активности в проведении и оценке результатов мозгового штурма.

### **Ролевая игра**

Ожидаемый (е) результат (ы): научить студентов правильно определять и практически демонстрировать те навыки и характеристики, которые были приобретены ими в ходе освоения учебной дисциплины.

#### **Критерии оценки участия студента в ролевой игре**

1-2 балла	Выставляется студенту, если он в ходе игры смог продемонстрировать навыки и умения анализировать социальные проблемы, продемонстрировал гибкость и креативность мышления, способность отобрать необходимый материал, провести сравнительный анализ предложенных концепций и достойно отстоять выбранную позицию
0 баллов	Выставляется студенту, если он в ходе игры не смог продемонстрировать навыки и умения анализировать социальные проблемы в области социологии рождаемости, не смог критически

	осмыслить поставленную проблему и отобрать необходимый материал.
--	--

### Коллоквиум

Коллоквиум представляет собой разновидность опроса студентов по пройденной проблематике, в центре которого стоят вопросы, задаваемые преподавателем. Преподаватель формулирует вопрос к одному из студентов, он дает свой ответ, затем остальные студенты имеют возможность дополнить ответ данного студента. Вопросы преподавателя могут вытекать один из другого, быть взаимосвязанными, наводящими, и т.п.

#### Критерии оценки участия студента в коллоквиуме:

5 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к коллоквиуму ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, хорошо логически выстраивает ответ, приводит адекватные примеры, опирается на мнения специалистов; грамотно аргументирует свою позицию.
3-4 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к коллоквиуму ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал.
1-2 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился только с основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, не всегда логически верно выстраивает и презентует материал.
0 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился не со всей основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.



### Критерии оценки ответов на вопросы зачета:

40 баллов за вопрос	Выставляется студенту, если он обнаруживает всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала; способен творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - владеет понятийным аппаратом дисциплины; демонстрирует способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в вопросе проблематики; подтверждает теоретические постулаты примерами из социальной практики
менее 40 баллов	Выставляется студенту, если он обнаруживает значительные пробелы в знаниях основного программного материала; допускает принципиальные ошибки в ответе на вопрос билета; демонстрирует незнание теории и практики социологии глобализации.

### Критерии оценки ответов на вопросы экзамена:

29-40 баллов	Ставится в том случае, когда студент обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Студент уверенно отвечает на дополнительные вопросы.
19-28 баллов	Ставится в том случае, когда студент обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Студент испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.
9-18 баллов	Ставится в том случае, когда студент обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.
0-8 баллов	Выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах

	экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Студент подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.
--	---

### Обоснование балльной системы оценки

#### Балльная структура оценки

Посещение лекций – **0,5 балла за посещение 1 лекционного занятия**

Активная работа на семинарах – **5 баллов (максимальное количество баллов за работу на 1 семинарском занятии)**

Презентация доклад (сообщения) на семинаре- **10 баллов**

Подготовка эссе – **10 баллов**

Подготовка реферата – **15 баллов**

Разбор кейсов – **8 баллов**

Практическое задание – **15 баллов**

Внутрисеместровая аттестация (внутрисеместровое тестирование) – 20 баллов

Итоговое испытание (зачет/экзамен)– 40 баллов

#### Шкала перевода баллов в традиционную шкалу оценки

Трудоемкость каждой учебной дисциплины рассчитывается по формуле: **50 баллов x количество кредитов — это 100%**.

1. Кредит – это единица измерения трудоемкости учебной дисциплины. Балл – это единица оценки качества выполнения работы студентом.

В балльно-рейтинговой системе 1 кредит соответствует 50 баллам.

Для перевода баллов, набранных студентом, в проценты необходимо использовать формулу:

$$z = \frac{100\% * y}{x}, \text{ где}$$

z — сумма набранных баллов студентом (%).

x — трудоемкость каждой учебной дисциплины (балл);

y — сумма набранных баллов студентом (балл).

#### Экзамен:

- $z > 85\%$  выставляется оценка «5»;
- $65\% < z < 85\%$  выставляется оценка «4»;
- $50\% < z < 65\%$  выставляется оценка «3»;
- $20\% < z < 50\%$  выставляется оценка «2»;
- $z < 20\%$  выставляется оценка «1».

#### Зачет:

- $z > 50\%$  выставляется оценка «зачет»;
- $z < 50\%$  выставляется оценка «не зачет»;

#### 8. Ресурсное обеспечение.

#### А. Основная литература.

№	Автор	Название	Издательство	Год издания
1	Охременко И.В.	Конфликтология	М.:Юрайт	2017
2	Вишнякова Н.Ф.	Конфликтология	Минск: Беларусь	2002
3	Егидес А.П.	Психология конфликта	Московская финансово- промышленная аадемия	2011
4	Решетникова К.В.	Организационная конфликтология: Учеб.пособие	М.:ИНФРА-М	2009
5	Гришина Н.В.	Психология конфликта.	М.: ПИТЕР	2016

#### Б. Дополнительная литература.

№	Автор	Название	Издательство	Год издания
1	Иванова Е.Н.	Иду на конфликт: «разнимательная» конфликтология.	СПб.: ДНКМаркетин г менеджмент	2013
2	Козлов В.В., Козлова А.А.	Управление конфликтом	М.: Экзамен	2013
3	Паттерсон К., Гренни Дж.,Свитцлер Эл	Управление конфликтом	М.: Вильямс	2015
4	Роббинс Стивен	Основы организационного поведения	М.: Вильямс	2007
5	Нуае Дидье	Управление конфликтными ситуациями	М.: Вильямс	2006

#### В. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- <http://vshssn.msu.ru/> - Высшая школа современных социальных наук Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова;
- <http://www.ecsocman.edu.ru> - Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент»;
- <http://www.cfin.ru> – «Корпоративный менеджмент»;
- <http://www.hrm.ru> - электронная библиотека HR-специалистов.
- <http://ru.wikipedia.org/wiki>
- <http://www.humanities.edu.ru>
- <http://conflictology.narod.ru>

- <http://www.ecsocman.edu.ru>
- <http://www.pedlib.ru>
- <http://slovari.yandex.ru>
- <http://www.rodsobr.narod.ru>
- <http://www.ippd.ru>
- <http://www.megabook.ru>

### **Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для занятий предусматривается аудитория, позволяющая организовать фронтальное взаимодействие, а также интерактивное взаимодействие в группах и между группами обучающихся, а также современные технические средства обучения (видеопроекционное оборудование для презентаций, средства звуковоспроизведения, в зависимости от разрабатываемых проектов может понадобиться интерактивная доска и др.). Для организации самостоятельной работы имеется доступ к Интернет-ресурсам, учебникам и базам данных.

**9. Язык преподавания:** русский.

**10. Преподаватель:**

**11. Автор программы:** к.э.н., доц. Скосарев С.А.