

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»**

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
(подпись)
25.04.2023 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В
ОРГАНИЗАЦИИ»**

По направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом
Профиль: «Управление персоналом»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология. Управление конфликтами в организации» по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом – 31 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология. Управление конфликтами в организации» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 955, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

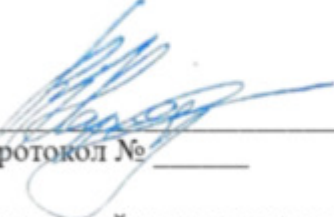
СОСТАВИТЕЛЬ:

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории
Кондратьев С.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории «__» _____ 20__ г., протокол № __

Заведующий кафедрой
управления персоналом и экономической теории  Чумаченко Г.В.

Переутверждена: «__» _____ 20__ г., протокол № __

Согласована:
Директор института управления и
государственной службы  Харьковский Р.Г.
Переутверждена: «__» _____ 20__ года, протокол № __

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и
государственной службы _____ «__» _____ 20__ г., протокол № _____.

Председатель учебно-методической
комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

© Кондратьев С.А. 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – сформировать у студентов конфликтологическую компетентность на основе систематизированных знаний в области теории и практики конфликтов, получить знания о путях и средствах их урегулирования и о переговорном процессе.

Задачи:

изучение тенденций развития отечественной и зарубежной конфликтологии;

анализ дискуссионных проблем конфликтологии в теории и практики;

рассмотрение конфликтов в жизни и деятельности человека, семьи, коллектива, организации и общества в целом.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Конфликтология. Управление конфликтами в организации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (Блок 1. Дисциплины (модули).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

психологической феноменологии, закономерностей и механизмом возникновения конфликтов и стрессов в деятельности руководителя, трудового коллектива, организации;

умения:

выявлять психологическое содержание конфликтов и стрессов, возникающих в деятельности руководителя, трудового коллектива, организации; выбирать оптимальную стратегию их профилактики, разрешения и преодоления;

навыки:

владения приёмами и средствами психологической диагностики и управления конфликтами и стрессами в управленческой деятельности, управленческом взаимодействии, организационном функционировании и развитии.

Содержание дисциплины является логическим продолжением школьного курса.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-4. Знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	ПК-4.1. Владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике	знать: психологическую феноменологию, закономерности и механизмы возникновения конфликтов и стрессов в

		деятельности руководителя, трудового коллектива, организации; уметь: выявлять психологическое содержание конфликтов и стрессов, возникающих в деятельности руководителя, трудового коллектива, организации; выбирать оптимальную стратегию их профилактики, разрешения и преодоления владеть: приёмами и средствами психологической диагностики и управления конфликтами и стрессами в управленческой деятельности, управленческом взаимодействии, организационном функционировании и развитии
--	--	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108	108	
	(3 зач. ед)	(3 зач. ед)	
Обязательная контактная работа (всего)	72	36	
в том числе:			
Лекции	36	24	
Семинарские занятия	-		
Практические занятия	36	12	
Лабораторные работы	-		
Курсовая работа (курсовой проект)	-		
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-		
Самостоятельная работа студента (всего)	36	72	
Форма аттестации	экзамен	экзамен	

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину «Конфликтология. Управление конфликтами в организации». Предмет, объект и методы конфликтологии. Классические исследования конфликтов. Структура конфликта. Динамика и функции конфликта. Классификация конфликтов. Методы изучения конфликтов.

Тема 2. Понятие и типология конфликтов. Понятие конфликта. Объект и предмет конфликта. Проблема типологии конфликта.

Тема 3. Причины конфликтов. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов.

Тема 4. Функции конфликтов. Понятие функции конфликта. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта.

Тема 5. Динамика конфликта. Предконфликтная ситуация. Открытый конфликт. Послеконфликтный период.

Тема 6. Организационные конфликты. Основные типы организационных конфликтов. Причины возникновения. Процесс возникновения и протекания конфликта в организации (модель конфликта). Последствия конфликтов в организации. Конфликтные личности.

Тема 7. Внутриличностный конфликт. Понятие внутриличностного конфликта. Виды внутриличностных конфликтов. Причины внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов

Тема 8. Межличностный конфликт. Сущность межличностного конфликта и его проявление в организации. Особенности межличностного конфликта. Причины межличностных конфликтов. Функции межличностного конфликта. Структура, динамика и способы разрешения межличностного конфликта.

Тема 9. Межгрупповой конфликт. Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Виды и пути урегулирования межгрупповых конфликтов в организации

Тема 10. Поведение личности в конфликтной ситуации. Агрессивное поведение личности в конфликте. Конструктивное и деструктивное поведение. Типы поведения в конфликте по к. Томасу. Психологическая защита. Агрессия: понятие, виды. Природа агрессии. Приемы снижения и профилактика агрессии.

Тема 11. Предупреждение конфликтов. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Проблема конфликтных личностей. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. Роль юмора.

Тема 12. Управление конфликтами в организации. Основные формы завершения конфликта. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Межличностные стили и методы разрешения конфликтов. Структурные методы управления конфликтами. Метод картографии конфликта. Роль руководителя в управлении конфликтами. Факторы, влияющие на успешность завершения конфликтов. Профилактика конфликтов.

Тема 13. Управление стрессами. Сущность и виды стрессов. Поведенческие реакции на стресс. Классификация стрессов и их последствий. Методы нейтрализации стрессов.

Тема 14. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. ели, функции и разновидности переговоров. Основные этапы переговорного процесса. Основные методы ведения переговоров. Тактические прием, применяемые на переговорах. Основные психологические элементы, применяемые при переговорах.

Тема 15. Посредничество в разрешении организационных конфликтов. Виды о роль медиаторов в конфликте. Тактики и техники медиативного процесса.

4.3. Лекции

№	Название темы	Объем часов
---	---------------	-------------

п/п		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Введение в дисциплину «Конфликтология. Управление конфликтами в организации»	2	2	
2.	Понятие и типология конфликтов	4	2	
3.	Причины конфликтов	2	1	
4.	Функции конфликтов	2	1	
5.	Динамика конфликта	2	2	
6.	Организационные конфликты	2	2	
7.	Внутриличностный конфликт	2	2	
8.	Межличностный конфликт	2	2	
9.	Межгрупповой конфликт	2	2	
10.	Поведение личности в конфликтной ситуации. Агрессивное поведение личности в конфликте	2	1	
11.	Предупреждение конфликтов	2	1	
12.	Управление конфликтами в организации	4	2	
13.	Управление стрессами	2	1	
14.	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	4	2	
15.	Посредничество в разрешении организационных конфликтов	2	1	
Итого:		36	24	

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Введение в дисциплину «Конфликтология. Управление конфликтами в организации»	2	1	
2.	Понятие и типология конфликтов	4	1	
3.	Причины конфликтов	2	1	
4.	Функции конфликтов	2	1	
5.	Динамика конфликта	2	1	
6.	Организационные конфликты	2	1	
7.	Внутриличностный конфликт	2	1	
8.	Межличностный конфликт	2	1	
9.	Межгрупповой конфликт	2	1	
10.	Поведение личности в конфликтной ситуации. Агрессивное поведение личности в конфликте	2	1	
11.	Предупреждение конфликтов	2		
12.	Управление конфликтами в организации	4	1	
13.	Управление стрессами	2	1	
14.	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	4		
15.	Посредничество в разрешении организационных конфликтов	2		

Итого:	36	12	
---------------	-----------	-----------	--

4.5. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Введение в дисциплину «Конфликтология. Управление конфликтами в организации»	Самостоятельное изучение литературы	2	4	
2.	Понятие и типология конфликтов	Самостоятельное изучение литературы	4	5	
3.	Причины конфликтов	Самостоятельное изучение литературы	2	4	
4.	Функции конфликтов	Самостоятельное изучение литературы	2	4	
5.	Динамика конфликта	Самостоятельное изучение литературы	2	5	
6.	Организационные конфликты	Самостоятельное изучение литературы	2	5	
7.	Внутриличностный конфликт	Самостоятельное изучение литературы	2	5	
8.	Межличностный конфликт	Самостоятельное изучение литературы	2	5	
9.	Межгрупповой конфликт	Самостоятельное изучение литературы	2	5	
10.	Поведение личности в конфликтной ситуации. Агрессивное поведение личности в конфликте	Самостоятельное изучение литературы	2	5	
11.	Предупреждение конфликтов	Самостоятельное изучение литературы	2	5	
12.	Управление конфликтами в организации	Самостоятельное изучение литературы	4	5	

13.	Управление стрессами	Самостоятельное изучение литературы	2	5	
14.	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	Самостоятельное изучение литературы	4	5	
15.	Посредничество в разрешении организационных конфликтов	Самостоятельное изучение литературы	2	5	
Итого:			36	72	

4.6. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Буртовая Е.В. Конфликтология: учебное пособие / Е.В. Буртовая. – М.: Инфра-М, 2006 – 286 с.
2. Волков Б.С. Конфликтология: учебное пособие / Волков Б.С., Волкова Н.В. – М.: Кнорус, 2018 – 356 с.
3. Живага А.Ю. Управление конфликтами и стрессами в организации: учебное пособие / Живага А.Ю. – Южно-Сахалинск: СахГУ, 2019 – 107 с.

б) дополнительная литература:

1. Бутырина С.А. Управление конфликтами: монография / С.А. Бутырина, Г.Н. Бутырин, Е.В. Камнева – М.: МГИИТ Москва, 2019 – 166 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта / Гришина Н. В. – СПб: Питер, 2016 - 544 с.
3. Базаров Т.Ю. Управление персоналом: учебник для вузов / Т.Ю. Базаров, Б.Л. Еремин. – М.: ЮНИТИ, 2015 – 560 с.
4. Кашапов М.М. Психология конфликта. Учебник и практикум для академического бакалавриата / Кашапов М.М. – М.: Юрайт, 2018 – 436 с.
5. Лопарев А.В. Конфликтология: учебник для СПО / Лопарев А.В., Знаменский Д.Ю. – М.: Юрайт, 2019 – 290 с.
6. Светлов В.А. Конфликтология. Учебник для бакалавриата и магистратуры / Светлов В. А. – М.: Юрайт, 2019 – 352 с.
7. Федорова А.В. Конфликтология. Для экономистов и менеджеров: учебное пособие / Федорова А.В. - М.: КноРус, 2019 212 с.

в) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

**Паспорт
оценочных средств по учебной дисциплине
«Конфликтология. Управление конфликтами в организации»**

Описание уровней сформированности и критериев оценивания
компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-4. Знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	Пороговый	знать: психологическую феноменологию, закономерности и механизмы возникновения конфликтов и стрессов в деятельности руководителя, трудового коллектива, организации
Основной		Базовый	уметь: выявлять психологическое содержание конфликтов и стрессов, возникающих в деятельности руководителя, трудового коллектива, организации; выбирать оптимальную стратегию их профилактики, разрешения и преодоления
Заключительный		Высокий	владеть: приёмами и средствами психологической диагностики и управления конфликтами и стрессами в управленческой деятельности, управленческом взаимодействии, организационном функционировании и развитии

**Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в
результате освоения учебной дисциплины**

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-4	Знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	ПК-4.1. Владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и	Тема 1. <i>Введение в дисциплину «конфликтология. Управление конфликтами в организации»</i> Тема 2. <i>Понятие и типология конфликтов</i> Тема 3.	8

			умение применять их на практике	<i>Причины конфликтов</i> Тема 4. <i>Функции конфликтов</i> Тема 5. <i>Динамика конфликта</i> Тема 6. <i>Организационные конфликты</i> Тема 7. <i>Внутриличностный конфликт</i> Тема 8. <i>Межличностный конфликт</i> Тема 9. <i>Межгрупповой конфликт</i> Тема 10. <i>Поведение личности в конфликтной ситуации.</i> <i>Агрессивное поведение личности в конфликте</i> Тема 11. <i>Предупреждение конфликтов</i> Тема 12. <i>Управление конфликтами в организации</i> Тема 13. <i>Управление стрессами</i> Тема 14. <i>Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов</i> Тема 15. <i>Посредничество в разрешении организационных конфликтов</i>	
--	--	--	---------------------------------	--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства

1.	ПК-4. Знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	ППК-4.1. Владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике	Знать психологическую феноменологию, закономерности и механизмы возникновения конфликтов и стрессов в деятельности руководителя, трудового коллектива, организации; Уметь выявлять психологическое содержание конфликтов и стрессов, возникающих в деятельности руководителя, трудового коллектива, организации; выбирать оптимальную стратегию их профилактики, разрешения и преодоления; Владеть приёмами и средствами психологической диагностики и управления конфликтами и стрессами в управленческой деятельности, управленческом взаимодействии, организационном функционировании и развитии.	Тема 1. <i>Введение в дисциплину «конфликтология. Управление конфликтами в организации»</i> Тема 2. <i>Понятие и типология конфликтов</i> Тема 3. <i>Причины конфликтов</i> Тема 4. <i>Функции конфликтов</i> Тема 5. <i>Динамика конфликта</i> Тема 6. <i>Организационные конфликты</i> Тема 7. <i>Внутриличностный конфликт</i> Тема 8. <i>Межличностный конфликт</i> Тема 9. <i>Межгрупповой конфликт</i> Тема 10. <i>Поведение личности в конфликтной ситуации. Агрессивное поведение личности в конфликте</i> Тема 11. <i>Предупреждение конфликтов</i> Тема 12. <i>Управление конфликтами в организации</i> Тема 13. <i>Управление стрессами</i> Тема 14. <i>Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов</i> Тема 15. <i>Посредничество в разрешении организационных конфликтов</i>	тестовые задания, разноуровневые задания и задачи, практическое (прикладное) задание
----	---	--	--	---	--

1. Типовые тестовые задания (пороговый уровень)

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

- 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. 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.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85-100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Разноуровневые задачи и задания

(базовый уровень)

Задача 1. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3. Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«разноуровневые задания и задачи»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
---------------------------------------	---------------------

5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

3. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

Ситуация 1. Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний - она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Ситуация 5. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо

работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6. Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего университет, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7. Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Практическое (прикладное) задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Основные этапы развития конфликтологии
2. Взгляд на конфликты в различных религиях
3. Становление конфликтологии как самостоятельной науки
4. Социальные конфликты: понятие и сущность
5. Политические конфликты: понятие и сущность
6. Глобальные конфликты: понятие и сущность
7. Социология конфликта
8. Функциональная и конфликтная модели общества
9. Современная конфликтология как наука

10. Развитие конфликтологии в России
11. Взгляды на конфликты в политологии, психологии и трудах по управлению
12. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен
13. Основные типы организационных конфликтов по Ф. Лютенсу
14. Понятие конфликта. Определение его сущности
15. Подходы в понимании сущности конфликта
16. Функции и границы конфликтов
17. Классификация конфликтов
18. Описательные модели структуры конфликта
19. Объект и предмет конфликтного процесса
20. Субъекты конфликтного процесса
21. Основные этапы, периоды и стадии конфликта
22. Модель развития конфликта
23. Схема развития конфликта
24. Базисная классификация конфликтов по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову
25. Американский профессор Н. Смелзер о конфликтах в организациях
26. Конфликтное трансграничное, межнациональное пространство современной России
27. Территориальные конфликты в Арктических территориях
28. Философия управления конфликтами
29. Методы сбора социальной информации
30. Методики анализа конфликта
31. Информационная модель конфликта
32. Алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте
33. Прогнозирование конфликта в организации
34. Бизнес-конфликты, их виды
35. Корпоративные конфликты. Гринмэйл. Недружественные поглощения
36. Предупреждение конфликтов: управленческий подход
37. Основные направления управленческого подхода в предупреждении конфликтов
38. Предупреждение конфликтов и качество менеджмента организации
39. Структурирование конфликтов в организации
40. Структурные методы управления конфликтом
41. Организационные изменения и конфликты, связанные с ними
42. Горизонтальные и вертикальные коммуникации в организации
43. Роль корпоративной культуры в разрешении конфликтов
44. Эффективное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликта
45. Методы принятия управленческих решений
46. Стратегия поведения в конфликте
47. Основные стратегии поведения в конфликте
48. Стратегия уклонения
49. Стратегия компромисса
50. Стратегия ухода
51. Стратегия сотрудничества
52. Стратегия приспособления
53. Техника решения конфликтных ситуаций
54. Социально-психологические технологии управления конфликтами
55. Методы позитивного поведения
56. Причины конфликтов в организации
57. Предмет конфликтологии
58. Методы исследования конфликтов и управления ими

- 59 Основные структурные элементы конфликта
- 60 Сущность конфликта и его причины
- 61 Конфликты и транзактный анализ
- 62 Основные положения теории транзактного анализа
- 63 Содержание управления конфликтами
- 64 Типы конфликтных личностей
- 65 Технологии рационального поведения в конфликте
- 66 Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов
- 67 Модели поведения партнеров в переговорном процессе
- 68 Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов
- 69 Понятие межличностного конфликта и его особенности.
- 70 Сферы проявления межличностных конфликтов
- 71 Управление межличностными конфликтами
- 72 Понятие групповых конфликтов и их классификация.
- 73 Конфликт «личность — группа»
- 74 Межгрупповые конфликты
- 75 Источники конфликтов в сфере управления
- 76 Классификация конфликтов в сфере управления
- 77 Специфика форм проявления управленческих конфликтов
- 78 Особенности региональных конфликтов.
- 79 Классификация региональных конфликтов.
- 80 Управление региональными конфликтами
- 81 Управление глобальными конфликтами

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «экзамен»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания	Шкала оценивания (зачёт)
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и	

	навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)