

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Кафедра государственного управления

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
государственного управления  
Макарова Е.И.

« 11 » 01 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«УПРАВЛЕНИЕ В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТОВ»

По направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное  
управление

Профиль: «Государственное и муниципальное управление».

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление в условиях конфликтов» по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление – с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление в условиях конфликтов» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13.08.2020 № 1016.

СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. ист. наук, доцент Грицких Д.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры государственного управления «11» 04 2023г., протокол № 16

Заведующий кафедрой

Государственного управления \_\_\_\_\_ Макарова Е.И.

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 года, протокол № \_\_\_\_\_.

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 года, протокол № \_\_\_\_\_.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии кафедры государственного управления «06» 04 2023 года, протокол № 8

Председатель учебно – методической комиссии

кафедры государственного управления \_\_\_\_\_ Волошинова Н.А.

© Грицких Д.В., 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Дада» 2023 год

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи дисциплины, её место в учебном процессе**

Целью дисциплины «Управление в условиях конфликтов» изучение конфликтов в различных сферах общественной жизни, основных этапов развития конфликтологической мысли, стратегий и стилей поведения в конфликтных ситуациях возникающих в ходе профессиональной служебной деятельности на административных должностях в государственных и муниципальных предприятиях, в научно-исследовательских и образовательных организациях в сфере государственного и муниципального управления, в политических партиях, общественно-политических и некоммерческих организациях.

Задачи:

- формирование у студента знаний о предмете, месте и роли конфликтологии в управлении и менеджменте организаций;
- сущности и методах предупреждения, регулирования и разрешения конфликтных ситуаций;
- осмыслить стратегии и стили поведения в конфликтных ситуациях, механизмы, способы и методы ведения переговорного процесса;
- освоить и уметь применять основной понятийный аппарат;
- уметь адекватно оценивать социальную и цивилизационную проблематику нынешнего времени;
- получить навыки научно-системного анализа общественной реальности, социально-ответственного действия и поведения.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП ВО.**

Программа учебной дисциплины «Конфликтология и теория переговоров» разработана для студентов специальности 38.03.04 Государственное и муниципальное управление» очной формы обучения ФБГОУ ВО ЛНР «Луганский государственный университет имени Владимира Даля». Конфликтология – это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими. Проблемы курса «Управление в условиях конфликтов» включены в государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по специальности «Государственное и муниципальное управление».

«Управление в условиях конфликтов» как учебная дисциплина встроена в общую модель подготовки специалистов в соответствии с государственным образовательным стандартом. В рамках дисциплины изучается широкий круг вопросов, с которыми предстоит на практике

Структура и содержание дисциплины дает возможность заниматься выпускникам ФБГОУ ВО ЛНР «Луганского государственного университета

имени Владимира Даля». Изучение этой дисциплины предусматривается на четвертом курсе обучения.

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
<p>ПК-1. Способен определять приоритеты профессиональной деятельности, рационально использовать служебное время и достигать результата, эффективно планировать, организовывать работу и контролировать ее выполнение, проявлять личную и профессиональную ответственность</p>	<p>ПК-1.1. Выполняет приказы и распоряжения руководителя, оценивая и расставляя задачи профессиональной деятельности по приоритетам, ориентированным на цели органа государственной или муниципальной власти.</p> <p>ПК-1.2. Планирует личную работу, определяет перечень мероприятий, подлежащих выполнению в плановом периоде, последовательность их осуществления и объективно необходимые затраты времени на их выполнение.</p> <p>ПК-1.3. Придерживается оптимального режима работы, который позволяет полно, своевременно и наиболее эффективно выполнять текущие и специальные планы органов государственной или муниципальной власти.</p> <p>ПК-1.4. Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ПК-1.5. Проявляет ответственность, как за свою собственную часть работы, так и за достижение цели деятельности органа государственной или муниципальной власти.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные учения и понятия конфликтологии переговорного процесса, их роль в формировании организационной культуры и социальном управлении;</li> <li>- основы этики поведения в конфликтных ситуациях;</li> <li>- сущность и применение системно-ситуационного и системно-информационного анализов конфликтов;</li> <li>- виды медиаторства в урегулировании конфликтов;</li> <li>- основы переговорного процесса;</li> <li>- методологию и методику анализа конфликтных ситуаций;</li> <li>- причины возникновения, предмет, структуру и способы предупреждения конфликтов;</li> <li>- типологию конфликтов, специфику их проявления в различных сферах жизни общества;</li> <li>- социальные, психологические и социально-психологические технологии регулирования и разрешения конфликтов;</li> <li>- специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов в органах власти.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявить и проанализировать суть конфликта;</li> <li>- использовать различные стили поведения в конфликте и различные стратегии разрешения конфликта в зависимости от ситуации управления;</li> <li>- использовать адекватные переговорные техники в</li> </ul>

		<p>зависимости от типа конфликтной ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- реализовать роль посредника в конфликтной ситуации;</li> <li>- прогнозировать и урегулировать внутриорганизационный конфликт;</li> <li>- организовать свое поведение в ходе конфликта так, чтобы снизить его деструктивные последствия;</li> <li>- завершить конфликт с наименьшими потерями или разрешить его на пользу обеим сторонам.</li> </ul>
		<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками анализа конфликта в различных сферах общественной жизни;</li> <li>- технологиями использования различных стилей поведения в конфликте и различных стратегий разрешения конфликта в зависимости от ситуации управления;</li> <li>- адекватными переговорными техниками в зависимости от типа конфликтной ситуации; ролью посредника в конфликтной ситуации;</li> <li>- методиками прогнозирования и урегулирования внутриорганизационных конфликтов;</li> <li>- умениями организовать свое поведение в ходе конфликта так, чтобы снизить его деструктивные последствия;</li> <li>- умениями завершить конфликт с наименьшими потерями или разрешить его на пользу обеим сторонам;</li> <li>- навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности.</li> </ul>


## 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
<b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>	<b>144</b> (4 зач. ед)		
<b>Обязательная контактная работа (всего)</b>	<b>56</b>		
<b>в том числе:</b>			
Лекции	28		
Семинарские занятия	-		
Практические занятия	28		
Лабораторные работы	-		
Курсовая работа (курсовой проект)	-		
Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> )	-		
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>88</b>		
Форма аттестации	экзамен		

### 4.2. Содержание разделов дисциплины

#### **Тема 1. Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества.**

Представления о конфликтах в древних обществах цивилизаций Востока и греко-римской цивилизации. Военные конфликты и их влияние на развитие человечества от Платона, до теорий И. Канта и К. Клаузевица. Вторая мировая война и современные международные конфликты. Отношение к конфликту (насилию и злу) в религиозных учениях, устном народном творчестве и искусстве. Рассмотрение конфликта как социального явления. Становление конфликтологии как самостоятельной науки.

#### **Тема 2. Современная конфликтология как меганаука.**

Современная конфликтология как интеграционная (мега) наука: влияние социологии, психологии, философии экономики, менеджмента и многих других наук на становление и развитие современной конфликтологии. История становления конфликтологии как науки в России. Периодизация развития российской конфликтологии. Методы политологии, психологии, в трудах по управлению в конфликтологии.

#### **Тема 3. Понятие конфликта, его сущности.**

Понятие конфликта, понимание его сущности. Различия в подходах по определению сущности и самого понятия «конфликт». Философское, социально-этническое, системное, психологическое, юридическое, обыденное

понимание и определение конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.

#### **Тема 4. Структура и процесс развития конфликта.**

Описательные модели структуры конфликта. «Треугольник» конфликта. Десятиступенчатая (сложная) структура конфликтов А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова. Понятие участников конфликта их классификация в зависимости от степени участия. Основные этапы, периоды, стадии конфликта. Динамика конфликта. Модель развития конфликта.

#### **Тема 5. Классификация, типология конфликтов.**

Типология конфликтов в зависимости от их масштабов проявления и субъектов, участвующих в них. Базисная классификация конфликтов по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову. Теория Н. Смелзера о конфликтах и разногласиях. Другие типологии конфликтов.

#### **Тема 6. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов в организациях.**

Философия управления конфликтами. Методология и методы сбора социальной информации для классификации, определения и разрешения конфликтов в организации. Общая методика организации анализа конфликта.

#### **Тема 7. Конфликтные факторы в современной России.**

Общая характеристика причин возникновения и развития конфликтных ситуаций в современном российском обществе. Семь конфликтных факторов в современной России. Слабые стороны и угрозы современной России. Приватизация, национализация, рост социального расслоения, а как следствие – социального напряжения. Борьба с бедностью и нищетой, как стратегия снятия социального напряжения в государстве. Экономическое соперничество и разногласия в политическом пространстве России.

#### **Тема 8. Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия.**

Бизнес конфликты – их виды, факторы возникновения. 11 факторов возникновения конфликтов в экономической сфере. Неуплата налогов и таможенных пошлин – фактор возникновения конфликтов между государством и частным бизнесом.

#### **Тема 9. Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности.**

Принципы работы менеджера. Предупреждение конфликтов с точки зрения менеджмента. Принципы социальной ответственности между бизнесом и властью. Принципы поиска компромиссов государства и общества. Социальная ответственность бизнеса как один из наиболее эффективных

методов разрешения социальных конфликтов. Методология, технологии и критерии оценки социальной ответственности бизнеса. Понятие социальной активности и ответственности личности.

**Тема 10. Качество менеджмента в организации. Организационные изменения.**

Предупреждение и разрешение конфликтов в организации. Основные принципы эффективного менеджмента организации. Структурирование и анализ конфликта в организации. Принципы организационных изменений. Перестройка бизнес процессов. Общее управление качеством в коллективе.

**Тема 11. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов.**

Понятие управленческого решения. Этапы и методы принятия решений в системе управления. Основные модели принятия решений. Модель оптимального управленческого решения.

**Тема 12. Стратегия поведения в конфликте.**

Понятие стратегии поведения в конфликте. Виды стратегий. Стратегический менеджмент с точки зрения конфликтологии. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс.

**Тема 13. Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами.**

Понятие позитивного поведения личности в социокультурном пространстве и на предприятии. Социально-психологические технологии разрешения конфликтов в коллективе.

**Тема 14. Деловая этика и бизнес-этикет. Посредничество, переговоры.**

Особенности культурно исторического развития России. Понятие бизнес-этикета, особенности этого понятия в современной российской действительности.

**4.3. Лекции**

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Тема 1. Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества.	2	-	-
2.	Тема 2. Современная конфликтология как меганаука.	2	-	-

3.	Тема 3. Понятие конфликта, его сущности.	2	-	-
4.	Тема 4. Структура и процесс развития конфликта.	2	-	-
5.	Тема 5. Классификация, типология конфликтов.	2	-	-
6.	Тема 6. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов.	2		
7.	Тема 7. Конфликтные факторы в современной России.	2	-	-
8.	Тема 8. Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия.	2	-	-
9.	Тема 9. Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности.	2		
10.	Тема 10. Качество менеджмента в организации. Организационные изменения.	2		
11.	Тема 11. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов.	2		
12.	Тема 12. Стратегия поведения в конфликте.	2		
13.	Тема 13. Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами.	2		
14.	Тема 14. Деловая этика и бизнес-этикет. Посредничество, переговоры.	2		
<b>Итого:</b>		<b>28</b>	-	-

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Тема 1. Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества.	2		
2.	Тема 2. Современная конфликтология как меганаука.	2		
3.	Тема 3. Понятие конфликта, его сущности.	2		

4.	Тема 4. Структура и процесс развития конфликта.	2		
5.	Тема 5. Классификация, типология конфликтов.	2		
6.	Тема 6. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов.	2		
7.	Тема 7. Конфликтные факторы в современной России.	2		
8.	Тема 8. Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия.	2		
9.	Тема 9. Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности.	2		
10.	Тема 10. Качество менеджмента в организации. Организационные изменения.	2		
11.	Тема 11. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов.	2		
12.	Тема 12. Стратегия поведения в конфликте.	2		
13.	Тема 13. Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами.	2		
14.	Тема 14. Деловая этика и бизнес-этикет. Посредничество, переговоры.	2		
<b>Итого:</b>		<b>28</b>		

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Тема 1. Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества.		6		
2.	Тема 2. Современная конфликтология как меганаука.		6		

3.	Тема 3. Понятие конфликта, его сущности.		6		
4.	Тема 4. Структура и процесс развития конфликта.		6		
5.	Тема 5. Классификация, типология конфликтов.		6		
6.	Тема 6. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов.		6		
7.	Тема 7. Конфликтные факторы в современной России.		6		
8.	Тема 8. Бизнес- конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия.		6		
9.	Тема 9. Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности.		6		
10.	Тема 10. Качество менеджмента в организации. Организационные изменения.		6		
11.	Тема 11. Оптимальное управленческое решение как условие		6		

	предупреждения и разрешения конфликтов.				
12.	Тема 12. Стратегия поведения в конфликте.		6		
13.	Тема 13. Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами.		8		
14.	Тема 14. Деловая этика и бизнес-этикет. Посредничество, переговоры.		8		
<b>Итого:</b>			<b>88</b>		

**4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Управление в условиях конфликтов» предполагаются учебным планом.**

1. Основные направления в разработке теории конфликта.
2. Социологическое направление в разработке к теории конфликта.
3. Психологическое направление в разработке теории конфликта.
4. Конфликтология в системе социальных дисциплин.
5. Конфликтология и социальное управление.
6. Понятие конфликта. Подходы к определению конфликта.
7. Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления.
8. Структура конфликта. Основные элементы структуры конфликта.
9. Функции конфликта, их классификация. Практическое использование знаний об основных функциях конфликта в деятельности работника кадровой службы.
10. Типология конфликтов, ее значение для практической деятельности кадрового работника.
11. Конфликт как социальный феномен.
12. Конфликт и социальное противоречие.
13. Детерминация конфликта. Классификация причин конфликта и ее практическое использование в деятельности работника социального управления.

14. Возникновение конфликта.

15. Этапы развития конфликта, их основное содержание. Критерии выявления этапа развития конфликта.

16. Модели завершения конфликта. Критерии завершения и результаты.

17. Понятие конфликтофобии. Природа и механизмы конфликтофобии.

## **5. Образовательные технологии**

Любые занятия по дисциплине «Управление в условиях конфликтов» должны носить проблемный и творческий характер. В отличие, скажем, от преподавания общего курса социальной философии, где приходится нередко использовать давно устоявшиеся знания, в специальном курсе, являющемся плодом научных изысканий преподавателя, следует использовать проблемный принцип, заключающийся в том, что в данном курсе нет никаких абсолютных истин. Поэтому принцип сомнения как важнейший принцип всякой науки, как правило, лежит в основе спецкурса. Но при этом не следует забывать, что абсолютизация сомнения может привести к агностицизму, что ничего общего не имеет с наукой. Целесообразно в ходе изложения материала использовать форму вопросов и ответов, если, конечно, у студентов появляются вопросы.

С целью активизации учебно-познавательной деятельности студентов при изучении дисциплины используются следующие учебные технологии: проблемные лекции, творческие задания, работа в интернете, презентации, ролевые игры, визуальное сопровождение учебного процесса (видео презентации).

«Мозговой штурм» - эффективный метод коллективного обсуждения, поиск решений, побуждает участников проявлять своё воображение и творчество, который достигается путём свободного выражения мнений всех участников и помогает находить несколько решений по конкретной проблеме. Преподаватель называет тему дискуссии и приглашает студентов принять участие в ее обсуждении путём штурма, который организуется по следующим этапам: 1. Все участники «штурма» предлагают идеи по решению выдвинутой проблемы (идеи могут быть любыми, даже фантастическими). 2. Студент записывает на доске все идеи, которые предлагаются. 3. Когда группа считает количество поданных идей достаточным, их представление прекращается. 4. После того как почти все идеи собраны, они группируются, анализируются, развиваются группой. 5. Выбираются те, которые, по мнению студентов, помогут решить поставленную проблему.

Метод «Круг идей» - метод является эффективным для решения острых спорных вопросов и полезным для создания списка общих идей. Порядок проведения: Преподаватель выдвигает дискуссионный вопрос и предлагает его обсудить в каждой группе; после того, как истёк время на обсуждение, каждая группа выдвигает только один аспект того, что они обсуждали; группы высказываются по очереди, пока не будут исчерпаны все идеи; при обсуждении темы составляется список указанных идей и записывается на доске. Необходимо использовать формы самостоятельной работы студентов. Прежде всего речь идёт о написании работы по той или иной теме

специального курса. При этом студенту необходимо оказывать соответствующую помощь: подсказать литературу, помочь в оформлении работы, проверить его знания тех или иных текстов и т.д.

### **6. Формы контроля освоения дисциплины**

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений);
- контрольные работы;
- творческие задания;
- рефераты;
- тесты.

Промежуточная аттестации по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного/письменного зачета с оценкой (включает в себя ответы на теоретические вопросы и ответы на тестовые задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Шкала оценивания (экзамен)	Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
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

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

### а) основная литература:

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов /А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 490 с.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учеб. для вузов /А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 4-е изд., испр. и доп. - Москва: Эксмо, 2009. – 509 с.
3. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие /А.Я. Анцупов, С.В. Боклановский. – СПб.: Питер, 2009. – 304 с.
4. Базаров Т.Ю. Управление персоналом: учебник для вузов / Т.Ю. Базаров, Б.Л. Еремин. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2007. – 423 с.
5. Волков Б.С. Конфликтология: учебное пособие / под ред. Волкова Б.С., Волковой Н.В. – М.: Академический Проект, 2010. – 411 с.
6. Дмитриев, А.В. Конфликтология: учебное пособие / под ред. Дмитриева А.В. – М.: Гардарики, 2009. – 335 с.
7. Конфликтология: учеб. / под ред. Кибанова А.Я – 2-е изд., перераб. и доп. - М. – ИНФРА, 2007. – 302 с.
8. Морозов, А.В. Социальная психология: учеб. / А.В. Морозов. - 2-е изд. испр. и доп. - М. – Академический Проект, 2008. – 335 с.
9. Конфликтология. История. Теория. Практика: учебное пособие / А. С. Хохлов. – Самара: СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2014. – 312 с.

### б) дополнительная литература:

1. Громова О.Н. Конфликтология. / О.Н. Громова. – М.: 2008. – 297 с.
2. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. / Г.И. Козырев. – М.: ВЛАДОС, 2001. – 176 с.
3. Лоренц К. Агрессия. / К. Лоренц. М.: Прогресс, 1994. – 272 с.
4. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб.: Питер.: 2000. – 688 с.

5. Ратников В.П. Конфликтология: Учебное пособие. / под ред. Ратникова В.П. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2004. – 240 с.
6. Самоукина Н.В. Карьера без стресса. / Н.В. Самоукина. – СПб.: Питер, 2003.
7. Урбанович А.А. Психология управления: учебное пособие / А.А Урбанович – Мн.: Харвест, 2003. – 638с.
8. Шейнов В.П. Психология власти. / В.П. Шейнов. М.: Ось – 89, 2003. – 528 с.

**в) методические рекомендации:**

**г) интернет-ресурсы:**

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Научная электронная библиотека – <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>

**Электронные библиотечные системы и ресурсы**

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

**Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

**8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Управление в условиях конфликтов» 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	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>

Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	Firefox Mozilla	<a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>
Браузер	Opera	<a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>
Файл-менеджер	Far Manager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>
Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	<a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a> <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a> <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a>
Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Аудиоплеер	VLC	<a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>

## 9. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Управление в условиях конфликтов»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-1.	Способен определять приоритеты профессиональной деятельности,	ПК-1.1. Выполняет приказы и распоряжения	Тема 1. Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества.	7

		рационально использовать служебное время и достигать результата, эффективно планировать, организовывать работу и контролировать ее выполнение, проявлять личную и профессиональную ответственность	руководителя, оценивая и расставляя задачи профессиональной деятельности по приоритетам, ориентированным на цели органа государственной или муниципальной власти.	Тема 2. Современная конфликтология как меганаука.	
				Тема 3. Понятие конфликта, его сущности.	7
				Тема 4. Структура и процесс развития конфликта.	7
			ПК-1.2. Планирует личную работу, определяет перечень мероприятий, подлежащих выполнению в плановом периоде, последовательность их осуществления и объективно необходимые затраты времени на их выполнение.	Тема 5. Классификация, типология конфликтов.	7
				Тема 6. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов.	7
				Тема 7. Конфликтные факторы в современной России.	7
			ПК-1.3. Придерживается оптимального режима работы, который позволяет полностью, своевременно и наиболее эффективно выполнять текущие и специальные планы органов государственной или	Тема 8. Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия.	7
				Тема 9. Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности.	7
				Тема 10. Качество менеджмента в	7

			муниципальной власти. ПК-1.4. Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	организации. Организационные изменения.	
				Тема 11. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов.	7
			ПК-1.5. Проявляет ответственность, как за свою собственную часть работы, так и за достижение цели деятельности органа государственной или муниципальной власти.	Тема 12. Стратегия поведения в конфликте.	7
				Тема 13. Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами.	7
			муниципальной власти.	Тема 14. Деловая этика и бизнес-этикет. Посредничество, переговоры.	7
2.					

--	--	--	--	--	--

**Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-1	<p>ПК-1.1. Выполняет приказы и распоряжения руководителя, оценивая и расставляя задачи профессиональной деятельности по приоритетам, ориентированным на цели органа государственной или муниципальной власти.</p> <p>ПК-1.2. Планирует личную работу, определяет перечень мероприятий, подлежащих выполнению в плановом периоде, последовательность их осуществления</p>	<p>Знать: предмет и место конфликтологии в системе социальногуманитарных и социально-экономических наук, основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления сущность, структуру динамику конфликта, основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами, специфику прогнозирования</p>	<p>Тема 1. Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества.</p> <p>Тема 2. Современная конфликтология как меганаука.</p> <p>Тема 3. Понятие конфликта, его сущности.</p> <p>Тема 4. Структура и процесс развития конфликта.</p> <p>Тема 5. Классификация, типология конфликтов.</p> <p>Тема 6. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов.</p> <p>Тема 7. Конфликтные</p>	<p>Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), тесты, рефераты, контрольные работы, творческие задания</p>

	<p>и объективно необходимые затраты времени на их выполнение.</p> <p>ПК-1.3. Придерживается оптимального режима работы, который позволяет полностью, своевременно и наиболее эффективно выполнять текущие и специальные планы органов государственной или муниципальной власти.</p> <p>ПК-1.4. Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней устойчивый интерес.</p> <p>ПК-1.5. Проявляет ответственность, как за свою собственную часть работы, так и за достижение цели деятельности</p>	<p>предупреждения и разрешения социальных конфликтов.</p> <p>Уметь: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов, применять технологии регулирования конфликтов.</p> <p>Владеть: Навыками конфликтологической культуры будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития, самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления социальными конфликтами, использования конфликта в качестве</p>	<p>факторы в современной России.</p> <p>Тема 8. Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия.</p> <p>Тема 9. Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности.</p> <p>Тема 10. Качество менеджмента в организации. Организационные изменения.</p> <p>Тема 11. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов.</p> <p>Тема 12. Стратегия поведения в конфликте.</p> <p>Тема 13. Позитивное поведение</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		органа государственно й или муниципально й власти.	конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.	личности. Социально- психологическ ие технологии управления конфликтами.  Тема 14. Деловая этика и бизнес-этикет. Посредничеств о, переговоры.	
2.					
3.					

### **Фонды оценочных средств по дисциплине «Управление в условиях конфликтов»**

#### **Вопросы для обсуждения на практических и семинарских занятиях (в виде докладов и сообщений)**

1. Понятие и виды внутриличностных конфликтов.
2. Механизмы психологической защиты от внутриличностных конфликтов.
3. Способы предотвращения и разрешения внутриличностного конфликта.
4. Методы диагностики конфликтов: сфера применения, суть методов, их достоинства и ограничения.
5. Транзактный анализ как метод прогнозирования конфликтов и их предупреждения в межличностных взаимодействиях.
6. «Дерево конфликта» как инструмент диагностики конфликта.
7. Анализ конфликтов по двум моделям описания конфликта: структурной и процессуальной.
8. Картография конфликта как метод анализа и управления конфликтом.
9. Формулы механизмов возникновения конфликтов.
10. Понятие и сущность насилия в конфликте.
11. Концепции насилия в конфликте.
12. Агрессия и насилие в конфликте.
13. Терпимость, ненасилие и насилие.

14. Насилие в разных сферах жизни.

15. Методы, технологии, способы, инструменты и меры предупреждения и регулирования насилия в конфликте.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

### Вопросы к контрольным работам

1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире.
2. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.
3. Теоретические предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии.
4. Социальные конфликты в современной России.
5. Эволюция научных воззрений на конфликт: К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Боулдинг.
6. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.
7. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.
8. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
9. Причины и факторы конфликтов.
10. Проблема типологии конфликтов.
11. Функциональность конфликта.

12. Социальные дилеммы как ключ к пониманию природы социальных конфликтов.
13. Межнациональные конфликты: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
14. Межнациональные конфликты на постсоветском пространстве.
15. Конфликты в системе государственного управления.
16. Конфликт как тип трудных ситуаций.
17. Движущие силы развертывания конфликта и его мотивация.
18. Особенности взаимосвязи конфликтов на макро- и микроуровнях.
19. Конфликты становления рыночных отношений и предпринимательства.
20. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации.
21. Динамика межгрупповых конфликтов.
22. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
23. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.
24. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
25. Прогнозирование конфликтов как форма стратегического управления.
26. Способы предупреждения конфликтов.
27. Социальные технологии регулирования конфликтов.
28. Динамика политического конфликта в России.
29. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов.
30. Отражение конфликтов в искусстве и СМИ.
31. Проблема насилия в конфликтах.
32. Основные причины и формы проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, Э. Фромм, А. Адлер).
33. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
34. Регуляция, коррекция, разрешение внутриличностного конфликта.
35. Проблема посредничества в социальном конфликте.
36. Психологические методы общения и их роль в предупреждении конфликтов.
37. Проблема посредничества в международных конфликтах.
38. Юридические способы разрешения конфликтов.
39. Конструктивные технологии регулирования и разрешения конфликтов.
40. Деструктивные формы разрешения конфликтов и их последствия.
41. Конфликт в организации: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
42. Влияние типа управленческой деятельности на возникновение конфликтов в организации.
43. Регулирование экономического конфликта на промышленном предприятии.

44. Семейный конфликт: понятие, стадии развития, функции.
45. Социально-психологические аспекты конфликтов.
46. Влияние совместимости и срабатываемости на возникновение конфликта в производственной группе.
47. Роль органов власти в регулировании социальных конфликтов.
48. Политические конфликты: причины, формы, способы регулирования.
49. Социальная напряженность и социальные конфликты.
50. Типология и специфика конфликтов в организации.
51. Понятие стиля поведения в конфликте, его влияние на завершение противостояния.
52. Понятие группового конфликта: специфика, формы регулирования.
53. Социально-трудовые конфликты.
54. Конфликты в сфере культуры.
55. Конфликты в сфере образования.
56. Конфликты в армии.
57. Конфликты в правоохранительных органах.
58. Межнациональные конфликты в регионе.
59. Социально-политические конфликты в регионе.
60. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

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

### **Творческие задания** **Примерные образцы заданий:**

Задание №1. Игра «Два лагеря».

Вопрос для обсуждения в группе: Считаете ли Вы себя конфликтным человеком? Почему?

Сейчас нам предстоит разделиться на два лагеря: первый – поднимите руку те, кто считает себя конфликтной личностью, во втором – те, кто считает себя неконфликтной личностью. Объединимся в группы и назовем первую группу – «Самой конфликтной», вторую – «Самой толерантной» в любом конфликте.

В течение 10 минут подумайте над вопросами:

1. Насколько уютно вы себя ощущаете в лагере конфликтных/неконфликтных людей?

2. Довольны ли вы тем, что находитесь именно в этой группе?

3. Какие плюсы и минусы вы видите в своем лагере и в себе, как его представителя?

4. С какими ситуациями легче справляться представителям вашего лагеря?

5. Какие три качества вы хотели бы позаимствовать у представителей противоположного лагеря?

Задание №2. Упражнение. «Никто не знает...» (данное упражнение дает участникам возможность максимально раскрыться перед группой).

Студенты сидят в кругу. Вам нужно, бросая друг другу мяч, рассказать о себе что-то еще, о чем, не знают члены группы. «Никто не знает, что я...»

- «обычно веду себя в конфликте...»

- «боюсь в конфликте...»

- «я хочу в конфликте...»

- «я стремлюсь в конфликте»

Задание №4. Тест «Самооценка конфликтности» Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете?

а) избегаю вмешиваться в ссору;

- б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав;
- в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки?

- а) всегда критикую за ошибки;
- б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему;
- в) нет.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, я предложу свой план;
- в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

- а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения;
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) я спорю со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция.

- а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;
- б) возмущаюсь, но про себя;
- в) открыто высказываю свое негодование.

6. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите?

а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;

б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;

в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

7. Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?

а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие;

б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;

в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

8. В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

а) делаю им замечание;

б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;

в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать;

б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;

в) выскажу ему все, что о нем думаю.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это?

а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;

б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;

в) придираюсь к обслуживающему персоналу — повару, уборщице или срываю свой гнев на жене.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?

а) нет;

б) разумеется, признаю;

в) постараюсь примирить наши точки зрения. Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «творческое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Творческое задание представлено на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений и т.п.). Оформлено в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
4	Творческое задание представлено на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Творческое задание представлено на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Творческое задание представлено на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

### Темы рефератов

1. Современная конфликтология как интегративная и междисциплинарная наука.

2. Место и роль конфликтологии в системе гуманитарных знаний, взаимосвязь и взаимодействие с другими гуманитарными науками.

3. Функции конфликтологии.

4. Роль конфликтологии в развитии современного российского общества.
5. Учение о противоположностях мыслителей Древнего Востока, Древней Греции и Древнего Рима.
6. Мыслители средневековой Европы о характере войн и конфронтаций.
7. Н. Макиавелли о природе социальных конфликтов.
8. Проблема конфликта у мыслителей эпохи Возрождения.
9. Идеи философов Нового Времени о движущих силах и мотивации конфликта.
10. Социал-дарвинизм (Г. Спенсер и др.).
11. Марксистская теория конфликта.
12. Функциональная теория конфликта (Г. Зиммель).
13. Теории политических конфликтов (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер и др.).
14. Теория «позитивно-функционального конфликта» (Л. Козер).
15. Общая теория конфликта (К. Боулдинг).
16. Структурный функционализм и теория социального действия (Т. Парсонс)
17. «Конфликтная модель общества» (Р. Дарендорф).
18. Теории политической стабильности (Дж. Блондел, Д. Истон, С. Липсет, Д. Сандерс и др.).
19. Этнополитические теории (М. Гектер, Т. Нейрн, Дж. Ротшильд и др.).
20. История отечественной конфликтологии.
21. Многообразие методологических принципов исследования конфликтов.
22. Универсальная понятийная схема описания конфликта. Этапы анализа конфликтов.
23. Аналитическая схема исследования социальных конфликтов.
24. Социологические методы исследования конфликтов на макро- и микроуровнях.
25. Ситуационный метод исследования социальных конфликтов.
26. Применение методов психологии в исследовании конфликтов.
27. Конфликт как универсальный атрибут человеческого существования.
28. Уровни проявления и типология конфликтов. Основные виды классификации конфликтов.
29. Причины возникновения конфликтов.
30. Структура конфликта.
31. Динамика конфликтов. Основные этапы в развитии конфликта. Эскалация конфликта.
32. Функции конфликтов.
33. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
34. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.

35. Компетентная и взвешенная оценка результатов деятельности как условия недопущения конфликтов.
36. Возможные исходы конфликтной ситуации.
37. Принципы конструктивного разрешения конфликта.
38. Основные стратегии разрешения конфликтов.
39. Урегулирование конфликтных ситуаций: проблема посредничества в конфликте.
40. Причины и динамика внутриличностных конфликтов.
41. Типичные межличностные конфликты.
42. Конфликты в малых группах.
43. Межгрупповые конфликты. Конфликты потребностей, интересов и ценностей.
44. Конфликты культуры и религиозного сознания.
45. Специфика межэтнических конфликтов.
46. Объективные причины конфликтов в экономической сфере.
47. Экономическая политика государства как причина конфликта.
48. Причины и формы трудовых конфликтов на рабочих местах.
49. Экономический конфликт как предмет регулирования и управления.
50. Природа, сущность и типология социально-политических конфликтов.
51. Внутриполитические конфликты: причины и последствия.
52. Конфликт гражданского общества и государства. Социально-политический кризис. Гражданская война.
53. Внешнеполитические конфликты: причины и последствия.
54. Война как внешнеполитический конфликт. Мировые войны.

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в

	соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

### Тесты

Термин "социология конфликта" впервые ввел в социальные науки:

- A. Л. Козер
- B. Р. Дарендорф
- C. Сорокин
- D. К. Маркс
- E. никто из вышеперечисленных

Теория противоречия в социальных науках была развита:

- A. всеми перечисленными
- B. М. Вебером
- C. У. Юри
- D. К. Марксом
- E. никем из вышеперечисленных

Автором «теории конфликта» как концептуальной модели в социальных науках является:

- A. Г. Зиммель
- B. Р. Парк
- C. Р. Дарендорф
- D. Дж. Рекс
- E. М. Вебер

Современная конфликтология развивается как междисциплинарная наука во взаимодействии с:

- A. психологией
- B. социологией
- C. политологией
- D. правоведением
- E. культурологией
- F. всеми перечисленными

Основные положения конфликтологии классического марксизма сводятся к следующему:

- A. социальная система неизбежно порождает конфликты
- B. чаще всего происходят из-за недостаточности ресурсов, особенно собственности и власти

- С. конфликт – главный источник развития социальной системы
- D. все вышеперечисленное
- E. ничего из вышеперечисленного

Назовите лишний тип конфликта в классификации по степени проявления

- A. скрытый
- B. открытый
- C. ролевой
- D. случайный
- E. хронический

Акцентуация характера – это:

- A. норма
- B. патология
- C. крайняя выраженность нормы

Стратегическая цель в переговорах – выигрыш за счет проигрыша оппонента относится к стратегии

- A. проигрыш – выигрыш
- B. проигрыш – проигрыш
- C. выигрыш – проигрыш

Формула:  $KC_1 + KC_2 + KC_3 + \dots + KC_n = K$  – выражает механизм развития конфликта

по типу (В.П. Шейнов)

- A. А
- B. Б
- C. В

Установление норм и процедур урегулирования и разрешения конфликта называется

- A. легитимизация конфликта
- B. институализация конфликта
- C. редукция конфликта

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тесты»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)
4	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)

3	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
2	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

## **Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен) Теоретические вопросы**

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

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

60. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.

61. Источники и причины конфликтов в социально-экономической сфере.

62. Охарактеризуйте основные субъекты конфликтного взаимодействия в социально-экономической сфере.

### Практические задания

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль («экзамен»)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
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.
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

### Лист изменений и дополнений

№ 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)

## Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление в условиях конфликтов» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки бакалавров, по указанному направлению.

Председатель учебно-методической  
комиссии кафедры государственного управления  Н.А. Волошинова