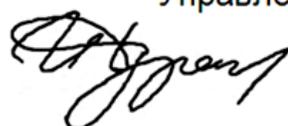


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Управления персоналом

 И.Б. Дуракова

22.04.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.05.02 Конфликтология

- 1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:**
38.03.02 Менеджмент
 - 2. Профиль подготовки/специализации:**
Управление бизнесом
 - 3. Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр
 - 4. Форма образования:** очная
 - 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** Управления персоналом
 - 6. Составители программы:** Исаева О.В., к.э.н., доцент
 - 7. Рекомендована:** НМС экономического факультета
протокол № 4 от 15.04.2021
-

8. Учебный год: 2024/2025

Семестр: 7

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель изучения дисциплины - формирование у обучающихся знаний, умений и навыков использования основных конфликтологических теорий, концепций и практик, необходимых для разработки методической и нормативной базы системы управления в рамках отдельных бизнес-процессов и функциональных направлений, а также принятия и реализации организационно-управленческих решений для достижения принятых целевых показателей.

Основными **задачами** учебной дисциплины являются:

- формирование и развитие представлений о методологии и теории конфликтов, закономерностях и специфике их протекания, механизмах и стратегиях разрешения с учетом профессиональной этики и корпоративной риск-ориентированной культуры;

- развитие умений и навыков определения и учета требований заинтересованных сторон (стейкхолдеров) в процессе принятия организационно-управленческих решений по разрешению и предупреждению конфликтов;

- развитие умений разрабатывать методическую и нормативную базу разрешения и предупреждения конфликтов, самоорганизации и успешного ведения переговоров.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: дисциплина части, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Специальные требования к входным знаниям и навыкам не предъявляются.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-3	Способен принимать и реализовывать организационно-управленческих решения для достижения принятых целевых показателей	ПК-3.1	Анализирует требования заинтересованных сторон (стейкхолдеров) в процессе принятия решений	Знать: -особенности и инструментарий анализа требований заинтересованных сторон (стейкхолдеров) в процессе принятия управленческих решений для достижения принятых целевых показателей; Уметь: -анализировать требования заинтересованных сторон (стейкхолдеров) в процессе принятия управленческих решений для достижения принятых целевых показателей; Владеть: -навыками анализа требований заинтересованных сторон (стейкхолдеров) в процессе принятия управленческих решений для достижения принятых целевых показателей
ПК-6	Способен разрабатывать методическую и нормативную базу системы	ПК-6.2	Реализует нормы профессиональной этики и корпоративной риск-	Знать: - основы разработки методической и нормативной базы системы управления в рамках отдельных бизнес-процессов и функциональных направлений при

	управления в рамках отдельных бизнес-процессов и функциональных направлений		ориентированной культуры	<p>реализации норм профессиональной этики и корпоративной риск-ориентированной культуры;</p> <p>Уметь: -разрабатывать методическую и нормативную базу системы управления в рамках отдельных бизнес-процессов и функциональных направлений, реализуя нормы профессиональной этики и корпоративной риск-ориентированной культуры;</p> <p>Владеть: -навыками разработки методической и нормативной базы системы управления в рамках отдельных бизнес-процессов и функциональных направлений при реализации нормы профессиональной этики и корпоративной риск-ориентированной культуры</p>
--	---	--	--------------------------	--

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. 4 ЗЕТ / 144 час.

Форма промежуточной аттестации *зачет с оценкой*

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		Всего	По семестрам		
			7 семестр		...
Аудиторные занятия		52	52		
в том числе:	лекции	нет	нет		
	практические	52	52		
	лабораторные	нет	нет		
Самостоятельная работа		92	92		
в том числе: курсовая работа (проект)		нет	нет		
Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой – <u> 0 </u> час.)					
Итого:		144	144		

13.1 Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК*
Практические занятия			
1.	Формирование основ конфликтологии.	История конфликтологии и эволюция отражения конфликта в науке, религии, искусстве. Роль конфликтологии в развитии общества. Характеристика конфликтологии как научной дисциплины. Объект и предмет учебного курса «Конфликтология». Цели и задачи конфликтологии. Основные понятия курса: конфликт как вид социального взаимодействия, его структурные компоненты и детерминанты.	-

2.	Конфликт: понятие, виды, функции.	Основные понятия конфликтологии: участники конфликта, конфликтная ситуация, конфликтное поведение, результаты конфликта. Понятие конфликта. Объект и предмет конфликта. Проблема типологии конфликтов. Объективные элементы конфликта. Личностные элементы конфликта. Виды конфликтов. Понятие функции конфликта. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта. Типологическая множественность конфликтов: внутриличностные, межличностные, групповые. Причины и профилактика конфликтов в организациях.	-
3.	Причины, структура и динамика конфликта.	Латентная стадия как процесс генезиса конфликта. Открытая стадия развития конфликта. Формы эскалации конфликта. Завершение и разрешение конфликта. Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов. Организационно – управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально – психологические условия профилактики конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.	-
4.	Профилактика конфликтов в организации.	Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Причины и предпосылки возникновения конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. Структура конфликта. Психологические составляющие конфликт, конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации. Предконфликтная ситуация. Открытый конфликт. Послеконфликтный период. Самодиагностика и техники оперативной саморегуляции. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.	-
5.	Диагностики конфликтов в организации.	Проблемы диагностики конфликтов. Основные методы изучения конфликтов. Структурная модель конфликта. Диагностика организационных конфликтов. Опросные методы: диагностика конфликтов на личностном уровне, диагностика конфликтов на межличностном уровне, модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Методика диагностики взаимоотношений в группе. Диагностика межгрупповых конфликтов в организации.	-
6.	Методы урегулирования конфликтов.	Стратегии разрешения и урегулирования конфликта. Критерии конструктивного разрешения конфликта. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс.	-
7.	Управление конфликтами.	Структурные методы разрешения конфликта. Межличностные стили разрешения конфликтов. Организационный подход к управлению конфликтами в кризисной ситуации. Технология разрешения конфликтов. Групповая динамика и выбор позиции руководителя на каждом этапе. Ошибки руководителей в конфликтных ситуациях. Особенности и способы решения конфликтов "руководитель - подчиненный". Модели поведения в конфликтной ситуации. Приёмы психологической защиты в конфликтных ситуациях. Техники оперативной саморегуляции. Возможности и проблемы управления конфликтами в	-

		организации. Процесс управления конфликтом. Самооценка поведения в конфликте. Самоменеджмент в конфликтных ситуациях.	
8.	Сотрудничество при преодолении конфликтов	Роль коллектива в преодолении конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактики конфликтов в области трудовых отношений.	-
9.	Роль руководителя в управлении конфликтами	Руководитель как субъект конфликта. Правовая культура руководителя. Руководитель - посредник в конфликте. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов. Культура профессионального поведения руководителя. Действия руководителя в конфликтных ситуациях. Особенности и способы решения конфликтов «руководитель – подчиненный».	-

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				Всего
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	
1.	Формирование основ конфликтологии.	-	5	-	10	15
2.	Конфликт: понятие, виды, функции.	-	6	-	10	16
3.	Причины, структура и динамика конфликта.	-	6	-	10	16
4.	Профилактика конфликтов в организации.	-	5	-	10	15
5.	Диагностики конфликтов в организации.	-	6	-	10	16
6.	Методы урегулирования конфликтов.	-	6	-	12	18
7.	Управление конфликтами.	-	6	-	10	16
8.	Сотрудничество при преодолении конфликтов	-	6	-	10	16
9.	Роль руководителя в управлении конфликтами	-	6	-	10	16
Итого:		-	52	-	92	144

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: работа с конспектами лекций, презентационным материалом, выполнение практических заданий, тестов, заданий текущей аттестации и т.д.)

Основной формой организации обучения бакалавра являются аудиторные занятия, которые проводятся в форме практических занятий, а также самостоятельная работа под руководством преподавателя.

Методические указания для обучающихся по подготовке к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме.

Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно отвечать на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и сети Интернет является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

Методические указания для обучающихся по самостоятельной работе.

Самостоятельная работа выступает в качестве средства организации и управления самостоятельной деятельности обучающихся, которая обеспечивается умением осуществлять планирование деятельности, искать решение проблемы или вопроса, рационально организовывать рабочее время и использовать необходимые для этого инструменты. Самостоятельная работа служит получению новых знаний, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию профессиональных компетенций. Для проведения самостоятельной работы определены следующие рекомендации: систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы обеспечивает эффективное освоение данной дисциплины и выявление проблемных точек; консультирование с преподавателем позволяет получать методические указания по содержанию выполняемого задания, срокам и видам контроля.

Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Методические указания для обучающихся по подготовке к зачету.

По завершению изучения дисциплины сдается зачет. В период подготовки к зачету обучающийся вновь обращается к изученному (пройденному) учебному материалу. Подготовка к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах. Зачет проводится по билетам, охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на рабочую программу дисциплины, нормативную, учебную и рекомендуемую литературу. Основное в подготовке к сдаче зачета - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнение намеченной работы.

Подготовка к зачету заключается в изучении тщательной проработке обучающимся учебного материала дисциплины с учётом учебников, практических и семинарских занятий, сгруппированном в виде контрольных вопросов.

Зачет по курсу проводится по билетам.

На зачете по билетам студент даёт ответы на вопросы билета после предварительной подготовки. Обучающемуся предоставляется право отвечать на вопросы билета без подготовки по его желанию. Преподаватель имеет право задавать дополнительные вопросы, если студент недостаточно полно осветил тематику вопроса, если затруднительно однозначно оценить ответ, если студент не может ответить на вопрос билета, если студент отсутствовал на занятиях в семестре.

Качественной подготовкой к экзамену является:

- полное знание всего учебного материала по курсу;
- свободное оперирование материалом;
- демонстрация знаний дополнительного материала;
- чёткие правильные ответы на дополнительные вопросы.

Непосредственная подготовка к зачету осуществляется по вопросам, представленным в данной учебной программе.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология: [учебник для вузов] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2014 — 503 с.
2.	Зеленков, М. Ю. Конфликтология: учебник / М. Ю. Зеленков. — Москва: Дашков и К°, 2015. — 324 с. - ISBN: 978-5-394-01918-0. — <URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>.
3.	Конфликтология: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / под ред. В.П. Ратникова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 543 с. - ISBN: 978-5-238-02174-4. - <URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115393&sr=1>.
4.	Конфликтология: учебное пособие для бакалавров / С.В. Алексеев, И.Е. Говядкин, А.Я. Гуськов и др.; отв. ред. А.Я. Гуськов; Московский государственный юридический университет им. О. Е. Кутафина. — Москва: Проспект, 2013. — 171 с. — ISBN: 978-5-392-10128-3. — <URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253283>.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
5.	Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Проспект, 2016. — 336 с.
6.	Иванов Л.В. Управление конфликтами. — М.: Лаборатория Книги, 2012. — 102 с. - ISBN: 978-5-504-00932-2. - <URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142696&sr=1>.
7.	Кильмашкина, Татьяна Николаевна. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2015. — 278 с. - ISBN: 978-5-238-01542-2. - <URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115392&sr=1>.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет):

№ п/п	Источник
1.	Образовательный портал «Электронный университет ВГУ» / LMC Moodle: https://edu.vsu.ru/
2.	Официальный веб-сайт Президента РФ www.president.kremlin.ru/
3.	Федеральное агентство по науке и инновациям: http://www.fasi.gov.ru/
4.	Федеральная служба государственной статистики www.fsgs.ru
5.	Справочная правовая система Консультант плюс: http://www.consultant.ru/online/
6.	ЭБС "Университетская библиотека online" http://biblioclub.ru/
7.	ЭБС Издательство «Лань» http://e.lanbook.com/
8.	Национальный союз кадровиков http://www.kadrovik.ru/
9.	Сообщество менеджеров E-xecutive http://www.e-xecutive.ru/
10.	Human Resource Management http://www.hrm.ru/

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1.	Кибанов А.Я., Коновалова В.Г., Белова О.Л. Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами: учебно-практическое пособие / под ред. А.Я. Кибанова. — Москва: Проспект, 2015. — 88 с.
2.	Емельянов, Станислав Михайлович. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — СПб: Питер, 2009. — 378 с.

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ, электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

При реализации программы курса проводятся практические (проблемные и дискуссионные) занятия. Тестовая проверка может осуществляться с применением дистанционных образовательных технологий. Для организации занятий требуется: персональный компьютер и видеопроекционное оборудование; пакет Microsoft Office; доступ к ресурсам сети Internet. Специализированное программное обеспечение при изучении дисциплины не используется.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория: специализированная мебель, ноутбук, проектор, экран для проектора настенный, WHDMI-приемник; помещение для самостоятельной работы: специализированная мебель, компьютеры; программное обеспечение общего назначения Microsoft Office.

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Формирование основ конфликтологии.	ПК-3	ПК-3.1 Анализирует требования заинтересованных сторон (стейкхолдеров) в процессе принятия решений	Тест Выполнение задания Доклад
2.	Конфликт: понятие, виды, функции.	ПК-3	ПК-3.1. Анализирует требования заинтересованных сторон (стейкхолдеров) в процессе принятия решений	Тест Выполнение задания Доклад
3.	Причины, структура и динамика конфликта.	ПК-3	ПК-3.1. Анализирует требования заинтересованных сторон (стейкхолдеров) в процессе принятия решений	Тест Выполнение задания Доклад
4.	Профилактика конфликтов в организации.	ПК-6	ПК-6.2 Реализует нормы профессиональной этики и корпоративной риск-ориентированной культуры	Тест Выполнение задания Доклад
5.	Диагностики конфликтов в организации.	ПК-6	ПК-6.2. Реализует нормы профессиональной этики и корпоративной риск-ориентированной культуры	Тест Выполнение задания Доклад
6.	Методы урегулирования конфликтов.	ПК-3	ПК-3.1 Анализирует требования заинтересованных сторон (стейкхолдеров) в процессе принятия решений	Тест Выполнение задания Доклад
7.	Управление конфликтами.	ПК-3	ПК-3.1 Анализирует требования заинтересованных сторон (стейкхолдеров) в процессе принятия решений	Тест Выполнение задания Доклад
8.	Сотрудничество при преодолении конфликтов	ПК-6	ПК-6.2. Реализует нормы профессиональной этики и корпоративной риск-ориентированной культуры	Тест Выполнение задания Доклад
9.	Роль руководителя в управлении	ПК-6	ПК-6.2.	Тест Выполнение задания

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
	конфликтами		Реализует нормы профессиональной этики и корпоративной риск-ориентированной культуры	Доклад
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет с оценкой				Перечень вопросов Темы индивидуальных реферативных работ (рефератов)

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Практикоориентированные задания:

1. Определение основных структурных элементов конфликта (решение ситуационных задач)
2. Идентификация конфликта (решение ситуационных задач)
3. Оценка глубины конфликта
4. Оценка собственного поведения в конфликте (проводится методом тестирования)
5. Владение искусством критики (дидактический тренинг)
6. Владение искусством переговоров (проводится методом тестирования и отработки тренинговых упражнений)
7. Самооценка внутриличностной конфликтности методом тестирования.
8. Самооценка готовности к межличностному взаимодействию (проводится методом тестирования)
9. Прогнозирование конфликтов в организации (проводится методом анализа рабочих документов)

Критерии оценки практических заданий

Критерии оценивания	Шкала оценок
Обучающийся выполнил задание, смог сделать выводы по полученным результатам и дать аргументированные ответы на дополнительные вопросы	Зачтено
Обучающийся выполнил задание с ошибками, не смог сделать выводы по полученным результатам и дать аргументированные ответы на дополнительные вопросы	Не зачтено

Тестовые задания (примеры):

Раздел 1. Конфликтология как научная отрасль и учебная дисциплина (фрагмент)

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:

- а) в конце XIX века;
- б) в начале XX века;
- в) в 30-е годы XX века;
- г) в конце 50-х годов XX века;
- д) в 70-е годы XX века.

2. Становление конфликтологической практики происходит:

- а) в конце XIX века;
- б) в 70-е годы XX века;
- в) в начале 50-х годов XX века;
- г) в 30-е годы XX века;
- д) в 80-е годы XX века.

3. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов

появились:

- а) в США (70-80-х годах);
 - б) в США (60-х годах);
 - в) в Германии (70-х годах);
 - г) в Австралии (80-х годах);
 - д) в России (конец 80-х годов).
4. 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.
5. Предметом конфликтологии являются:
- а) конфликты;
 - б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
 - в) любые столкновения;
 - г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
 - д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

Раздел 2. Конфликт: понятие, виды, функции (фрагмент).

1. Конфликт — это:
- а) борьба мнений;
 - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
 - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
 - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
 - д) столкновение противоположных позиций.
2. Противоборство — это:
- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
 - б) столкновение интересов;
 - в) нанесение взаимного ущерба;
 - г) борьба мнений;
 - д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хоть 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.
4. Конфликтная ситуация — это:
- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
 - б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
 - в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
 - г) причина конфликта;
 - д) этап развития конфликта.
5. 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;

Раздел 7. Управление конфликтами (фрагмент).

1. Управление конфликтами — это:

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

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

2. 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.

3. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

а) прогнозирования конфликта;

б) предупреждения конфликта;

в) стимулирования конфликта;

г) регулирования конфликта;

д) разрешения конфликта.

4. Институционализация конфликта — это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта,

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

д) обращение к медиатору.

5. Легитимизация конфликта — это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта,

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;

г) обращение к медиатору;

д) придание конфликту широкую огласку.

Критерии оценки тестового задания

Критерии оценивания	Шкала оценок
Оценка «отлично» выставляется при более 85% правильных ответов	Отлично
Оценка «Хорошо» выставляется от 70% до 84% правильных ответов	Хорошо
Оценка «Удовлетворительно» выставляется от 51 до 70% правильных ответов	Удовлетворительно
Оценка «Неудовлетворительно» при менее 50% правильных ответов	Неудовлетворительно

Темы докладов:

Раздел 1. Формирование основ конфликтологии

1. Конфликтология в России: история становления.
2. Конфликтология в России: основные проблемы на современном этапе.
3. Современные проблемы конфликтологии.

Раздел 2. Конфликт: понятие, виды, функции

1. Основные категории конфликтологии.
2. Конструктивные и деструктивные функции конфликта в организации

Раздел 3. Причины, структура и динамика конфликта

1. Причины конфликтов в организации
2. Причины и способы завершения конфликта
3. Особенности циклических конфликтов
4. Объективные и личностные факторы возникновения конфликтов
5. Информационные модели конфликтной ситуации

Раздел 4. Профилактика конфликтов в организации

1. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта
2. Социально-психологические методы профилактики конфликтов

Раздел 5. Диагностика конфликтов в организации

1. Проблемы диагностики конфликтов
2. Диагностика организационных конфликтов по модели Л.Гринхелга

Раздел 6. Методы урегулирования конфликтов

1. Социальное партнерство как форма сотрудничества

Раздел 7. Управление конфликтами

1. Самые распространенные ошибки руководителя в конфликтных ситуациях
2. Приемы психологической защиты в конфликтных ситуациях

Раздел 8. Сотрудничество при преодолении конфликтов

1. Особенности переговорного процесса в восточных странах
2. Особенности переговорного процесса в европейских странах
3. Особенности переговорного процесса в США

Раздел 9. Роль руководителя в управлении конфликтами

1. Культура профессионального поведения руководителя

Критерии оценки докладов/презентаций

Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся продемонстрировал глубокие знания, подтвержденные полным изложением темы доклада, показал взаимосвязь их теории с практикой, ответил на дополнительные вопросы и смог аргументировать ответы примерами, показал умение излагать собственные доказательства и аргументы.

Оценка «хорошо» выставляется, если при достаточно полном освещении темы доклада обучающийся затруднился дать точные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если содержание основных вопросов доклада излагается обучающийся поверхностно, с использованием устаревших неактуальных данных, на дополнительные вопросы нет ответов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при незнании обучающимся тематикой доклада, что выражается в неумении изложить содержание основных и дополнительных вопросов.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

- перечень вопросов к зачету;
- презентация результатов индивидуальной реферативной работы.

Описание технологии проведения.

Первым этапом зачета является подготовка студентом письменных ответов на вопросы билета с последующим их обсуждением.

Перечень вопросов к зачету:

1. Конфликтология, как наука: объект, предмет, особенности.
2. Междисциплинарный характер конфликтологии.
3. Социальная роль и функции конфликтологии как науки.
4. Понятие конфликта.
5. Социальная природа конфликта.
6. Объективные факторы возникновения конфликтов.
7. Субъективная природа конфликта.
8. Социально-психологические причины конфликтов.
9. Организационно-управленческие причины конфликтов.
10. Позитивная роль социальных конфликтов.
11. Негативная роль социальных конфликтов.
12. Критерии классификации и типология современных конфликтов.
13. Разновидности социальных конфликтов и их характеристика.
14. Структура конфликта и ее основные составляющие.
15. Функции социальных конфликтов: двойственный характер.
16. Динамика социального конфликта.
17. Стадии протекания конфликта.
18. Типы участников конфликта.
19. Второстепенные члены конфликта.
20. Роль посредников в разрешении конфликтов.
21. Тактика поведения в конфликтной ситуации.
22. Стратегии разрешения конфликта.
23. Образ конфликтной ситуации.
24. Проблема эскалации конфликта.
25. Завершение конфликта как заключительная стадия его динамики.
26. Тактики, методы и типы разрешения конфликта.
27. Внутрличностные конфликты: социальная природа, причины и разновидности.
28. Межличностные конфликты в сфере управленческой деятельности.
29. Социальная природа и особенности социально-групповых конфликтов.
30. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
31. Содержание и особенности межэтнических конфликтов.
32. Политические конфликты: содержание и особенности.
33. Экономические конфликты: понятие и признаки.
34. Профилактика и предупреждение социальных конфликтов.
35. Методы регулирования трудовых конфликтов (посредничество, арбитраж, компромисс, консенсус)
36. Переговоры как метод решения конфликтной ситуации. Основные правила ведения переговоров.
37. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Виды посредников.
38. Медиаторство в процессе регулирования социальных конфликтов.
39. Эмоциональное реагирование в конфликте и саморегулирование.
40. Конфликтность и толерантность в общении.

Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

Для оценивания ответов на вопросы на зачете используются следующие показатели:

- 1) знание учебного материала и владение понятийным аппаратом;
- 2) умение связывать теорию с практикой;

3) умение анализировать современную практику разрешения конфликтных ситуаций и поиска путей их профилактики.

Для оценивания ответов на вопросы на экзамене используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки; способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований; умеет связывать теорию с практикой; умеет анализировать современную практику предотвращения и профилактики конфликтов.	Отлично
Обучающийся в основном владеет понятийным аппаратом данной области науки; способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований; умеет связывать теорию с практикой. Недостаточно продемонстрировано умение анализировать современную практику предотвращения и профилактики конфликтов.	Хорошо
Обучающийся демонстрирует частичные знания понятийного аппарата; не всегда способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований. Продemonстрировано слабое умение анализировать современную практику предотвращения и профилактики конфликтов.	Удовлетворительно
Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки.	Неудовлетворительно

Вторым этапом экзамена является презентация результатов индивидуальной реферативной работы.

Перечень тем индивидуальных реферативных работ (рефератов):

1. Особенности конфликтов в организации
2. Социальные функции организационных конфликтов
3. Признаки конфликтной ситуации в организации
4. Структура организационного конфликта
5. Способы предупреждения конфликтов
6. Стадии конфликта в организации
7. Причины организационных конфликтов
8. Движущие силы организационных конфликтов
9. Латентная стадия организационного конфликта
10. Инцидент и провокация, их роль в конфликте
11. Организаторы конфликта
12. Предпосылки возникновения конфликтов в организации
13. Методы диагностики конфликтных ситуаций в организации
14. Формы и способы регулирования конфликтов
15. Типы организационных конфликтов
16. Динамика межгрупповых конфликтов
17. Организационные конфликты и их виды
18. Деловые и межличностные конфликты
19. Конфликт между руководителем и подчиненным: причины и способы регулирования
20. Производственные конфликты
21. Трудовые споры как конфликт
22. Забастовка как трудовой конфликт: виды, формы, способы регулирования
23. Способы регулирования конфликтов в организации
24. Социальная технология регулирования конфликтов в организации
25. Роль посредников в управлении конфликтами в организации
26. Формы посредничества в регулировании конфликтов в организации
27. Переговоры как средство достижения компромисса
28. Правила проведения переговоров по урегулированию конфликтов
29. Компромисс как способ урегулирования конфликтов

30. Роль насилия в управлении конфликтами в организации
31. Индустриальные конфликты и социальное партнерство
32. Руководитель и коллектив: управление конфликтами
33. Психология конфликта в организации
34. Манипулирование в конфликтных ситуациях, его формы и влияние на динамику конфликта
35. Манипулятивные игры в конфликтных ситуациях
36. Манипулятивные игры руководителя в конфликтах
37. Манипулятивные игры подчиненных в конфликтах
38. Этика конфликта
39. Этика в регулировании конфликтных ситуаций
40. Этикет в регулировании конфликтных ситуаций
41. Морально-психологические аспекты поведения человека в конфликте
42. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов
43. Роль профсоюзов в регулировании и разрешении трудовых конфликтов
44. Роль административной власти в регулировании конфликтов.
45. Диагностика социальной напряженности в организации
46. Прогнозирование конфликтов в организации
47. Стратегия и тактика в регулировании организационных конфликтов
48. Основные правила разрешения конфликтов
49. Предупреждение организационных конфликтов
50. Последствия конфликтов в организации

Критерии оценки реферативных работ

Критерии оценивания	Шкала оценок
Четкое структурирование работы. Тема раскрыта, решение проблемы обосновано полностью и тщательно, анализ проблемы полный. Качество оформления очень высокое, соответствующее требованиям (работа оформлена в полном соответствии с ГОСТом или имеется не более двух незначительных отклонений от ГОСТа). При защите работы: ясное, четкое изложение содержания, отсутствие противоречивой информации, демонстрация знания своей работы и умения отвечать на вопросы.	Отлично
Работа вполне структурирована. Тема раскрыта, решение проблемы вполне обосновано, анализ проблемы полный. Качество оформления высокое, в целом, соответствующее требованиям (имеется не более одного нарушения ГОСТа и двух отклонений). При защите работы: четкое изложение содержания, отсутствие противоречивой информации, демонстрация знания своей работы и умения отвечать на вопросы.	Хорошо
Работа слабо структурирована. Тема частично раскрыта, решение проблемы обосновано недостаточно, анализ проблемы неполный. Качество оформления среднее (имеются не более двух нарушений ГОСТа). При защите работы: пространное изложение содержания, фрагментарный доклад с очень краткими или отсутствующими выводами, путаница в научных понятиях, отсутствие ответов на ряд вопросов.	Удовлетворительно
Работа не структурирована. Тема не раскрыта, решение проблемы не обосновано, анализ проблемы отсутствует. Качество оформления низкое (имеются грубые нарушения ГОСТа). При защите работы: пространное изложение содержания, фрагментарный доклад, в котором отсутствуют выводы, путаница в научных понятиях, отсутствие ответов на ряд вопросов, демонстрация отсутствия знания своей работы.	Неудовлетворительно

Итоговая оценка определяется как средняя арифметическая оценок за ответ на вопросы билета и за презентацию результатов индивидуальной реферативной работы задания.

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах устного опроса (фронтальная беседа, доклады); письменных работ (контрольных тестовых заданий, выполнения практико-ориентированных заданий). Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и темы индивидуальных реферативных заданий. При оценивании используются качественные критерии оценивания, приведенные выше.

При оценивании используются количественные или качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация по дисциплине с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) проводится в рамках электронного курса, размещенного в ЭИОС (образовательный портал «Электронный университет ВГУ» (LMS Moodle, <https://edu.vsu.ru/>)).

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета с оценкой.

Обучающиеся, проходящие промежуточную аттестацию с применением ДОТ, должны располагать техническими средствами и программным обеспечением, позволяющим обеспечить процедуры аттестации. Обучающийся самостоятельно обеспечивает выполнение необходимых технических требований для проведения промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий.

Идентификация личности обучающегося при прохождении промежуточной аттестации обеспечивается посредством использования каждым обучающимся индивидуального логина и пароля при входе в личный кабинет, размещенный в ЭИОС образовательной организации.