

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 22.06.2023 10:09:38

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**      Институт экономики предприятий

**Кафедра**      Управления персоналом

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 11 от 30 мая 2023 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

<b>Наименование дисциплины</b>	Б1.В.ДЭ.05.01 Конфликтология и ведение переговоров
<b>Основная профессиональная образовательная программа</b>	43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2023

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**    Институт экономики предприятий  
**Кафедра**    Управления персоналом

**АННОТАЦИЯ**

**Наименование дисциплины**    Б1.В.ДЭ.05.01 Конфликтология и ведение переговоров

**Основная профессиональная образовательная программа**    43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**    Институт экономики предприятий  
**Кафедра**    Управления персоналом

**УТВЕРЖДЕНО**  
Ученым советом Университета  
(протокол № 11 от 30 мая 2023 г.)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

<b>Наименование дисциплины</b>	Б1.В.ДЭ.05.01 Конфликтология и ведение переговоров
<b>Основная профессиональная образовательная программа</b>	43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

## Содержание (ФОС)

Стр.

- 6.1 Контрольные мероприятия по дисциплине
- 6.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 6.3 Паспорт оценочных материалов
- 6.4 Оценочные материалы для текущего контроля
- 6.5 Оценочные материалы для промежуточной аттестации
- 6.6 Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Конфликтология и ведение переговоров входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока Б1.Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект, Ресторанное дело, Гостиничное дело, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе, Введение в специальность

Последующие дисциплины по связям компетенций: Закупки и особенности работы с поставщиками

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Конфликтология и ведение переговоров в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:
	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей

## 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0

Самостоятельная работа:	53.85/1.5
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	108 3

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	4.15/0.12
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	85.85/2.38
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	108 3

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Конфликтология и ведение переговоров представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе	
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР			ГКР
			Практич. занятия					
1.	Методология и история развития конфликтологии	8	8			20	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	
2.	Управление конфликтами в организации и ведение переговоров	10	10			33,85	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	
	Контроль	18						
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0.15</b>		<b>53.85</b>		

##### заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами	
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР			ГКР
			Практич. занятия					

							обучения по образовательной программе	
1.	Методология и история развития конфликтологии	1	1			34,00	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	
2.	Управление конфликтами в организации и ведение переговоров	1	1			51,85	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	
	Контроль	18						
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0.15</b>		<b>85.85</b>		

## 4.2 Содержание разделов и тем

### 4.2.1 Контактная работа

#### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Методология и история развития конфликтологии	лекция	Теории конфликта: сущность, авторы, сходства и различия
		лекция	Типологии конфликтов
		лекция	Источники и причины конфликтов
		лекция	Последствия конфликтов
2.	Управление конфликтами в организации и ведение переговоров	лекция	Проявление конфликта, причина конфликта, функция конфликта, повод конфликта, последствие конфликта
		лекция	Конфликты внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые
		лекция	Хоторнские эксперименты. Вертикальные и горизонтальные конфликты, Классификация конфликтов В.П. Шейнова
		лекция	Стратегия поведения в конфликте. Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами .
		лекция	Деловая этика и бизнес-этикет. Посредничество, переговоры

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Методология и история развития конфликтологии	практическое занятие	Теории конфликта: сущность, авторы, сходства и различия
		практическое занятие	Типологии конфликтов
		практическое занятие	Источники и причины конфликтов
		практическое занятие	Последствия конфликтов
2.	Управление конфликтами в организации и ведение переговоров	практическое занятие	Проявление конфликта, причина конфликта, функция конфликта, повод конфликта, последствие конфликта
		практическое занятие	Конфликты внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые

		практическое занятие	Хоторнские эксперименты. Вертикальные и горизонтальные конфликты, Классификация конфликтов В.П. Шейнова
		практическое занятие	Стратегия поведения в конфликте. Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами .
		практическое занятие	Деловая этика и бизнес-этикет. Посредничество, переговоры

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Методология и история развития конфликтологии	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Управление конфликтами в организации и ведение переговоров	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

## 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Литература:

#### Основная литература

1. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515063>

2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513586>

3. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514511>

#### Дополнительная литература

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516451>

2. Родыгина, Н. Ю. Организация и техника внешнеторговых переговоров : учебное пособие для вузов / Н. Ю. Родыгина, В. В. Емельянов, С. В. Молева. — Москва : Издательство

Юрайт, 2023. — 174 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12239-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518261>

3. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515562>

## Литература для самостоятельного изучения

### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

### 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

### 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

### 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ

Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

## 5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Конфликтология и ведение переговоров:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	-
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

### 6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

#### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	теоретические основы работы контактных	применять принципы организации видов	навыками предоставления услуг работниками

	служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей
Пороговый	теоретические основы работы контактных служб различных, основы деловой этики и риторики	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса
Стандартный (в дополнение к пороговому)	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный

		<b>результатами обучения по программе</b>		
1.	Методология и история развития конфликтологии	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	тестирование	Зачет
2.	Управление конфликтами в организации и ведение переговоров	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	тестирование	Зачет

#### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

##### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы

##### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы

##### Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

1. Кто из учёных определял организацию как формальную структуру?

- а) Скотт
- б) Бернард
- в) Сорокин
- г) Мэйо

2. Кто из учёных подразумевал под организацией «социальное объединение, сознательно конструируемое и реконструируемое для достижения специфических целей»?

- а) Вебер;
- б) Энсуони;
- в) Спенсер;
- г) Парк.

3. Определение «организация – это сообщество взаимодействующих индивидов, содержащее центральную координирующую систему» ввёл в науку:

- а) Саймон;
- б) Маркс;
- в) Энсуони;
- г) Бернард.

4. Кто из социологов возглавлял знаменитый Хотторнский эксперимент, подтвердивший гипотезу о противостоянии формальных и неформальных групп в организации – наиболее распространенном межгрупповом организационном конфликте?

- а) Э. Мэйо
- б) М. Вебер
- в) К. Маркс
- г) А. Смит

5. Кто из ученых определил сущность внутриличностного конфликта как нереализованную потребность человека в самоактуализации?

- а) К. Роджерс;
- б) А. Маслоу;
- в) В. Франкл;
- г) К. Хорни.

6. Кем из ученых разработана двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) Дж Скотт и М. Дойч;
- б) Р. Фишером и У. Юли;
- в) К. Томасом и Р. Килменом;
- г) Д. Скотт и Ч. Ликсоном;
- д) Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.

7. К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат:

- а) устранение слухов;
- б) обеспечение ровного психологического климата;
- в) снижение социальной напряжённости.

8. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:

- а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
- б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
- в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.

9. К этапам конфликта относятся:

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- в) конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.

10. В какой период истории появилась наука конфликтология?

- а) Конец 19 века
- б) Начало 20 века
- в) Середина 20 века
- г) Конец 20 века

11. Из каких научных дисциплин сложилась конфликтология?

- а) Социология и политология
- б) Психология и политология
- в) Социология и психология
- г) История и политология

12. Совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс – это ... конфликта.

- а) функция
- б) цель
- в) структура
- г) понятие

13. Основные действующие лица конфликта – это ...

- а) подстрекатели
- б) участники
- в) инициаторы
- г) виновники

14. Уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте, «сила», выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры и связей, его физические, социальные, материальные и интеллектуальные возможности, знания, навыки и умения, его социальный опыт

конфликтного взаимодействия определяется его ...

- а) уровнем
- б) влиянием
- в) положением
- г) рангом

15. Объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта – это ... конфликта.

- а) объект
- б) предмет
- в) субъект
- г) ресурс

16. Важная характеристика объекта конфликта.

- а) ограниченность
- б) противоречивость
- в) неделимость
- г) недоступность

17. ... конфликта представляет собой ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов

- а) динамика
- б) процедура
- в) развитие

18. М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури, которые выделяют следующие основные причины конфликта (может быть несколько вариантов ответа):

- а) распределение ресурсов
- б) взаимозависимость задач
- в) полное взаимопонимание и сотрудничество сотрудников организации
- г) различия в целях
- д) различия в представлениях и ценностях
- е) справедливая система оплаты труда
- ж) неудовлетворительные коммуникации

19. Основные элементы структуры конфликта (может быть несколько вариантов ответа):

- а) участники
- б) объект
- в) предмет
- г) мотивы
- д) цели
- е) стратегия
- ж) тактика
- з) конфликтная ситуация

20. ... — это осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлены действия человека

- а) цель
- б) мотив
- в) стимул
- г) повод

21. Система отношений оппонента к элементам конфликтной ситуации, проявляющаяся в соответствующем поведении и поступках

- а) позиция в конфликте
- б) расстановка сил

в) предустановка

г) положение

22. Ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов – это ... конфликта.

а) развитие

б) динамика

в) эволюция

г) усиление

23. Отметьте объективные причины конфликтов.

а) ошибки в организации работы

б) ошибки в управлении людьми

в) личностные особенности

г) ситуационные факторы

д) осуществление изменений, инноваций

24. Отметьте субъективные причины конфликтов.

а) ситуационные факторы

б) осуществление изменений, инноваций

в) ошибки в организации работы

г) ошибки в управлении людьми

д) личностные особенности

25. Вид конфликта, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

а) межличностный

б) внутриличностный

в) межгрупповой

г) конфликт между личностью и группой

26. Наиболее распространенный тип конфликта – это ... конфликт

а) конфликт между личностью и группой

б) межличностный

в) внутриличностный

г) межгрупповой

27. Конфликт между профсоюзом и администрацией – это яркий пример ... конфликта.

а) межгрупповой

б) межличностный

в) конфликт между личностью и группой

г) внутриличностный

28. Если личность не соблюдает нормы и правила группы, в которую входит, то какой вид конфликта наиболее возможен?

а) межличностный

б) внутриличностный

в) конфликт между личностью и группой

г) межгрупповой

29. Соотнесите частоту возникновения конфликтных ситуаций с видом конфликта. 1В, 2А, 3Б

Каждую среду А единичные

Один раз Б периодические

Раз в полгода В частые

30. Соотнесите длительность протекания конфликта с его видом. 1В, 2Б, 3А

Пара лет А скоротечные

Полгода Б длительные

В течение рабочего дня В затяжные

31. Конфликт, в котором один спорный предмет накладывается на другой.

- а) однофакторные
- б) многофакторные
- в) кумулятивные

32. Конфликт, в котором присутствует только один предмет разногласия.

- а) однофакторные
- б) многофакторные
- в) кумулятивные

33. Конфликт, объединивший несколько предметов спора.

- а) однофакторные
- б) многофакторные
- в) кумулятивные

34. Между двумя рядовыми сотрудниками или между двумя начальниками отделов может возникнуть ... конфликт.

- а) горизонтальный
- б) вертикальный
- в) диагональный

35. ... конфликт – это конфликт между начальником и подчиненным.

- а) вертикальный
- б) горизонтальный
- в) диагональный

36. Примером ... конфликта может служить конфликт, оппоненты которого находятся в отношениях косвенной подчиненности.

- а) вертикальный
- б) диагональный
- в) горизонтальный

37. Руководитель производственного цеха и отдела технического контроля спорят по поводу причин брака продукции – это пример ... конфликта.

- а) межличностного
- б) межгруппового
- в) внутригруппового
- г) внутриличностного

38. О конфликтности личности свидетельствует ... показатель тенденции к борьбе, который рассматривается как стремление к завоеванию более высокого статуса и авторитета в системе межличностных отношений

- а) высокий
- б) средний
- в) низкий

39. Какой тип агрессивных инициаторов конфликта характеризуется самоуверенностью, невниманием к окружающим?

- а) взрывники
- б) танки
- в) снайперы

40. Какой тип агрессивных инициаторов конфликта действуют преимущественно исподтишка?

- а) снайперы
- б) танки
- в) взрывники

41. Какой тип агрессивных инициаторов конфликта характеризуется внезапностью и экспрессивностью?
- а) танки
  - б) взрывники
  - в) снайперы
42. Представители какого типа инициаторов конфликта тем не менее являются наиболее ценными работниками организации?
- а) жалобщики
  - б) нерешительные
  - в) тревожные личности
  - г) всезнайки
43. Представители какого типа инициаторов конфликта во всем видят личное оскорбление, ущемление их интересов?
- а) всезнайки
  - б) жалобщики
  - в) тревожные личности
  - г) нерешительные
44. Подозрительные и мнительные сотрудники организации чаще всего относятся к типу ... инициаторов конфликта.
- а) всезнайки
  - б) тревожные личности
  - в) нерешительные
  - г) жалобщики
45. ... непосредственно не порождают конфликт, но создают благоприятную для него почву и провоцируют других на конфликтные действия.
- а) жалобщики
  - б) всезнайки
  - в) тревожные личности
  - г) нерешительные

**Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)**

Раздел дисциплины	Задачи

**Тематика контрольных работ**

Раздел дисциплины	Темы

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

**Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета**

Раздел дисциплины	Вопросы
Методология и история развития конфликтологии	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назвать предпосылки возникновения конфликтологии как науки.</li> <li>2. Охарактеризовать общие задачи конфликтологии.</li> <li>3. Привести примеры из мировой конфликтологической практики</li> <li>4. Рассказать об особенностях развития конфликтологии в России</li> <li>5. Картография и алгоритм трасактного анализа Э.Берна в диагностике конфликта.</li> <li>5. Перечислить и охарактеризовать этапы конфликта</li> </ol>

	6. Классификация конфликтов по Шейнову В.П.
Управление конфликтами в организации и ведение переговоров	<p>7. Перечислить основные типы конфликтов.</p> <p>8. Охарактеризовать особенности структурных элементов.</p> <p>9. Перечислить и охарактеризовать основные действующие лица конфликта</p> <p>10. Типология конфликтов и характеристика.</p> <p>11. Причина возникновения конфликтов в организации</p> <p>12. Типология конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики.</p> <p>13. Общая характеристика коммуникационных техник разрешения конфликтов.</p> <p>14. Скрытые сигналы в конфликтной ситуации, их характеристика</p> <p>15. Стратегии управления конфликтами в деятельности руководителя, их характеристика.</p> <p>16. Основные психоэмоциональные состояния как факторы протекания конфликта</p> <p>17. Технологии рационального поведения личности в конфликтах, их характеристика</p> <p>18. Показать на примерах ситуации в стадиях конфликта.</p> <p>19. Сравнительная характеристика моббинга и конфликта.</p> <p>20. Назвать объективные и субъективные причины возникновения социальных конфликтов.</p> <p>21. Охарактеризовать стили конфликтного поведения</p> <p>22. Охарактеризовать частоту возникновения конфликтных ситуаций с видом конфликта</p> <p>23. Охарактеризовать ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов</p> <p>24. Привести ситуации социальных и межличностных конфликтов и показать пути выхода.</p> <p>25. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.</p> <p>26. Управление внутриличностными конфликтами.</p> <p>27. Управление межличностными конфликтами</p> <p>28. Управление групповыми конфликтами.</p> <p>29. Медиаторство как возможная форма урегулирования конфликтов</p> <p>30. Сущность понятия «конфликтологическая культура личности» и возможности ее формирования у сотрудников</p> <p>31. Основные этапы управления конфликтами.</p> <p>32. Особенности и проблемы применения стратегий регулирования, решения и разрешения конфликтов.</p> <p>33. Возможности и проблемы технологизации деятельности по управлению конфликтами в системе управления.</p> <p>34. Применение технологий переговоров и посредничества при управлении разными типами конфликтов.</p> <p>35. Особенности использования технологии переговоров при управлении конфликтами.</p> <p>36. Технология посредничества при управлении конфликтами.</p> <p>37. Характеристика особенностей развития организационных конфликтов. Методы управления.</p>

#### 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

##### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
--------	---

«зачтено»	ПК-2
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне