

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 08.08.2024 14:46:53

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

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

Институт Институт менеджмента

Кафедра Маркетинга, логистики и рекламы

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 30 мая 2024 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.ДЭ.05.02 Конфликтология

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

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2024

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

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

1. Место дисциплины в структуре ОП

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

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект

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

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

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 - 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-3 | ПК-3.1: Знать: | ПК-3.2: 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: | 54.15/1.5 |
| Занятия лекционного типа | 18/0.5 |
| Занятия семинарского типа | 36/1 |
| Индивидуальная контактная работа (ИКР) | 0.15/0 |
| Самостоятельная работа: | 35.85/1 |
| Промежуточная аттестация | 18/0.5 |
| Вид промежуточной аттестации: | |
| Зачет | Зач |
| Общая трудоемкость (объем части образовательной | |

| | |
|------------------|-----|
| программы): Часы | 108 |
| Зачетные единицы | 3 |

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Конфликтология 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. | Теоретические основы конфликтологии | 9 | 18 | | | 15,85 | ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3 |
| 2. | Управление конфликтами в организации | 9 | 18 | | | 20,00 | ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3 |
| | Контроль | 18 | | | | | |
| | Итого | 18 | 36 | 0.15 | | 35.85 | |

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. | Теоретические основы конфликтологии | лекция | Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества |
| | | лекция | Современная конфликтология как меганаука |
| | | лекция | Понятие конфликта, его сущности. |
| | | лекция | Структура и процесс развития конфликта |
| | | лекция | Классификация, типология конфликтов. |
| 2. | Управление конфликтами в организации | лекция | Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов. Конфликтные факторы в современной России |
| | | лекция | Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия. |
| | | лекция | Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности |
| | | лекция | Качество менеджмента в организации. Организационные изменения. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов |

| | | |
|--|--------|---|
| | 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. | Теоретические основы конфликтологии | практическое занятие | Развитие теории о конфликтах |
| | | практическое занятие | Роль конфликтов в жизни общества |
| | | практическое занятие | Современная конфликтология как меганаука |
| | | практическое занятие | Понятие конфликта |
| | | практическое занятие | Сущность конфликта |
| | | практическое занятие | Структура конфликта |
| | | практическое занятие | Процесс развития конфликта |
| | | практическое занятие | Классификация конфликтов. |
| | | практическое занятие | Типология конфликтов. |
| 2. | Управление конфликтами в организации | практическое занятие | Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов. Конфликтные факторы в современной России |
| | | практическое занятие | Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия. |
| | | практическое занятие | Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности |
| | | практическое занятие | Качество менеджмента в организации. Организационные изменения. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов |
| | | практическое занятие | Стратегия поведения в конфликте. Позитивное поведение личности. |
| | | практическое занятие | Социально-психологические технологии управления конфликтами |
| | | практическое занятие | Деловая этика и бизнес-этикет. Посредничество, переговоры |
| | | практическое занятие | Правовые способы, антикризисное управление в разрешении конфликтов. |
| | | практическое занятие | Конфликты в сфере образования |

** 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. | Теоретические основы конфликтологии | - подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование |
| 2. | Управление конфликтами в организации | - 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. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13536-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537095>

Дополнительная литература

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18839-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551783>

2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539143>

Литература для самостоятельного изучения

1.

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

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. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)

3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

4. 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:

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-3 - 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-3.1: Знать: | ПК-3.2: Уметь: | ПК-3.3: Владеть (иметь навыки): |
| | 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 |
| Пороговый | 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; основные этапы, течения, концепции истории деловой этики | 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; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру | навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей; |
| Стандартный (в дополнение к пороговому) | теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, | применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы | навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей; основные этапы, течения, концепции истории деловой этики; условия формирования моральных кодексов, регулирующих сферу управления и деловых отношений | и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру; определять сущность нравственности и ее место в сфере деловых отношений; | объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей; навыками осмысления этического аспекта ситуаций профессиональной деятельности; |
| 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; основные этапы, течения, концепции истории деловой этики; условия формирования моральных кодексов, регулирующих сферу управления и деловых отношений, своеобразие деловой этики, ее месте в системе гуманитарного знания | 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; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру; определять сущность нравственности и ее место в сфере деловых отношений; применять принципы деловой этики в профессиональной деятельности. | навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей; навыками осмысления этического аспекта ситуаций профессиональной деятельности; пониманием смысла нравственных противоречий в сфере деловых отношений и управления, различать деловую этику и этикет |

6.3. Паспорт оценочных материалов

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе | Вид контроля/используемые оценочные средства | |
|-------|--|---|---|---------------|
| | | | Текущий | Промежуточный |
| 1. | Теоретические основы конфликтологии | ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3 | -подготовка доклада - устный/письменный опрос -тестирование | Зачет |
| 2. | Управление конфликтами в организации | ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3 | -подготовка доклада - устный/письменный опрос -тестирование | Зачет |

6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

| Раздел дисциплины | Темы |
|--------------------------------------|---|
| Теоретические основы конфликтологии | <ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока. 2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии. 3. Проблема конфликта в классической немецкой философии. 4. Современные проблемы развития конфликтологии. 5. Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта. 6. Этапы переговорного процесса. 7. Основные модели поведения в переговорном процессе. 8. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда. 9. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение. 10. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину. 11. Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов. 12. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины. 13. Классификация и причины межгрупповых конфликтов. 14. Региональные конфликты на постсоветском пространстве. 15. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт. 16. Девиантное поведение как фактор конфликтности в семейных отношениях. 17. Конфликтная семья: характеристика и последствия. 18. Классификация социальных конфликтов и их характеристика. |
| Управление конфликтами в организации | <ol style="list-style-type: none"> 1. Функции конфликтов в организации. 2. Возможности тестов в определении конфликтности личности. 3. Проблема классификации в конфликтологии. 4. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения. 5. Особенности восприятия конфликтной ситуации. 6. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. 7. Конфликты в системе государственного управления. 8. Проблема взаимоотношений граждан и чиновников. 9. Проблема институционализации политических конфликтов. 10. Основные аспекты и тенденции разворачивания политических конфликтов переходного периода. 11. Понятие региональных конфликтов. Региональные конфликты на постсоветском пространстве. 12. Состояние и перспективы конфликтологии этно-национальных отношений. 13. Основные причины и механизмы этноконфликтов. 14. Основные подходы к изучению конфликта. 15. Характеристика методов изучения конфликта. 16. Основные источники конфликтов, их характеристика. 17. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования. 18. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте. 19. Сущность манипулятивного поведения. 20. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликта. 21. Модели развития конфликтной ситуации. 22. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. 23. Модели конструктивного поведения в конфликте. 24. Профилактика и предупреждение конфликтов. 25. Техника контроля и управления конфликтной ситуацией. 26. Деструктивное поведение в конфликте. 27. Применение уловок при конфликтном взаимодействии. 28. Способы отражения уловок. 29. Эмоции и конфликт. |

| | |
|--|--|
| | 30. Техника посреднической деятельности в конфликте. |
| | 31. Особенности общения с конфликтными людьми. |
| | 32. Характеристика стадий конфликта. |
| | 33. Динамика протекания конфликта. |

Вопросы для устного/письменного опроса

| Раздел дисциплины | Вопросы |
|--------------------------------------|---|
| Теоретические основы конфликтологии | <ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет, объект, задачи дисциплины «Конфликтология». 2. Современные концепции конфликта. 3. Функции и динамика конфликтов, их характеристика. 4. Типология конфликтов и характеристика. 5. Причина возникновения конфликтов в организации . 6. Типология конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики. 7. Общая характеристика коммуникационных техник разрешения конфликтов. 8. Картография и алгоритм трасактного анализа Э.Берна в диагностике конфликта. 9. Сравнительная характеристика моббинга и конфликта. 10. Скрытые сигналы в конфликтной ситуации, их характеристика 11. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). 19. Основные модели поведения личности в конфликте, их характеристика. 20. Общая характеристика стратегий, которые следует избегать при управлении конфликтами. |
| Управление конфликтами в организации | <ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегии управления конфликтами в деятельности руководителя, их характеристика. 2. Основные психоэмоциональные состояния как факторы протекания конфликта. 3. Технологии рационального поведения личности в конфликтах, их характеристика. 4. Управление внутриличностными конфликтами. 5. Управление межличностными конфликтами. 6. Управление групповыми конфликтами. 7. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов 8. Характеристика приёмов и средств, используемых руководителем для профилактики негативных конфликтов. 9. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности 10. Специфика применения невербальных средств для разрешения конфликта во взаимоотношениях. 11. Особенности соперничества как стратегии поведения в конфликтной ситуации. 12. Использование стратегии сотрудничества в предотвращении негативного противоборства в коллективе. 13. Специфика стратегии компромисса, применяемой в конфликте. 14. Характеристика методов противоборства, манипуляции и переговоров, используемых конфликтующими сторонами. 15. Медиаторство как возможная форма урегулирования конфликтов. 16. Сущность понятия «конфликтологическая культура личности» и возможности ее формирования у сотрудников. 17. Основные направления психологического обеспечения |

| | |
|--|--|
| | <p>эффективной деятельности предприятия (фирмы) при минимизации неконструктивных конфликтов.</p> <p>18. Этапы управления межличностными конфликтами и их содержание.</p> <p>19. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия.</p> <p>20. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.</p> <p>21. Психологические механизмы адаптационного поведения личности в конфликте.</p> <p>22.</p> |
|--|--|

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=1916>

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

укажите задания

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

| Раздел дисциплины | Вопросы |
|-------------------------------------|---|
| Теоретические основы конфликтологии | 1. Предмет, объект, задачи дисциплины «Конфликтология». 2. Современные концепции конфликта. 3. Функции и динамика конфликтов, их характеристика. 4. Типология конфликтов и характеристика. 5. Причина возникновения конфликтов в организации . 6. Типология конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики. 7. Общая характеристика коммуникационных техник разрешения конфликтов. 8. Картография и алгоритм трасактного анализа Э.Берна в диагностике конфликта. 9. Сравнительная характеристика моббинга и конфликта. 10. Скрытые сигналы в конфликтной ситуации, их характеристика 21. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). 22. Основные модели поведения личности в конфликте, их характеристика. 23. Общая характеристика стратегий, которые следует избегать при управлении конфликтами. |
| Управление конфликтами в | 24. Стратегии управления конфликтами в деятельности руководителя, их характеристика. |

| | |
|-------------|--|
| организации | <p>25. Основные психоэмоциональные состояния как факторы протекания конфликта.</p> <p>26. Технологии рационального поведения личности в конфликтах, их характеристика.</p> <p>27. Управление внутриличностными конфликтами.</p> <p>28. Управление межличностными конфликтами.</p> <p>29. Управление групповыми конфликтами.</p> <p>30. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов</p> <p>31. Характеристика приёмов и средств, используемых руководителем для профилактики негативных конфликтов.</p> <p>32. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности</p> <p>33. Специфика применения невербальных средств для разрешения конфликта во взаимоотношениях.</p> <p>34. Особенности соперничества как стратегии поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>35. Использование стратегии сотрудничества в предотвращении негативного противоборства в коллективе.</p> <p>36. Специфика стратегии компромисса, применяемой в конфликте.</p> <p>37. Характеристика методов противоборства, манипуляции и переговоров, используемых конфликтующими сторонами.</p> <p>38. Медиаторство как возможная форма урегулирования конфликтов.</p> <p>39. Сущность понятия «конфликтологическая культура личности» и возможности ее формирования у сотрудников.</p> <p>40. Основные направления психологического обеспечения эффективной деятельности предприятия (фирмы) при минимизации неконструктивных конфликтов.</p> <p>41. Этапы управления межличностными конфликтами и их содержание.</p> <p>42. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия.</p> <p>43. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.</p> <p>44. Психологические механизмы адаптационного поведения личности в конфликте.</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-3 |
| «не зачтено» | Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне |