

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ

Кафедра кадровой политики и управления персоналом

Рег. № СЧ.03-61  
« 25 » 12 2015г.

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета ГМУ  
А.П.Пичугин



ФГОС 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.7.1 КОНФЛИКТОЛОГИЯ

43.03.01 Сервис

Профиль: сервис недвижимости

Вид деятельности: сервисная

Курс: 3

Семестр: 6

Факультет Государственного и  
муниципального управления

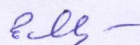
Очная

Вид занятий	Объем занятий [зачетных ед./ часов]	Семестр
Общая трудоемкость по учебному плану	33.ед./108ч.	6
В том числе		
Аудиторные занятия	40	6
Лекции	20	6
Практические занятия, в том числе интерактивные занятия	20	6
Самостоятельная работа, всего	12	6
Самостоятельная работа, всего	68	6
В том числе:		
Реферат	1	6
Экзамен	1	6

Новосибирск 2015

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1169 от 20.10.2015г г., учебного плана, утвержденного ученым советом НГАУ протоколом № 9 от 30.11.2015 г.

Программу разработал:  
Старший преподаватель



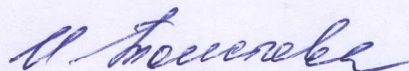
Е.В.Марусова

подпись

**Рабочая программа обсуждена и одобрена на заседании кафедры кадровой политики и управления персоналом**

Протокол № 4 от « 16 » 12 2015г.

Зав. кафедрой,  
Кандидат педагогических наук,  
доцент



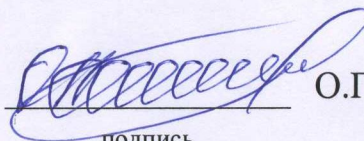
И.Э.Толстова

подпись

**Программа рассмотрена и одобрена методической комиссией факультета Государственного и муниципального управления**

Протокол № 4 от « 18 » 12 2015г.

Председатель методической комиссии



О.Г.Антошкина

подпись



## **1.2. Внешние и внутренние требования**

Внешние требования к освоению дисциплины регламентируются ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, дисциплина Б1.В.ДВ.7.1 Конфликтология относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б1 «Дисциплины (модули)».

Внутренние требования определяются видами и задачами профессиональной деятельности бакалавра и формируемыми компетенциями.

## **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины**

Основной целью дисциплины является формирование у студентов системы знаний о конфликтах и способах управления ими.

Исходя из цели, в процессе изучения дисциплины решаются следующие задачи:

- обучаемые учатся анализировать современные конфликты и понимать их природу;
- вырабатывается умение критически оценивать различные теоретические школы, занимающиеся анализом и урегулированием конфликтов;
- обучаемые приобретают навыки анализа конкретных конфликтов, оценивания целесообразность и эффективность применения различных переговорных и посреднических процедур в профессиональной деятельности менеджера государственного и муниципального управления.

## **1.4. Особенности (принципы) построения дисциплины**

Необходимый уровень качества подготовки бакалавра является системно-образующим фактором в динамической системе учебного процесса по ОПОП и предполагает логическую последовательность изучения дисциплин, в результате этого видна межпредметная связь следующих дисциплин:

*предшествующие дисциплины:* «Психология», «Профессиональная этика и этикет»;

*последующие дисциплины:* «Основы предпринимательской деятельности» (таблица 3).

## **1.5. Требования к уровню освоения учебной дисциплины**

Дисциплина «Конфликтология» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих компетенций бакалавра.

### **Общекультурная компетенция (ОК):**

- Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

### Профессиональная компетенция (ПК):

- Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8).

В результате изучения дисциплины «Конфликтология» студент должен освоить знания, умения и навыки для формирования компетенций (таблица 1).

**Таблица 1**

#### **Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями**

№ п/п	Осваиваемые знания, умения, навыки	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	<b>Знать:</b>	
1.1	основные категории и понятия конфликтологии	ОК-4, ПК-8
1.2	причины различных социальных конфликтов и особенности их протекания	ОК-4, ПК-8
1.3	основы социального, социально – психологического и психологического управления конфликтами	ОК-4, ПК-8
2.	<b>Уметь:</b>	
2.1	применять теоретические знания в анализе конфликтных ситуаций	ОК-4, ПК-8
2.2	анализировать современные конфликты, понимать их природу	ОК-4, ПК-8
3	<b>Владеть:</b>	
3.1	навыками научного анализа конфликтов различных уровней	ОК-4, ПК-8
3.2	навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров	ОК-4, ПК-8
3.3	навыками неконфликтного поведения в коллективе и общения с людьми в соответствии с нормами этикета	ОК-4, ПК-8
3.4	навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов	ОК-4, ПК-8
3.5	навыками поведения в стрессовой ситуации	ОК-4, ПК-8

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Структура и содержание учебной дисциплины:

#### Тематический план учебной дисциплины

Распределение часов по темам и видам занятий дисциплины представлено в таблице 2.

Таблица 2

#### Распределение часов по темам и видам занятий дисциплины

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции (ОК, ПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ЛР, ПЗ)	Самостоятельная работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
	Семестр № 5					
1	Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания	2	2	4	8	ОК-4, ПК-8
2	Анализ структурных элементов конфликта	2	2	4	8	ОК-4, ПК-8
3	Источники, объект и причины конфликта	2	2	5	9	ОК-4, ПК-8
4	Динамика развития конфликта	2	2	4	8	ОК-4, ПК-8
5	Функции конфликта	2	2	4	8	ОК-4, ПК-8
6	Социально-психологические закономерности развития конфликта	2	2	4	8	ОК-4, ПК-8
7	Сферы развертывания межличностных конфликтов	2	2	4	8	ОК-4, ПК-8
8	Экономические конфликты	2	2	4	8	ОК-4, ПК-8
9	Профилактика конфликта	2	2	4	8	ОК-4, ПК-8
10	Способы разрешения конфликтов	2	2	4	8	ОК-4, ПК-8
	Подготовка к экзамену			27	27	
	Итого	20	20	68	108	

#### Содержание отдельных разделов и тем

##### Тема 1. Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания

Возникновение и развитие конфликтологии как самостоятельной области знаний. Ее связь с другими науками. Предметная область конфликтологии.

Конфликт как условие функционирования и совершенствования социальных систем.

Концепции интеграционной и конфликтной ориентации общества. Основные направления в изучении феномена социальных конфликтов. Концепции Г. Зиммеля, Л. Козера, Р. Дарендорфа, Т. Парсонса. Конфликт в методологии К.Маркса, М. Вебера, Э.Дюркгейма.

Методы сбора и анализа конфликтологических данных. Системный подход. Социально-философские, социологические, социально-психологические, историко-статистические методы исследования конфликтов. Методы математического моделирования конфликтов.

## **Тема 2. Анализ структурных элементов конфликта**

Основные элементы конфликта: объект, предмет, субъект. Стороны конфликта на макро-, мезо- и микроуровнях. Цели сторон в конфликте. Формы конфликтов по сфере возникновения. Экономические, политические, этнические, нравственные и правовые конфликты. Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты. Горизонтальные и вертикальные конфликты. Классификация причин возникновения конфликта. Эмоциональные и деловые факторы конфликтных ситуаций. Скрытые и открытые конфликты. Уровни проявления конфликта. Спор и конфликт. Основные правила поведения в споре. Иррациональный спор.

Способы ведения конфликта. Борьба и согласие. Принципиальный подход. Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу. Эмоциональный аспект конфликта.

## **Тема 3. Источники, объект и причины конфликта**

Противоречие и конфликт: общее и особенное. Субъективные и объективные основы конфликтов. Причина и повод. Основные причины, содержащие конфликтные ситуации. Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте. Барьеры преодоления конфликтов. Источники конфликтов в сфере сервиса недвижимости.

## **Тема 4. Динамика развития конфликта**

Закономерности возникновения конфликта. Проблема измерения конфликтности. Приемы и средства провоцирования конфликта.

Дискретный и перманентный конфликты. Экстремумы и стадии затишья в развитии конфликта.

Предконфликтная ситуация, инцидент, стадия конфликтного противостояния, послеконфликтная ситуация. Стадия преодоления порога терпимости. Способы

затягивания конфликта. Скрытое и открытое проявления конфликта. Эскалация и «затухание» конфликта.

### **Тема 5. Функции конфликта**

Позитивные и негативные функции конфликта. Роль различных факторов в активизации тех или иных функций.

### **Тема 6. Социально-психологические закономерности развития конфликта**

Агрессивность как психологическая основа конфликта. Социальные факторы агрессивности. Мотивация конфликтного поведения. Конфликт как проявление негативных психологических состояний у сторон: стресса, неприязни, плохого настроения, депрессии, зависти, мести, агрессии. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту. Конформизм и высокая самонадеянность. Закономерности воздействия толпы на психическое состояние личности. Массовое поведение и конфликты. Конфликт и лидерство. Роль лидера в конфликте. Типы лидерства в конфликтах. Авторитет и власть, их роль в конфликте. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации.

### **Тема 7. Сферы развертывания межличностных конфликтов**

Ценностный (морально-этический) конфликт. Конфликты религиозного сознания. Идеологические ценности в конфликтологическом аспекте. Межкультурные и национально-этнические конфликты. Политический конфликт, его разновидности. Производственный конфликт как форма столкновения экономических интересов. Управленческий конфликт. Нравственный конфликт, его виды.

### **Тема 8. Экономические конфликты**

Причины и формы проявления экономических конфликтов в сфере сервиса недвижимости. Конфликты, вызванные изменением отношений собственности. Правовые основы разрешения экономических конфликтов.

### **Тема 9. Профилактика конфликта**

Прогнозирование конфликта. Методы измерения и прогнозирования напряженности на институциональном, территориальном и организационном уровнях. Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации. Предупреждение и предотвращение конфликта.

Устранение причин вызвавших предконфликтную ситуацию. Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы

предотвращения конфликтов. Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций.

### Тема 10. Способы разрешения конфликтов

Принципы и правила разрешения конфликтов. Анализ конфликтной ситуации как подготовка к разрешению конфликтов. Прогнозирование возможных последствий конфликта. Эффективное разрешение конфликта. Принципы и условия эффективного разрешения конфликта. Стратегия разрешения конфликта. Тактика взаимодействия конфликтующих сторон при разрешении конфликта. «Замораживание» и подавление конфликта. Разрешения конфликта, с ориентацией на выигрыш, компромисс и проигрыш. Роль посредников в разрешении конфликта. Посредничество и примирение. Требования к посреднику. Использование умеренной нейтрализации посредниками в разрешении конфликта.

Переговоры в разрешении конфликтов. Приемы, применяемые сторонами и посредниками в переговорах для урегулирования конфликта. Требования к переговорному процессу. Роль руководителя в разрешении возникающих конфликтов.

Таблица 3

#### Междисциплинарные связи с базовыми дисциплинами

№ п/п	Наименование предшествующих дисциплин	№ разделов (тем) данной дисциплины, базирующихся на изучении предшествующих курсов									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Психология		+				+				
2	Профессиональная этика и этикет							+			+
№ п/п	Наименование последующих дисциплин	№ разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения последующих курсов									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Основы предпринимательской деятельности							+	+		+

### 2.2 Учебная деятельность

Изучение дисциплины предусматривает лекционные, семинарские и практические занятия, консультации, а так же самостоятельную работу студентов.

Лекции составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание бакалавров на наиболее сложных и узловых вопросах,

стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.

Семинары проводятся по наиболее сложным вопросам (темам) учебной программы и имеют целью углубленное изучение учебной дисциплины, привитие обучающимся навыков самостоятельного поиска и анализа учебной информации, формирование и развитие у них научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать правильные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.

Практические занятия проводятся в целях: выработки практических умений и приобретения навыков анализа психологических проблем в сфере управления, овладение методами психологической оценки и прогнозирования процессов и явлений в различных видах управленческого взаимодействия. Главным их содержанием является практическая работа каждого студента.

Цель практических занятий – проработать компетенции, которые указаны выше.

По дисциплине «Конфликтология» учебным планом предусмотрено подготовка и выполнение реферата.

Целью написания реферата является закрепление и углубление знаний студентов по тематике дисциплины. Во время написания реферата студенты знакомятся с различными источниками литературы и получают навык обобщения и анализа информации, углубляют уровень знаний об изучаемой проблеме, развивают навык самостоятельного мышления, умения формулировать проблемы и находить пути их решения.

Консультации являются одной из форм руководства самостоятельной работой студентов и оказания им помощи в освоении учебного материала.

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества усвоения учебного материала, стимулирования учебной работы студентов и совершенствования методики проведения занятий. Проводится в ходе всех видов занятий в форме письменных проверочных работ и/или устных сообщений (изложение результатов реферирования литературных источников по избранной проблеме или анализ собственного опыта решения управленческой проблемы). Осуществляются следующие мероприятия текущего контроля знаний студентов: контрольные опросы, письменные работы, групповые разборы ситуаций, включающих деловые и ролевые игры. Обязательными являются: написание реферата, сдача экзамена.

Итоговый контроль имеет целью определить степень достижения учебных целей по учебной дисциплине и проводится в форме экзамена.

## **2.3 Содержание и организация самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов рассматривается как одна из форм обучения, которая предусмотрена ФГОС и учебным планом по направлению подготовки бакалавров. Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыкам работы с учебной и научной литературой и практическими материалами, необходимыми для изучения курса «Конфликтология» и развития у них способностей к самостоятельному анализу полученной информации.

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют следующие виды самостоятельных работ:

- подготовка и написание реферата по одной из предложенных тем (9 часов);
- подготовка к устному опросу по темам: источники, объект и причины конфликта (4 часов), социально-психологические закономерности развития конфликта (4 часов), сферы развертывания межличностных конфликтов (4 часов);
- подготовка к тестированию (14 часов)
- тестирование по темам (6 часов);
- подготовка к экзамену (27 часов).

## **2.4 Контролирующие материалы для аттестации по дисциплине**

### **Примерные темы рефератов по дисциплине**

1. Агрессивность как психологическая основа конфликта.
2. Барьеры преодоления межличностных конфликтов.
3. Дискретный и перманентный конфликты.
4. Закономерности воздействия толпы на психическое состояние личности.
5. Закономерности возникновения конфликта.
6. Изменение социально-психологической напряженности в конфликте в процессе динамики противостояния интересов сторон.
7. Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте.
8. Конфликт как проявление негативных психологических состояний у сторон: стресса, неприязни, плохого настроения, депрессии, зависти, мести, агрессии.
9. Методы измерения и прогнозирования напряженности на институциональном, территориальном и организационном уровнях.
10. Методы математического моделирования конфликтов.
11. Мотивация конфликтного поведения.
12. Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций.
13. Позитивные и негативные функции конфликта.

14. Предупреждение и предотвращение конфликта.
15. Приемы и средства провоцирования конфликта.
16. Проблема измерения конфликтности.
17. Прогнозирование конфликта.
18. Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации.
19. Профилактика экономических конфликтов.
20. Проявление менталитета в возникновении и эскалации экономических конфликтов в России.
21. Скрытое и открытое проявления конфликта.
22. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации.
23. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту.
24. Социально-философские, социологические, социально-психологические, историко-статистические методы исследования конфликтов.
25. Социальные факторы агрессивности.
26. Специфика межгруппового конфликта, его значение для прогресса общества.
27. Способы ведения конфликта.
28. Способы затягивания конфликта.
29. Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов.
30. Субъективные и объективные основы конфликтов.
31. Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу.
32. Точка бифуркации и порог терпимости в конфликте.
33. Устранение причин вызвавших предконфликтную ситуацию.
34. Экстремумы и стадии затишья в развитии конфликта.
35. Эмоциональный аспект конфликта.
36. Эффективное разрешение конфликта.

### **Вопросы для подготовки к экзамену**

1. Конфликт как условие функционирования и совершенствования социальных систем.
2. Концепции Г. Зиммеля, Л. Козера, Р. Дарендорфа, Т. Парсонса.
3. Конфликт в методологии К.Маркса, М. Вебера, Э.Дюркгейма.
4. Методы сбора и анализа конфликтологических данных.
5. Социально-философские, социологические, социально-психологические, историко-статистические методы исследования конфликтов.
6. Основные элементы конфликта.
7. Формы социальных конфликтов по сфере возникновения.

8. Экономические, политические, этнические, нравственные и правовые конфликты.
9. Классификация причин возникновения конфликта.
10. Эмоциональные и деловые факторы конфликтных ситуаций.
11. Скрытые и открытые конфликты.
12. Уровни проявления конфликта.
13. Субъекты экономического и трудового конфликтов.
14. Субъективные и объективные основы конфликтов.
15. Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте.
16. Причины экономических конфликтов.
17. Закономерности возникновения конфликта.
18. Скрытое и открытое проявления конфликта.
19. Позитивные и негативные функции конфликта.
20. Роль различных факторов в активизации тех или иных функций.
21. Мотивация конфликтного поведения.
22. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации.
23. Причины и формы проявления экономических конфликтов.
24. Прогнозирование конфликта.
25. Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации.
26. Предупреждение и предотвращение конфликта.
27. Устранение причин вызвавших предконфликтную ситуацию.
28. Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов.
29. Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций.
30. Профилактика экономических конфликтов.
31. Прогнозирование возможных последствий конфликта.
32. Эффективное разрешение конфликта.
33. Принципы и условия эффективного разрешения конфликта.
34. Способы регламентации конфликтов в сервисной деятельности.
35. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта.

### **Примеры тестовых заданий по дисциплине**

Написание теста используется в качестве письменной формы промежуточного контроля знаний студентов наряду с устным опросом по теме.

#### **Фрагмент теста №1**

**1. Под конфликтом понимается:**

- а) Наиболее обширный тип внутриличностных трудных ситуаций;

b) Взаимная вражда, сопровождающаяся полным прекращением отношений, серьезная размолвка;

c) Отношения продолжительной взаимной враждебности между группами, в которой одна из них потерпела ущерб от другой и стремится к возмездию;

d) Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия.

**2. Какое условие является необходимым для возникновения конфликта:**

a) Состояние психической напряженности

b) Наличие у субъектов социального взаимодействия личной неприязни

c) Наличие трудностей в жизни

d) Наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений.

**3. Какие уровни включает структура психики:**

a) Бессознательный, подсознание, сознание;

b) Подсознание, сознание, надсознание;

c) Бессознательный, подсознание, сознание, надсознание;

d) Надсознание, подсознание, бессознательный.

**4. Какой из уровней психики является первоначальным:**

a) Сознание    b) Надсознание    c) Бессознательный    d) Подсознание

**5. Что является объектом изучения конфликтологии:**

a) Причины возникновения конфликта

b) Закономерности возникновения конфликтов

c) Конфликты

d) Способы разрешения конфликтов

**6. Общие признаки трудной ситуации:**

a) Наличие трудности, осознание личностью угрозы;

b) Состояние психической напряженности как реакция личности на трудность;

c) Заметное изменение привычных параметров деятельности, поведения;

d) Все варианты.

**7. Что является предметом изучения конфликтов:**

a) Конфликты

b) Общие закономерности развития конфликтов

c) Способы разрешения

d) Причины возникновения конфликта

**8. О какой трудной ситуации идёт речь – «в этой ситуации человек противостоит другой человек или группа»:**

a) Ситуация деятельности

b) Ситуация социального взаимодействия

c) Ситуация внутриличностного плана

d) Ситуация личной неприязни

## **9. Что такое психологическая устойчивость:**

a) Это характеристика личности, состоящая в сохранении оптимального функционирования психики в условиях фрустрирующего и стрессогенного воздействия трудных ситуаций.

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

c) Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт

d) Относительно несложные проблемы внутренней жизни человека.

## **Фрагмент теста № 2**

### **1. Какие существуют причины конфликтов:**

a) Объективные

b) Организационно-управленческие

c) Социально психологические

d) Все варианты

### **2. Основные участники конфликта – это...:**

a) Субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта.

b) Субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные действия друг против друга.

c) Ключевое звено любого конфликта

d) Нет правильного варианта

### **3. Какими могут быть объективные причины:**

a) Социальными или внутриличностными

b) Реальными или мнимыми

c) Объективными и субъективными

d) Социальные или духовные

### **4. Что относится к субъективным составляющим конфликта:**

a) Участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, микро и макро среда.

b) Мотивы сторон, предмет конфликта, объект конфликта, информационные модели конфликтных ситуаций

c) Мотивы сторон, конфликтное поведение, информационные модели конфликтных ситуаций

d) Участники конфликта, мотивы сторон, конфликтное поведение.

### **5. Что относится к объективным составляющим конфликта:**

a) Мотивы сторон, конфликтное поведение, информационные модели конфликтных ситуаций

b) Мотивы сторон, предмет конфликта, объект конфликта, информационные модели конфликтных ситуаций

c) Участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, микро и макро среда.

d) Участники конфликта, мотивы сторон, конфликтное поведение.

**6. К чему приводят объективные причины конфликтов:**

a) К конфликту

b) К созданию предконфликтной обстановки

c) К разрешению конфликта

d) К перерастанию предконфликтной обстановки в конфликт

**7. К объективным причинам относят:**

a) Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей.

b) Внутригрупповой фаворитизм

c) Естественное столкновение материальных и духовных интересов людей в процессе жизнедеятельности

d) Значительные потери информации и искажение информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации

**8. Под трансакцией понимают:**

a) Единицы взаимодействия партнеров по общению, сопровождающейся заданием их позиций.

b) Определение места и времени переговоров по существу конфликта;

c) Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте.

d) Достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя;

**9. Мотивы сторон – это...:**

a) Единицы взаимодействия партнеров по общению, сопровождающейся заданием их позиций.

b) Наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности

c) Побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта

d) Истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### 3.1. Учебно-методическое обеспечение СПИСОК ОСНОВНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ *СПИСОК ОСНОВНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ*

1. **Кибанов А.Я.** Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.:-(ВО: Бакалавр.) . (ЭБС «Инфра-М») ЭБС
2. **Козырев, Г.И.** Конфликтология [Текст] : учебник для студентов вузов по напр. "Социология". - Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 304 с. --(Высшее образование).

### *СПИСОК ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ*

1. **Курбатов В.И.** Конфликтология [Текст] : учеб. пособие для студентов гуманитарных вузов. - 3-е изд., стер. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2009. - 445 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 430-439.
2. **Конфликтология** [Текст] : учебник для студентов вузов по спец. экон. и упр. и гуманитарно-социальным спец. / под ред. В.П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 511 с. -
3. **Анцупов А.Я.** Конфликтология [Текст] : учебник для вузов. - 3-е изд. - Москва; Санкт-Петербург : Питер, 2007. - 490 с. - (Учебник для вузов).

### 3.2. Информационное обеспечение

Для выполнения заданий студенты могут пользоваться следующими ресурсами:

1. Электронно-библиотечная система издательства «ИНФРА-М» // [www.znaniium.com](http://www.znaniium.com) (необходима регистрация).
2. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» // [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com) (необходима регистрация).
3. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» // <http://consultant.ru>.
4. Электронно-библиотечная система ВООК.ru // [www.book.ru](http://www.book.ru).
5. Федеральная электронная корпоративная библиотека НП «Экономическое сообщество РЭОС» // [www.gior.ru](http://www.gior.ru).
6. HR-portal. Сообщество HR-менеджеров [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru>.

Для работы со справочно-правовой системой «Консультант Плюс», информационной системой «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» в университете существует неограниченный доступ без логина и пароля с любого компьютера, в т.ч. с индивидуального.

### **3.3. Перечень наглядных пособий и оборудования**

В аудиторном фонде университета имеются учебные аудитории, оснащенные компьютерной техникой и проективным оборудованием, а так же учебные аудитории с доступом к информационно-поисковой системе.

## РАЗДЕЛ 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные технологии

**Виды учебных занятий:** лекции, семинарские и практические занятия, консультации, а так же самостоятельная работа студентов по выполнению разных видов заданий.

Количество занятий, проводимых в интерактивных формах, в целом в учебном процессе составляет 12 часов от объема аудиторных занятий.

В качестве интерактивных образовательных технологий при изучении дисциплины «Конфликтология» используются: доклады, анализ конкретных ситуаций, деловые игры (таблица 4).

Таблица 4

**Используемые интерактивные формы и методы обучения**

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид учебных занятий	Используемые интерактивные образовательные технологии	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	Источники, объект и причины конфликта	2	Семинар	Анализ конкретных ситуаций	ОК-4, ПК-8
2	Динамика развития конфликта	2	Семинар	Деловая игра	ОК-4, ПК-8
3	Социально-психологические закономерности развития конфликта	2	Семинар	Анализ конкретных ситуаций	ОК-4, ПК-8
4	Сферы развертывания межличностных конфликтов	2	Семинар	Анализ конкретных ситуаций	ОК-4, ПК-8
5	Профилактика конфликта	2	Семинар	Анализ конкретных ситуаций	ОК-4, ПК-8
6	Способы разрешения конфликтов	2	Семинар	Деловая игра	ОК-4, ПК-8

### 4.2. Порядок аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студентов по дисциплине используется балльно-рейтинговая система.

Балльно-рейтинговая система предполагает выставление экзамена в зависимости от числа набранных баллов. Максимальное число баллов за освоение дисциплины соответствует трудоемкости дисциплины и определяется количеством часов по ФГОС ВО. Общая трудоемкость дисциплины «Конфликтология» составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Максимальная сумма баллов ( $S_{max}$ ) должна соответствовать трудоемкости дисциплины и/или количеству зачетных единиц. При использовании кредитов (зачетных единиц) максимальная сумма баллов определяется по формуле 1.

$$S_{max} = 36 \times K, \quad (1)$$

где  $K$  – число зачетных единиц, в которые оценивается курс в текущем семестре.  
 Балльная структура оценки определяется по формуле 2.

$$S_{max} = x_1 + x_2 + x_3 + x_4 + x_5 + \dots + x_n, \quad (2)$$

- где - посещение занятий –  $x_1$  баллов;  
 - активная работа на семинаре –  $x_2$  баллов;  
 - внутрисеместровые аттестации –  $x_3$  баллов;  
 - творческая работа (эссе) –  $x_4$  баллов;  
 - устные доклады на занятиях –  $x_5$  баллов;  
 - итоговое испытание –  $x_n$  баллов;

Все виды учебных работ выполняются точно в сроки, предусмотренные программой обучения. Преподаватель составляет недельный график освоения дисциплины. Если студент без уважительных причин не выполнил какое-либо из учебных заданий (пропустил контрольную работу, позже срока сдал реферат и т.д.), то за данный вид учебной работы баллы ему не начисляются, подготовленные после положенного срока работы не оцениваются.

Обязательным является включение в рейтинг баллов за посещение студентом аудиторных занятий (не более 10% от общей суммы баллов по дисциплине в семестре).

Экзамены и зачеты как отдельные виды учебной нагрузки, при использовании балльно-рейтинговой технологии, проводить не рекомендуется. Оценка за экзамен или зачет определяется исходя из количества баллов, набранных студентом в процессе изучения дисциплины.

Балльная структура оценки по дисциплине «Конфликтология» представлена в таблице 5.

Исходные данные по дисциплине:

количество зачетных единиц – 3, лекций – 20 часов, практических (семинарских) занятий – 20 часов, самостоятельная работа – 68 часов, всего 108 часов.

**Таблица 5**

**Балльно-рейтинговая структура оценки**

		Структура, %	Сумма баллов
1	Посещение аудиторных занятий	6,5	7
2	Внутрисеместровые аттестации (в форме тестов на основе пройденного материала и по дополнительной литературе)	11,1	12
3	Активная работа на практическом занятии / семинаре	20,4	22
4	Творческая работа (эссе или презентация)	22,2	24
5	Устный доклад на занятии (для	19,4	21

	студентов очной формы обучения не менее 3-х раз)		
6	Итоговое испытание	20,4	22
7	<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>	<b>108</b>

К итоговому испытанию допускаются студенты, набравшие по дисциплине не менее половины баллов от общего количества.

Порядок перевода набранных баллов в национальную и европейскую системы оценок по дисциплине «Конфликтология» приведен в таблице 6.

**Таблица 6**

**Перевод набранных баллов в оценки**

Оценка	Неудовлетворительно		3 (Удовлетворительно)		4 (Хорошо)	5 (Отлично)	
Оценка ECTS	F	FX	E	D	C	B	A
<b>Сумма баллов</b>	2 (до 0,337)	2+ (до 0,5)	3 (до 0,583)	3+ (до 0,667)	4 (до 0,833)	5 (до 0,917)	5+ (до 1,0)
<b>108</b>	<b>Менее 37</b>	<b>37-54</b>	<b>55-63</b>	<b>64-72</b>	<b>73-90</b>	<b>91-99</b>	<b>100-108</b>

Студент, получивший оценку **FX** по курсу, курсовой работе или практике по основной образовательной программе, обязан после консультации с соответствующим преподавателем в установленные деканатом сроки успешно выполнить требуемый минимальный объем учебных работ, предусмотренных программой обучения, и представить результаты этих работ. Если качество работ будет признано удовлетворительным, то итоговая оценка **FX** повышается до **E** и студент допускается к дальнейшему обучению.

В случае, если качество учебных работ осталось неудовлетворительным, итоговая оценка снижается до **F** и студент либо представляется к отчислению (за неудовлетворительную оценку по курсовой работе, практике), либо может повторно прослушать в течение текущего семестра, на компенсационной основе, не зачтенный курс.

**Итоговая оценка (кроме оценки FX) после окончания семестра не может быть пересмотрена.**

**Баллы не отрабатываются. Пересдача на более высокий балл не разрешается.**

Система контроля за ходом и качеством усвоения студентами содержания данной дисциплины включает следующие виды.

**Текущий контроль** – проводится систематически с целью установления уровня овладения студентами учебного материала в течение семестра или учебного года. К формам текущего контроля относятся: устный опрос, тестирование, выполнение и защита реферата, выступление на практическом (семинарском) занятии с докладом по заданной тематике. Выполнение этих работ является обязательным для всех студентов, а результаты являются основанием для выставления оценок (баллов) текущего контроля.

**Промежуточный контроль** – оценка уровня освоения материала по самостоятельным разделам (дидактическим единицам) или учебным модулям дисциплины. Проводится в заранее определенные сроки. В качестве форм контроля используются контрольные задания, выполняемые на практическом занятии. Не менее одного раза в семестр должна быть проведена письменная работа в форме контрольной работы.

**Итоговый контроль** – оценка уровня освоения дисциплины по окончании ее изучения в форме экзамена.