



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Иркутский государственный университет»  
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра сервиса и сервисных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета бизнес-коммуникаций и  
информатики

 В. К. Карнаухова

«29» мая 2020 г.

### Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля) Б1.Б.15 Конфликтология  
*(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля)).*

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом  
*(код, наименование направления подготовки)*

Тип образовательной программы: прикладной бакалавриат  
*(академический или прикладной бакалавриат)*

Направленность (профиль) подготовки: Администрирование и документирование  
процессов управления персоналом

Квалификация (степень) выпускника – **БАКАЛАВР**

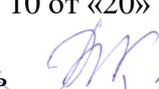
Форма обучения: **очная, заочная**

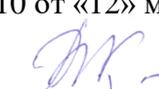
Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики

Рекомендовано кафедрой:

Протокол № 10 от «20» мая 2020 г.

Протокол № 10 от «12» мая 2020 г.

Председатель  В.К. Карнаухова

Зав. кафедрой  В.К. Карнаухова

Иркутск 2020 г.

## Содержание

	<i>стр.</i>
1. Цели дисциплины.....	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП.....	3
3. Требования к результатам освоения дисциплины .....	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	4
5. Содержание дисциплины.....	4
5.1.Содержание разделов и тем дисциплины.....	4
5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами .....	5
5.3.Разделы (модули) и темы дисциплин и виды занятий.....	6
6. Перечень семинарских, практических занятий или лабораторных работ .....	7
6.1.План самостоятельной работы обучающихся.....	8
6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся.....	9
7. Примерная тематика курсовых проектов (работ) (при наличии).....	10
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	10
а) основная литература .....	10
б) дополнительная литература.....	10
в) программное обеспечение: .....	11
д) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы: .....	11
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	11
10. Образовательные технологии .....	12
11. Оценочные средства (ОС).....	12
11.1. Оценочные средства для входного контроля. ....	12
11.2. Оценочные средства текущего контроля.....	13
11.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации. ....	13

## 1. Цели дисциплины

**Целью** курса является изучение студентами основных психологических и социально-психологических механизмов и закономерностей конфликтных взаимоотношений и методов управления ими, приобретение умений применять эти знания в профессиональной и иной деятельности и формирование необходимых общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых выпускнику.

### **Задачи:**

- дать обзор современного состояния психологической теории в области изучения конфликтов;
- сформировать у студентов профессиональный понятийный аппарат;
- изучить основные закономерности процессов общения, детерминирующих его конфликтный характер;
- ознакомить с основными способами и приемами разрешения конфликтов;
- развивать навыки общения, позволяющие студенту успешно разрешать конфликтные ситуации на любом уровне социального взаимодействия.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Предмет относится к базовым дисциплинам (Б1).

Предшествующие дисциплины: «Психология».

Дисциплины, для которых данный предмет является опорой: «Организационное поведение», «Принятие управленческих решений».

Трудоемкость дисциплины – 2 ЗЕТ, преподается в 3 семестре

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**ОК-6** – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

### **В результате изучения дисциплины студент должен:**

- владеть понятийным аппаратом дисциплины,
- знать сущность социально-психологической природы конфликта;
- знать закономерности возникновения и развития конфликта;
- знать методы управления конфликтом;
- уметь анализировать различные типы конфликтов;
- уметь организовать посредничество в конфликте.
- уметь переносить теоретические знания в область материально-практической деятельности;
- уметь логично формулировать, излагать и аргументировано отстаивать собственное мнение.

**4. Объем дисциплины и виды учебной работы**  
очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	Семестры			
		1	2	3	4
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>54</b>	-	-	-	<b>54</b>
В том числе:	-	-	-	-	-
Лекции	18	-	-	-	18
Практические занятия (ПЗ)	36	-	-	-	36
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>54</b>	-	-	-	<b>54</b>
В том числе:	-	-	-	-	-
Расчетно-графические работы	-	-	-	-	-
Реферат (при наличии)	-	-	-	-	-
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	54	-	-	-	54
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)</b>	<b>зачет</b>	-	-	-	<b>зачет</b>
<b>Контактная работа</b>	<b>56</b>	-	-	-	<b>56</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>часы</b>	-	-	-	<b>108</b>
	<b>зачетные единицы</b>	<b>3</b>	-	-	<b>3</b>

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	Курс			
		1	2	3	4
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>8</b>	-	<b>8</b>	-	-
В том числе:	-	-	-	-	-
Лекции	4	-	4	-	-
Практические занятия (ПЗ)	4	-	4	-	-
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>96</b>	-	<b>96</b>	-	-
В том числе:	-	-	-	-	-
Расчетно-графические работы	-	-	-	-	-
Реферат (при наличии)	20	-	20	-	-
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	40	-	40	-	-
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)</b>	<b>4</b>	-	<b>4</b>	-	-
<b>Контактная работа</b>	<b>14</b>	-	<b>14</b>	-	-
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>часы</b>	-	<b>108</b>	-	-
	<b>зачетные единицы</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	-	-

**5. Содержание дисциплины**

**5.1.Содержание разделов и тем дисциплины**

**Тема 1.** Введение в конфликтологию. Понятие конфликта. Возникновение и развитие конфликтологии. ОК-6.

**Тема 2.** Философско-социологическая традиция изучения конфликтов. Функционализм. Теория конфликта. ОК-6.

**Тема 3.** Психологическая традиция изучения конфликтов. Психоаналитический подход. Ситуационный подход. Когнитивный подход. ОК-6.

**Тема 4.** Современные представления о конфликте. Функции конфликта. Конструктивный и деструктивный вариант развития конфликта. Конструктивные и деструктивные элементы конфликта. Последствия конструктивного и деструктивного конфликтов. Типология конфликтов. ОК-6.

**Тема 5.** Внутриличностный конфликт. Причины возникновения, типы внутриличностных конфликтов. ОК-6

**Тема 6.** Межличностные, межгрупповые, внутригрупповые конфликты. Причины возникновения, типы конфликтов. ОК-6.

**Тема 7.** Структурные характеристики конфликта. Стороны, условия, предмет конфликта. Образы конфликтной ситуации. Действия участников конфликта. Исход (результат) конфликта. Причины конфликта. Карта диагностики конфликта. ОК-6.

**Тема 8.** Динамические характеристики конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент, конфликтное взаимодействие, разрешение (исход) конфликта. ОК-6.

**Тема 9.** Стили конфликтного поведения. Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Киллмена. Выбор адекватной формы поведения в конфликте. ОК-6.

**Тема 10.** Принципы и методы разрешения конфликтов. ОК-6

**Тема 11.** Переговоры как способ разрешения конфликта. Основное содержание и элементы переговорного процесса. Конкурентная, компромиссная и интегральная стратегии в переговорном процессе. «Позиционный торг» и «переговоры по интересам». Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им. Влияние культуры на стиль ведения переговоров. ОК-6

**Тема 12.** Посредничество и арбитраж как способы разрешения конфликтов ОК-6

**Тема 13.** Личность в конфликте. Типы конфликтных личностей. Взаимодействие с разными типами личностей. ОК-6

**Тема 14.** Организационные конфликты. Понятие организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Основные причины организационных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях. Управление и разрешение организационных конфликтов. ОК-6

**Тема 15.** Педагогические конфликты. ОК-6

**Тема 16.** Эмоции в конфликте. Приемы работы с эмоциональными состояниями. ОК-6.

## 5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	«Организационное поведение»					+	+	+				+		+	+		
2	«Принятие управленческих решений».										+	+	+	+	+		

**5.3.Разделы (модули) и темы дисциплин и виды занятий**  
**Очное обучение**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Прак т. Зан.	Лаб. Зан.	Се-мин.	СРС	Все-го
1.	Тема 1. Введение в конфликтологию. Понятие конфликта. Возникновение и развитие конфликтологии.	1	2	-	-	1	4
2.	Тема 2. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов. Функционализм. Теория конфликта.	1	2	-	-	1	4
3.	Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов. Психоаналитический подход. Ситуационный подход. Когнитивный подход.	1	2	-	-	1	4
4	Тема 4. Современные представления о конфликте. Функции конфликта. Конструктивный и деструктивный вариант развития конфликта. Конструктивные и деструктивные элементы конфликта. Последствия конструктивного и деструктивного конфликтов. Типология конфликтов.	1	2	-	-	1	4
5	Тема 5. Внутриличный конфликт. Причины возникновения, типы внутриличных конфликтов.	1	2	-	-	1	4
6	Тема 6. Межличностные, межгрупповые, внутригрупповые конфликты. Причины возникновения, типы конфликтов.	1	2	-	-	1	4
7	Тема 7. Структурные характеристики конфликта. Стороны, условия, предмет конфликта. Образы конфликтной ситуации. Действия участников конфликта. Исход (результат) конфликта. Причины конфликта. Карта диагностики конфликта.	1	2	-	-	1	4
8	Тема 8. Динамические характеристики конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент, конфликтное взаимодействие, разрешение (исход) конфликта.	1	2	-	-	1	4
9	Тема 9. Стили конфликтного поведения. Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Киллмена. Выбор адекватной формы поведения в конфликте.	1	2	-	-	1	4
10	Тема 10. Принципы и методы разрешения конфликтов.	1	2	-	-	1	4

11	Тема 11. Переговоры как способ разрешения конфликта. Конкурентная, компромиссная и интегральная стратегии в переговорном процессе. «Позиционный торг» и «переговоры по интересам». Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им. Влияние культуры на стиль ведения переговоров.	1	2	-	-	1	4
12	Тема 12. Посредничество. Арбитраж.	1	2	-	-	1	4
13	Тема 13. Личность в конфликте. Типы конфликтных личностей. Взаимодействие с разными типами личностей.	1	2	-	-	1	4
14	Тема 14. Организационные конфликты. Понятие организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Основные причины организационных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях. Управление и разрешение организационных конфликтов.	1	2	-	-	1	4
15	Тема 15. Педагогические конфликты.	2	4	-	-	2	8
16	Тема 16. Эмоции в конфликте. Приемы работы с деструктивными эмоциональными состояниями.	2	4	-	-	2	8
	<b>ИТОГО:</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

## 6. Перечень семинарских, практических занятий или лабораторных работ

№ п/п	№ раздела (модуля) и темы дисциплины	Наименование практических работ	Трудоемкость (часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6
1	Тема 1.	Входной контроль	2	Ответы на вопросы	ОК-6
2	Тема 2.	Философско-социологическая традиция изучения конфликтов. Функционализм. Теория конфликта.	2	Ответы на вопросы	
3	Тема 3.	Психологическая традиция изучения конфликтов. Психоаналитический подход. Ситуационный подход. Когнитивный подход.	2	Рефераты, Доклады	ОК-6
4	Тема 3.	Механизмы возникновения конфликтов в трансактном анализе Э.Берна	2	Ответы на вопросы	ОК-6

5	Тема 5.	Внутриличностный конфликт	2	Практические задания  Рефераты  Деловые игры  Решение ситуационных задач			
6	Тема 6.	Межличностный конфликт. Межгрупповой конфликт.	2				
7	Тема 7. Тема 8.	Диагностика конфликта	4				
8	Тема 9.	Стили конфликтного поведения	2				
9	Тема 11.	Переговоры	2				
10	Тема 12.	Посредничество.	2				
11	Тема 12.	Арбитраж.	2				
12	Тема 13.	Личность в конфликте. Типы конфликтных личностей.	2				
13	Тема 14.	Организационные конфликты.	2				
14	Тема 15.	Педагогические конфликты.	4				
15	Тема 16.	Эмоции в конфликте.	4				
<b>Итого</b>			<b>36</b>				

### 6.1. План самостоятельной работы обучающихся

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов
<b>1,2</b>	Тема 1	Работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка ответа)	подготовка к семинарским занятиям (подготовка устного ответа),	Основная литература Дополнительная литература (1,3,4)	1
<b>3-4</b>	Тема 2.	Работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка ответа),	подготовка к семинарским занятиям (подготовка устного ответа), подбор примеров конфликтов и проведение их анализа	Основная литература Дополнительная литература (1,3,4)	2
<b>5-6</b>	Тема 3.	Работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка ответа)	подготовка к семинарским занятиям (подготовка устного ответа),	Основная литература Дополнительная литература (1,3,4)	2
<b>7-8</b>	Тема 4	Работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка ответа),	подготовка к семинарским занятиям (подготовка к дискуссии), подготовка	Основная литература Дополнительная литература (1,3,4)	2

			устного ответа		
9-10	Тема 5.	Работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка ответа) практическая работа	подготовка к семинарским занятиям (подготовка устного ответа), практическое задание «Диагностика конфликта»	Основная литература Дополнительная литература (1,2,3,4)	2
11-12	Тема 6.	Работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка устного ответа, практическое задание), подготовка к коллоквиуму	подготовка к семинарским занятиям (подготовка устного ответа), составление таблицы «Типы конфликтных личностей»	Основная литература Дополнительная литература (1,3,4,5)	2
13	Тема 7.	Работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка ответа)	подготовка к семинарским занятиям (подготовка устного ответа),	Основная литература Дополнительная литература (1,3,4)	2
14-15	Тема 8.	Работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка ответа)	подготовка к семинарским занятиям (подготовка устного ответа)	Основная литература Дополнительная литература (1,3,4)	2
16	Тема 9.	Работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка ответа),	подготовка к семинарским занятиям (подготовка доклада),	Основная литература Дополнительная литература (1,3,4,5)	2
17-18	Тема 10.	Работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка ответа),	подготовка к семинарским занятиям (подготовка устного ответа)	Основная литература Дополнительная литература (1,3,4)	1

## 6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студентов в процессе прохождения данного курса предусматривает различные виды индивидуальной подготовки: работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка ответа, подготовка к коллоквиуму и устным ответам), выполнение практических заданий и выступление по их результатам.

**Диагностика конфликта.** Подобрать пример конфликта (видео, текст), провести его диагностику по алгоритму, данному преподавателем в ходе аудиторных занятий. Определить тип конфликта, выделить структурные, динамические характеристики конфликта, описать стратегии поведения участников. Предложить варианты конструктивного разрешения данного конфликта. Сделать устное сообщение по результатам работы.

**Типы конфликтных личностей.** Составить самостоятельно таблицу по типам конфликтных личностей, отразив следующие разделы: название типа, характерные особенности поведения в конфликте, приемы работы с данным типом.

Для контроля СРС введены следующие виды контроля:

- текущий контроль, то есть регулярное отслеживание уровня усвоения материала на семинарских и практических занятиях;
- промежуточный контроль по дисциплине в виде зачета;
- проверка и оценка работ, подготовленных студентом индивидуально в процессе самостоятельной работы.

## **7. Примерная тематика курсовых проектов (работ) (при наличии)**

по данной дисциплине курсовые работы не предусмотрены.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) основная литература**

1. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Текст : Электронный ресурс] : учебник / М. Ю. Зеленков. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2015. - 324 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: <http://rucont.ru/efd/286847?urlId=eY5s6R857Z3MfC+DDlr4ebx8v6dH8OkgiwOGUWW9SeLZtRD8geKpj9StJefGTzfMdY8CAzlyd6DLqQfnNID1Q==>. - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-394-01918-0 :

2. Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб.пособие / В. В. Попова. - ЭБК. - Иркутск : Отгиск, 2013. - Режим доступа: . - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-905847-54-7 :

3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Текст : Электронный ресурс] : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2015. - 240 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: <http://rucont.ru/efd/286852?urlId=cjMGTMpqG+EmuMZ/LVQCrtD5WP1asRdkMhsXupiM511yEovH2ND0TOItWiEmYx4EmLeVDi/gLq87wx3IQYUaWA==>. - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-394-02402-3 :

### **б) дополнительная литература**

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб.-метод. указ. по изуч. дисц., организации и контролю самостоят. работы для студ. спец. "Связи с общественностью" / Иркутский гос. ун-т, Каф. связей с обществ. и рекл. технол. ; Сост. Н. А. Шалак. - Электрон.текстовые дан. - Иркутск : ИГУ, 2006. - 1 эл. опт.диск (CD-ROM) ; 12 см. - Систем. требования: ПК с процессором Pentium II ;операц. система Windows /95/98/2000 ; CD-привод ; звуковая карта 16-bit ; наушники ; мышь. - Режим доступа: . - Загл. с контейнера. - (в конв.) :

2. Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб. : Питер, 2008. - 490 с. ; 21 см. - (Учебник для вузов). - Библиогр.: с. 474-480. - ISBN 978-5-469-01552-9 :сирфак (47),

3. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе [Текст : Электронный ресурс] : учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2014. - 282 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: <http://rucont.ru/efd/286846?urlId=LmmWb7DGciszwI/hin4W4IKB5XbUFhoY4qnDXYEIP5T0YAQ1+/SqbccRqj8LUxciSvzgz42YAG5/+XXZDknvLA==>. - Режим доступа: ЭБС "Руконт". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-394-02053-7 :

**в) программное обеспечение:**

**д) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

**9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Специальные помещения: <i>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</i></p>	<p>Аудитория оборудована специальной учебной мебелью; оборудована техническими средствами обучения: компьютер (Системный блок Intelpentium 4 2.8 GHz) (1 штука), Монитор LGL1453S (1 штука); проектор ViewSonicrjg 5134, экран ScreenVtdiaEcot-3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Конфликтология».</p>	<p>OCWindows: DreamSparkPremium, Договор № 03-016-14от 30.10.2014</p> <p>MicrosoftOffice: 0365ProPiusOpenStudentsShrdSvrALNGsubsVLNLMthAcdmsStdntw/Faculty(15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08170221054045730-177</p>
<p>Специальные помещения: <i>компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и</i></p>	<p>Аудитория оборудована специальной учебной мебелью на 25 посадочных мест, техниче-</p>	<p>OCWindows: DreamSparkPremium, Договор № 03-016-14от 30.10.2014</p> <p>MicrosoftOffice: 0365ProPiusOpenStudentsShrdSvrALNGsubsVLNLMthAcdmsStdntw/Faculty(15000 лицензий)</p>

индивидуальных консультаций, организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	скими средствами обучения: компьютеры ((Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LGF1742S (2 штуки), Монитор ViewSonicVA703 b(24 штуки)) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08170221054045730-177
--	--	---

## 10. Образовательные технологии

При реализации программы дисциплины «Конфликтология» используются различные образовательные технологии.

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем.

Коллоквиум - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний студентов, обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса. (Тема 6).

Деловая игра - метод имитации (подражания, изображения) принятия решений торговым персоналом разного уровня управления в производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме. (Тема 7. Деловая игра «Поток»)

Тестирование – контроль знаний с помощью тестов с открытыми и закрытыми вопросами для текущей аттестации, самоконтроля..

Метод кейсов - техника обучения, использующая описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации. (Тема9)

Самостоятельная работа студентов в процессе прохождения данного курса предусматривает различные виды индивидуальной подготовки: работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка ответа, подготовка к коллоквиуму), составление таблицы «Типы конфликтных личностей», выполнение задания «Диагностика конфликта».

## 11. Оценочные средства (ОС)

### 11.1. Оценочные средства для входного контроля.

В качестве входного контроля студенты участвуют в дискуссии. Тема: «Конфликты в нашей жизни: неизбежность или аномалия? Можно ли жить без конфликтов?»

## 11.2. Оценочные средства текущего контроля.

Тесты, ответы на семинарских занятиях, участие в дискуссии, коллоквиуме, результаты практических работ, работа с кейсом.

## 11.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в виде устного зачета.

**Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов:**

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Тест 1	1-5	ОК-6
2	Тест 2	6-10	ОК-6
3	Ответ на семинарском занятии	1-10	ОК-6
4	Участие в дискуссии	1	ОК-6
5	Участие в коллоквиуме	6	ОК-6
6	Результаты практической работы	5 6	ОК-6
7	Работа с кейсом	9	ОК-6
8	зачет	1-10	ОК-6

### Демонстрационный вариант теста №1

**В какой социологической модели конфликт понимается как патология в функционировании общества, как аномалия, которая должна быть исключена из жизни общества?**

- А. Теория равновесия (функциональная модель)
- Б. Теория конфликта

**Какая стратегия конфликтного поведения ориентирована на поиск решения через равные уступки:**

- А) Игнорирование
- Б) Конкуренция
- В) Компромисс
- Г) Приспособление
- Д) Соглашение

**В какой психологической традиции был реализован ситуационный подход в исследовании конфликтов, делающий акцент на внешних детерминантах их возникновения?**

- А. Психоанализ
- Б. Бихевиоризм
- В. Когнитивная психология

### Демонстрационный вариант теста №2

**Какой стиль поведения в конфликте предполагает высокую ориентацию на себя и низкую ориентацию на других, идентифицируется с ориентацией «выигрыш-проигрыш», с «силовым» ведением переговоров с целью добиться победы?**

- А. Сотрудничество
- Б. Соперничество
- В. Компромисс
- Г. Уклонение
- Д. Подчинение

**Какой переговорный сценарий предполагает выдвижение участниками некоторых конкретных позиций и решений, которые затем защищаются и отстаиваются.**

- А. Позиционный торг
- Б. Переговоры по интересам

**Кто в ситуации арбитража принимает окончательное решение в конфликте?**

- А. Стороны конфликта
- Б. Арбитр
- В. Посредник

#### **Вопросы для дискуссии.**

1. Конфликты в нашей жизни: неизбежность или аномалия?
2. Можно ли жить без конфликтов?
3. Часто ли Вы попадаете в конфликтные ситуации? Почему?
4. Как предпочитаете разрешать конфликты?

#### **Вопросы для коллоквиума.**

1. Есть ли на Ваш взгляд типы людей, которые чаще других попадают в конфликтные ситуации?
2. Какими особенностями обладают конфликтные личности?
3. Встречались ли Вы с такими людьми? Как Вы поступали в тех случаях?
4. Классификация конфликтных личностей по Роберту М.Бремсону, Дж.Г.Скотт, Ф.М. Бородкину и Н.М.Коряк.
5. Взаимодействие с разными типами личностей.

#### **Работа с кейсом «Конфликта Ген».**

Учащимся в ходе аудиторного занятия предлагается посмотреть учебный видеокейс «Конфликта Ген» (производство ЗАО «Решение: учебное видео»). Данный кейс содержит иллюстрацию организационного конфликта. После просмотра предлагаются вопросы для обсуждения. (В чем заключается противоречие сторон? Можно ли это противоречие назвать конфликтом? Между кем возникает противоречие, кто является сторонами конфликта? Какие стратегии демонстрируют участники? Что можно было бы предпринять, чтобы предотвратить дальнейшее негативное развитие ситуации? Определить тип конфликта.)

#### **Задание «Диагностика конфликта».**

Подобрать пример конфликта (видео, текст), провести его диагностику по алгоритму, данному преподавателем в ходе аудиторных занятий. Определить тип конфликта, выделить структурные, динамические характеристики конфликта, описать стратегии поведения участников. Предложить варианты конструктивного разрешения данного конфликта. Сделать устное сообщение по результатам работы.

#### **Примерный список вопросов к зачету.**

1. Конфликтология: предмет, задачи, история, связь с другими науками.
2. Эволюция представлений о конфликте.
3. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов.
4. Психологическая традиция изучения конфликтов
5. Основные причины конфликтов.
6. Функции конфликтов.
7. Типология конфликтов.
8. Структурные характеристики конфликтов.
9. Динамические характеристики конфликтов.
10. Конфликтогены: содержание, природа, роль в конфликтных отношениях
11. Конфликтные отношения в свете трансактной теории Э.Берна.
12. Роль эмоций в конфликтных отношениях. Приемы работы с эмоциями.
13. Конфликтные личности.
14. Внутриличностный конфликт: содержание, природа и роль в конфликтных отношениях
15. Межличностный конфликт: содержание, причины, классификация.
16. Организационные конфликты: источники, типология, пути разрешения.
17. Педагогические конфликты: источники, типология, пути разрешения.
18. Управление конфликтом.
19. Стратегии поведения в конфликте, их характеристика.
20. Основные подходы к разрешению конфликтов.
21. Переговоры как способ разрешения конфликтов. Позиционный торг и переговоры по интересам.
22. Посредничество как способ разрешения конфликтов. Функции модератора.
23. Арбитраж как способ разрешения конфликтов. Требования к арбитру.

**Разработчики:**

  
(подпись)

доцент  
(занимаемая должность)

Е.В. Дятлова  
(инициалы, фамилия)

**Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.**