

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
*Факультет управления*  
Кафедра «Экономика труда и управление персоналом»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Конфликтология

Образовательная программа  
38.04.03 – Управление персоналом

Профиль подготовки  
Управление персоналом организации

Уровень высшего образования  
магистратура

Форма обучения  
очно-заочная

Статус дисциплины: по выбору

Махачкала, 2020 год

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» составлена в 2020 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом (уровень магистратуры) от «8» апреля 2015 г. № 367

Разработчик: кафедра экономики труда и управления персоналом  
Алиева П.Р., к.э.н./доц.

*Алиева*

Рабочая программа дисциплины одобрена:  
на заседании кафедры экономики труда и управления персоналом от «11»  
03 2020 г., протокол № 6

Зав. кафедрой *Магомедов* Магомедов М.М.

на заседании Методической комиссии факультета управления от «13»  
03 2020 г., протокол № 7

Председатель *Гашимова* Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим  
управлением «16» 03 2020 г. *Гашимова*

## Содержание

Аннотация рабочей программы дисциплины	4
1. Цели освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры	4
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)	5
4. Объем, структура и содержание дисциплины	6
4.1. Объем дисциплины	6
4.2. Структура дисциплины	6
4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)	7
4.4. Темы практических занятий	8
5. Образовательные технологии	9
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	9
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	12
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	12
7.2. Типовые контрольные задания	13
7.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	18
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	19
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	20
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	21
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.	21

## Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Конфликтология» входит в вариативную часть дисциплин по выбору образовательной программы магистратуры по направлению 38.04.03 Управление персоналом, и разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, компетентностным подходом, реализуемым в системе высшего образования.

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой экономики труда и управления персоналом.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием у магистров представления о сущности конфликта как социально-психологического феномена, его структуре, функциях, причинах возникновения и динамике; формированием умения применять теоретические знания в процессе анализа конкретных конфликтов; формированием умения оценивать адекватность и эффективность различных посреднических и переговорных тактик и методов; формированием навыков эффективного поведения в конфликтной ситуации.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: профессиональных – ПК-8, ПК-21.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекционные занятия, практические занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, глоссария и промежуточный контроль в форме зачета.

Объем дисциплины 2 зачетные единицы, в том числе в академических часах по видам учебных занятий

Се- местр	Учебные занятия						СРС, в том числе экза- мен	Форма промежу- точной аттеста- ции (зачет, диф- ференцированный зачет, экзамен
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Все- го	из них						
Лек- ции		Лаборатор- ные заня- тия	Практи- ческие занятия	КСР	консуль- тации			
3	72	4		10			58	зачет

### 1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Конфликтология» является дать системные знания магистрам о социальных конфликтах и развить навыки по управлению и разрешению конфликтных ситуаций.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры

Дисциплина «Конфликтология» является учебной дисциплиной по выбору образовательной программы магистратуры 38.04.03 Управление персоналом.

Дисциплина «Конфликтология» базируется на знаниях основ следующих дисциплин: «Современные проблемы управления персоналом», «Обучение персонала и развитие его компетенций», «Системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности» и др. Изучение данной дисциплины должно предшествовать изучению кадрового консалтинга и аудита, управления организационной культурой и других дисциплин профессионального цикла.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения)
-------------	-------------------------------------	---

		заданного уровня освоения компетенций)
ПК-8	способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру	<p><b>Знает:</b> основные понятия, которыми оперирует конфликтология; причины возникновения конфликтов, особенности их динамики и основные способы их предупреждения и разрешения</p> <p><b>Умеет:</b> самостоятельно прогнозировать вероятность возникновения конфликтов; анализировать конфликтные ситуации, сложившиеся в различных социальных системах; использовать основные способы конструктивного поведения в конфликтной ситуации, повышающие эффективность профессионального воздействия и взаимодействия и взаимодействия в социально-значимых ситуациях</p> <p><b>Владеет:</b> методами исследования и воздействия в области конфликтологии, необходимыми для решения различных практических задач, стоящих перед журналистом в процессе профессиональной деятельности</p>
ПК-21	умением выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения, разрабатывать и экономически обосновать систему мер по их практической реализации	<p><b>Знает:</b> технологии и модели управления развитием конфликтов; стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации; формы предупреждения и разрешения трудовых конфликтов; понятие стресса, его симптомы и динамику;</p> <p><b>Умеет:</b> прогнозировать развитие конфликтной ситуации; предупреждать появление нежелательных конфликтов; определять истинные причины конфликтного поведения методом картографии конфликтов; различать физиологические, интеллектуальные, эмоциональные и поведенческие симптомы стресса;</p> <p><b>Владеет:</b> навыкам работы по диагностике, разрешению и профилактике конфликтов в условиях современной организации; навыками представления</p>

	результатов работы в удобной для восприятия форме
--	---

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, академических часов - 72.

4.2. Структура дисциплины.

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Контроль	
Модуль 1: Теоретические основы исследования конфликтов								
1	Тема 1. Предмет и задачи курса «Конфликтология»	3			2	10		Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта
2	Тема 2. Причины конфликтов, их типологии и функции	3		2	2	8		Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта
3	Тема 3. Структура и динамика конфликтов	3			2	10		Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта
	<i>Итого по модулю 1:</i>	36		2	6	28		
Модуль 2: Основы предупреждения и практика разрешения конфликтов								
4	Тема 4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	3		2	2	14		Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта
5	Тема 5. Управление конфликтом	3			2	16		Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта
	<i>Итого по модулю 2:</i>	36		2	4	30		
	<b>ИТОГО:</b>	72		4	10	58		зачет

#### 4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

##### Модуль 1

##### Тема 1. Предмет и задачи курса «Конфликтология»

Роль конфликтологии в осмыслении развития российского общества на современном этапе становления рыночных отношений. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Конфликт и противоречие. Основные цели и задачи конфликтологии.

Эволюция научных воззрений на конфликт. Проблема насилия в религиозных учениях. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации. Практические знания как источник конфликтологических идей.

Традиции накопления конфликтологических идей мыслителями-гуманистами в античную эпоху, средние века - проблема согласия и насилия в религиозных учениях. Первые целостные концепции конфликта на рубеже XIX-XX вв. Проблема конфликта в период кризиса. Значение компетентного подхода к конфликтам. Уровни научного рассмотрения. Теоретический и прикладной потенциал конфликтологии. Предмет и задачи курса. Уровень конфликтологических исследований в России и на Западе. Причины различия.

## **Тема 2. Причины конфликтов, их типологии и функции**

Понятие причины конфликта и его ключевое место в поиске путей его предупреждения и конструктивного разрешения. Объективно-субъективный характер причин конфликтов. Четыре группы факторов и причин конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные.

Базисная типология конфликтов: внутриличностные, социальные, а также зооконфликты. Структура внутриличностного конфликта. Частные типологии конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликта по его влиянию на участников и социальное окружение между «хочу» и «хочу», между «хочу» и «не могу», между «хочу» и «нужно», между «могу» и «не могу», между «нужно» и «нужно», между «нужно» и «не могу».

Структура социальных конфликтов: межличностные, между личностью и группой, между малыми, средними, большими социальными группами; межгосударственные. Зооконфликты: интрапсихические и между животными.

## **Тема 3. Структура и динамика конфликтов**

конфликта, объект конфликта, микро- и макросреда. Психологические составляющие конфликта: мотивы сторон, конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Понятие конфликтной ситуации. Границы конфликта.

Основные стадии развития классического конфликта: латентная (предконфликт), открытая, завершающая. Характеристика латентной стадии конфликта. Понятие конфликтной ситуации. Этапы вызревания и варианты решения проблемной ситуации. Открытая стадия (или собственно конфликт), включающая: инцидент-повод, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие. Эскалация конфликта, ее признаки, типы и пороги прохождения. Понятие «рефлексивных игр» как имитации рассуждений и поведения противника. Общие приемы рефлексивных игр: рефлексивный прогноз, рефлексивная защита, рефлексивное управление. Характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности. Понятие «разрешение конфликта» как сведения до минимума предмета спора. Послеконфликтный период и его этапы: частичной и полной нормализации отношений. Динамика различных видов конфликтов: в условиях повседневной жизнедеятельности и в экстремальных условиях. Особенность протекания криминальных конфликтов.

## **Модуль 2**

### **Тема 4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

Характеристика предупреждения конфликтов как многоплановой деятельности по ликвидации деструктивного потенциала противоречий между субъектами до начала противостояния. Объективные, организационно-управленческие и социально-

психологические условия профилактики конфликтов. Анализ уровней, на которых возможна деятельность по предупреждению конфликтов: макроуровень, микроуровень, уровень межличностных отношений, внутриличностный уровень. Наиболее эффективные формы предупреждения конфликтов: устранение их причин, создание ситуации поддержания сотрудничества, институционализация отношений, принятие нормативных механизмов, а также использование уместного юмора в предконфликтной ситуации.

Этап процесса прогнозирования конфликтов: выявление симптомов; поиск и анализ информации, моделирование. Основная цель прогнозирования и методы этой деятельности: индуктивный и дедуктивный. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов.

## **Тема 5. Управление конфликтом**

Сущность урегулирования конфликтов. Конфликтное управление как действие, инициирующее один конфликт в целях оптимального воздействия на другой. Институционализация конфликта. Легитимизация конфликта. Структурирование конфликтующих групп. Редукция конфликта как его последовательное ослабление за счет перевода на другой уровень. Шкала уровней напряженности в конфликте.

М. Винер и К. Рей о продуктивном взаимодействии между людьми и факторах способствующих успешному сотрудничеству. Факторы, связанные с окружающим миром. Факторы, относящиеся к членам сотрудничества. Факторы, связанные с процессом и структурой сотрудничества. Факторы коммуникации. Факторы цели. Факторы ресурсы. Технологии рационального поведения в конфликте. Приемы и правила управления эмоциями в процессе разрешения конфликта.

## **4.4. Темы практических занятий**

### **Модуль 1**

#### **Тема 1. Предмет и задачи курса «Конфликтология»**

1. Конфликтология как наука: предмет, функции и структура конфликтологии.
2. Междисциплинарность и научная автономность конфликтологии.
3. Основные цели и задачи конфликтологии.
4. Эволюция научных воззрений на конфликт.
5. Проблема насилия в религиозных учениях.
6. Практические знания как источник конфликтологических идей.
7. Роль конфликтологии в развитии российского общества.

#### **Тема 2. Причины конфликтов, их типологии и функции**

1. Типология конфликтов.
2. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека.
3. Причины конфликтов (организационно-управленческие, социально- психологические, личностные).
4. Функции конфликтов.
5. Потери и искажение информации при общении оппонентов.

#### **Тема 3. Структура и динамика конфликтов**

1. Основные стадии развития классического конфликта.
2. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
3. Эскалация конфликта: механизм и разновидности.
4. Динамика различных видов конфликтов.
5. Объективные и психологические составляющие конфликта.

6. Общая характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности. Формы, критерии завершения конфликтов

## **Модуль 2**

### **Тема 4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

1. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов
2. Условия предупреждения конфликта (объективные и организационно- управленческие, социально- психологические и др.)
3. Нормативные механизмы предупреждения конфликтов.
4. Технология предупреждения конфликтов: изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней.
5. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.

### **Тема 5. Управление конфликтом**

1. Сущность управления конфликтом. Основные факторы управления конфликтом.
2. Институционализация конфликта. Легитимизация конфликта.
3. Структурирование конфликтующих групп.
4. Способы управления межличностными конфликтами. Формула неконфликтного поведения: роль комплиментов в общении. Правила их построения и произнесения; эмпатия как чувство и конфликтологическая методика.
5. Базовые тактики управления конфликтов: соперничество и приспособление

## **5. Образовательные технологии**

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий:

- во время лекционных занятий используется презентация с применением слайдов с графическим и табличным материалом, что повышает наглядность и информативность используемого теоретического материала;

- практические занятия предусматривают использование групповой формы обучения, которая позволяет студентам эффективно взаимодействовать в микрогруппах при обсуждении теоретического материала;

- использование кейс–метода (проблемно–ориентированного подхода), то есть анализ и обсуждение в микрогруппах конкретной деловой ситуации из практического опыта;

- использование тестов для контроля знаний во время текущих аттестаций и промежуточной аттестации;

- подготовка рефератов и докладов по самостоятельной работе студентов и выступление с докладом перед аудиторией, что способствует формированию навыков устного выступления по изучаемой теме и активизирует познавательную активность студентов.

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.**

Возрастает значимость самостоятельной работы студентов в межсессионный период. Поэтому изучение курса «Конфликтология» предусматривает работу с основной специальной литературой, дополнительной обзорного характера, а также выполнение домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Задания для самостоятельной работы, их содержание и форма контроля приведены в форме таблицы.

Наименование тем	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Тема 1. Предмет и задачи курса «Конфликтология»	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	Устный опрос, написание рефератов, глоссарий, тестирование
Тема 2. Причины конфликтов, их типологии и функции	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий
Тема 3. Структура и динамика конфликтов	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка проведенного анализа
Тема 4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
Тема 5. Управление конфликтом	Работа с учебной литературой (см. разделы 8,9). Подготовка реферата. Решение тестов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.

Целью подготовки реферата является приобретение навыков творческого обобщения и анализа имеющейся литературы по рассматриваемым вопросам, что обычно является первым этапом самостоятельной работы. По каждому модулю предусмотрены написание и защита одного реферата. Всего по дисциплине студент может представить шесть рефератов. Тему реферата студент выбирает самостоятельно из предложенной тематики. При написании реферата надо составить краткий план, с указанием основных вопросов избранной темы. Реферат должен включать введение, несколько вопросов, посвященных рассмотрению темы, заключение и список использованной литературы. В вводной части реферата следует указать основания, послужившие причиной выбора данной темы, отметить актуальность рассматриваемых в реферате вопросов. В основном разделе излагаются наиболее существенные сведения по теме, производится их анализ, отмечаются отдельные недостатки или нерешенные еще вопросы, вносятся и обосновываются предложения по повышению качества потребительских товаров, расширению ассортимента, совершенствованию контроля за качеством и т.д. В заключении реферата на основании изучения литературных источников должны быть сформулированы краткие выводы и предложения. Список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84 «Библиографическое описание документа». Перечень литературы составляется в алфавитном порядке фамилий первых авторов, со сквозной нумерацией. Примерный объем реферата 15-20 страниц.

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) со студентами в ходе изучения материала данной дисциплины.

#### **Тематика рефератов:**

1. Конфликтология: история и современность.
2. Функциональная (равновесная) и конфликтная модели развития общества.
3. Роль конфликтов в развитии российского общества.
4. Методы исследования и диагностики конфликтов.

5. Уровни проявления и типология конфликтов.
6. Причины возникновения конфликтов.
7. Структура и функции конфликтов.
8. Динамика различных видов конфликтов.
9. Общая характеристика внутриличностного конфликта.
10. Конфликт как тип трудных ситуаций.
11. Взаимосвязь конфликтологии с другими науками.
12. Программа конфликтологического исследования.
13. Актуальность конфликтологических знаний в современном обществе.
14. Общесоциологические теории о конфликте как инструменте развития.
15. Разработка типологии конфликтов в западной и отечественной социологии.
16. Психоаналитическое направление исследования конфликта.
17. Эволюция научных воззрений на конфликт.
18. Природа конфликта.
19. Стили поведения в конфликте по К. Томасу: достоинства и недостатки, примеры конкретных случаев.
20. Конфликты в малой группе: причины, последствия, методы управления и разрешения.
21. Причины и формы протекания конфликтов в организации. Конструктивные и деструктивные последствия.
22. Трудовые конфликты: забастовка, саботаж и т.д. Причины и динамика протекания.
23. Моббинг как форма межличностных конфликтов. Причины и предупреждение.
24. Манипулятивное поведение как источник межличностных конфликтов и подход к их разрешению.
25. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов (основные подходы и их обоснование).
26. Основные подходы к управлению конфликтами в организации.
27. Профилактика деструктивных организационных конфликтов.
28. Переговоры как универсальный способ разрешения конфликтов.
29. Посредничество как форма разрешения конфликтов. Достоинства и ограничения.
30. Особенности возникновения и разрешения конфликтов между руководителями и подчиненными.
31. Особенности возникновения и направления предотвращения межгосударственных конфликтов.
32. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
33. Социальные конфликты в системе местного самоуправления.
34. Особенности национально-этнических конфликтов на современном этапе.
35. Мировоззренческие и нормативно-ценностные конфликты.
36. Особенности конфликтных отношений у молодого поколения.
37. Семейные конфликты и способы их разрешения.
38. Социальные конфликты и пути их разрешения.
39. Технологии эффективного общения в конфликтной ситуации.
40. Технологии управления конфликтами.
41. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов.
42. Особенности конфликтов в трудовых коллективах и способы их разрешения.
43. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
44. Предпосылки и результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
45. Социальные конфликты в разных общественных структурах.
46. Социальные конфликты в меняющемся российском обществе.
47. Конфликты среди разных социальных слоев.
48. Арбитраж как форма регулирования конфликта.

**7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования приведен в описании образовательной программы.

Компетенция	Наименование компетенции ФГОС ВО	Знания, умения, навыки	Процедура освоения
ПК-8	способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросс-культурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру	<b>Знает:</b> основные понятия, которыми оперирует конфликтология; причины возникновения конфликтов, особенности их динамики и основные способы их предупреждения и разрешения <b>Умеет:</b> самостоятельно прогнозировать вероятность возникновения конфликтов; анализировать конфликтные ситуации, сложившиеся в различных социальных системах; использовать основные способы конструктивного поведения в конфликтной ситуации, повышающие эффективность профессионального воздействия и взаимодействия и взаимодействия в социально-значимых ситуациях <b>Владет:</b> методами исследования и воздействия в области конфликтологии, необходимыми для решения различных практических задач, стоящих перед журналистом в процессе профессиональной деятельности	Устный опрос, глоссарий, написание рефератов, тестирование
ПК-21	умением выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения, разрабатывать и экономически обосновать систему мер по их практической реализации	<b>Знает:</b> технологии и модели управления развитием конфликтов; стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации; формы предупреждения и разрешения трудовых конфликтов; понятие стресса, его симптомы и динамику; <b>Умеет:</b> прогнозировать развитие конфликтной ситуации; предупреждать появление нежелательных конфликтов; определять истинные причины конфликтного поведения методом картографии конфликтов; различать физиологические, интеллектуальные, эмоциональные и поведенческие симптомы стресса;	Устный опрос, глоссарий, написание рефератов, тестирование

		<b>Владеет:</b> навыкам работы по диагностике, разрешению и профилактике конфликтов в условиях современной организации; навыками представления результатов работы в удобной для восприятия форме	
--	--	--	--

## 7.2. Типовые контрольные задания

Текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, решения задач и промежуточный контроль в форме экзамена.

### *Образец тестового задания*

- 1) Методологическими принципами конфликтологии выступают следующие:
  1. Принципы междисциплинарности, преемственности, эволюционизма, личностного подхода;
  2. Принципы развития, всеобщей связи, системного подхода, объективности;
  3. Принципы конкретно-исторического подхода, соблюдения требований основных законов и категорий диалектики;
  4. Принципы развития, динамизма, комплексности, гласности, объективности;
- 2) Структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие конфликты относятся к:
  1. организационно-управленческим причинам;
  2. социально-психологическим причинам;
  3. личностным причинам;
  4. субъективным причинам.
- 3) Прогнозирование конфликта - это:
  1. вид деятельности субъекта управления, направленный на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии;
  2. вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта;
  3. целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих;
  4. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на конфликтный процесс в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.
- 4) К информационным технологиям регулирования конфликта относятся следующие:
  1. ликвидация дефицита информации в конфликте, исключение искаженной информации, устранение слухов;
  2. организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонами;
  3. снижение социальной напряженности и укрепление социально-психологического климата в коллективе;
  4. решение кадровых вопросов, использование методов поощрения и наказания.
- 5) Легитимизация конфликта – это:
  1. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
  2. создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
  3. определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

4. обращение к медиатору.
- 6) К групповым конфликтам относятся конфликты:
  1. личность-группа и группа-группа;
  2. личность-группа;
  3. группа-группа;
  4. руководитель-коллектив.
- 7) Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются:
  1. стиль управления, низкая компетентность руководителя;
  2. негативная оценка руководителя со стороны вышестоящего руководства;
  3. неудовлетворительные коммуникации;
  4. распределение ресурсов.
- 8) Инновационные конфликты в организации – это:
  1. конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
  2. конфликты между структурными подразделениями;
  3. конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
  4. конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации.
- 9) Под конфликтами в сфере управления понимают:
  1. конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;
  2. конфликты между субъектами и объектами управлений;
  3. конфликты между субъектами управления различных уровней;
  4. конфликты в процессе принятия управленческих решений.
- 10) Под глобальными конфликтами понимают:
  1. конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;
  2. конфликты между регионами;
  3. конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
  4. конфликты, связанные с природными катастрофами.
- 11) Назовите главный фактор, определяющий характер региональных конфликтов:
  1. национально-этнические и религиозные интересы и традиции;
  2. международные отношения;
  3. глобальные проблемы современности;
  4. географический фактор.
- 12) Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта (противоречия и напряженных отношений) – это:
  1. затухание конфликта;
  2. разрешение конфликта;
  3. урегулирование конфликта;
  4. устранение конфликта.
- 13) Воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта – это:
  1. устранение конфликта;
  2. затухание конфликта;
  3. разрешение конфликта;
  4. урегулирование конфликта;
- 14) В зависимости от того, какие цели преследуют участники переговоров, выделяются следующие функции переговоров:

1. информационная, коммуникативная, регуляции и координации действий, отвлечения внимания, пропаганды, проволочек;
  2. идеологическая, прикладная, теоретическая, образовательная, сигнальная;
  3. информационная, интегративная, механическая, образовательная, идеологическая;
  4. информационная, позитивная, политическая, инновационная, динамическая.
- 15) Динамика конфликта - это:
1. ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий;
  2. переход в конфликте от поверхностных к более глубоким противоречиям;
  3. увеличение диапазона различных точек столкновения, которое сопровождается расширением границ конфликта;
  4. стратегия поведения субъекта в конфликте.
- 16) Стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента – это:
1. компромисс;
  2. уклонение (уход);
  3. конфронтация;
  4. сотрудничество.
- 17) Объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами; основное противоречие, из-за которого возник конфликт – это:
1. предмет конфликта;
  2. объект конфликта;
  3. границы конфликта;
  4. структура конфликта.
- 18) По сферам проявления конфликты делятся на:
1. экономические, идеологические, социально-бытовые, семейно-бытовые;
  2. конструктивные деструктивные;
  3. горизонтальные, вертикальные, смешанные;
  4. внутриличностные, межличностные, зооконфликты.
- 19) Процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников – это:
1. разрешение конфликта;
  2. урегулирование конфликта;
  3. затухание конфликта;
  4. устранение конфликта.
- 20) Рост социальной напряженности в отношениях между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями – это:
1. предконфликтная ситуация;
  2. эскалация конфликта;
  3. инцидент;
  4. разрешение конфликтной ситуации.
- 21) Забастовка – это:
1. временный добровольный отказ работников от выполнения трудовых обязанностей (полностью или частично) с целью разрешения коллективного трудового спора;
  2. временный добровольный отказ работников от выполнения трудовых обязанностей с целью увеличения заработной платы;
  3. временный добровольный отказ работников от выполнения трудовых обязанностей с целью улучшения условий труда;
  4. временный добровольный отказ работников от выполнения трудовых обязанностей с целью сохранения и увеличения рабочих мест.
- 22) Всеобщая забастовка – это:

1. забастовка, организованная национальным профцентром или вспыхнувшая стихийно, в масштабе всей страны;
  2. забастовка, организованная национальным профцентром или вспыхнувшая стихийно, в масштабе одной или нескольких отраслей;
  3. массовая акция протеста с целью оказания давления на власть;
  4. забастовка, которая объявлена без учета сроков, процедур и требований, предусмотренных законодательными актами.
- 23) Пикет – это:
1. группа бастующих рабочих, охраняющих предприятие от проникновения штрейк-брехеров, а также группа демонстрантов для охраны демонстрации от нападения;
  2. набор товаров, соответствующий некоторому стандартному уровню потребления и используемый при расчете индекса стоимости жизни;
  3. основной инструмент оценки. Прогнозирования и регулирования величины, структуры и динамики уровня жизни;
  4. массовое собрание граждан для обсуждения политических, экономических и других злободневных вопросов текущей жизни, в поддержку каких-либо требований.
- 24) Паритет – это:
1. принцип равного представительства сторон, достижения равенства условий при решении спорных вопросов;
  2. система идей, провозглашающая приоритет гражданского согласия, цивилизованного решения конфликтов в социально-трудовой сфере общества;
  3. набор товаров, соответствующий некоторому стандартному уровню потребления и используемый при расчете индекса стоимости жизни;
  4. основные правила, исходные, изначальные положения какой-либо теории или науки, функционирования какой-либо системы, реализации того или иного процесса.
- 25) К жестким тактикам воздействия на оппонента относятся:
1. захват и удержание объекта, давление, психологическое насилие, физическое насилие;
  2. коалиционная, санкционирование, демонстрация действий;
  3. сделки, дружелюбие, фиксация позиций;
  4. коалиционная, сделки, дружелюбие.
- 26) К послеконфликтному периоду в динамике конфликта относятся:
1. частичная и полная нормализация отношений;
  2. инцидент и эскалация;
  3. сбалансированное противодействие и завершение конфликта;
  4. возникновение и осознание объективной проблемной ситуации;
- 27) Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт – это:
1. управление конфликтом;
  2. прогнозирование конфликта;
  3. профилактика конфликта;
  4. структурирование конфликта.
- 28) Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его – это:
1. причина конфликта;
  2. объект конфликта;
  3. предмет конфликта;
  4. структура конфликта.
- 29) Терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению. Ценностям и т.д. – это:
1. толерантность;

2. консенсус;
3. эмпатия;
4. фрустрация.

30) Противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий – это:

1. межличностные конфликты;
2. межролевой конфликт;
3. межгрупповой конфликт;
4. межгосударственный конфликт.

### ***Контрольные вопросы к зачету для промежуточного контроля***

1. Предмет, функции и задачи конфликтологии. Цели и исследовательское поле конфликтологии.
2. Объект и предмет конфликтологии. Методологические принципы конфликтологии.
3. Сущность и функции конфликта. Принципы исследования конфликта.
4. Универсальная понятийная схема описания конфликта. Программа конфликтологического исследования.
5. Структура конфликта. Объективные составляющие конфликта.
6. Среда конфликта (физическая, общественно-психологическая, социальная).
7. Стратегии поведения в конфликте.
8. Тактики поведения как важные составляющие конфликтной ситуации.
9. Типология конфликтов.
10. Объективные причины возникновения конфликтов.
11. Субъективные причины возникновения конфликтов.
12. Динамика конфликта. Определение и признаки эскалации.
13. Методы конфликтологии как науки.
14. Основные виды конфликтов по уровням противоречий. Конструктивное и деструктивное развитие конфликта.
15. Условия возникновения конфликта и их значение.
16. Конфликтный тип личности. Постоянная и ситуативная конфликтность.
17. Формы и исходы конфликтов. Критерии разрешенности конфликтов.
18. Разрешение конфликта: определение, предпосылки, формы.
19. Причины возникновения конфликтов между руководителем и подчиненными.
20. Особенности возникновения и регулирования инновационных конфликтов.
21. Трудовые конфликты: определение, виды, причины, функции и формы разрешения.
22. Межэтнические конфликты: определение, причины возникновения, основные причины возникновения и урегулирования.
23. Политические конфликты: сущность, виды, пути предотвращения.
24. Межгосударственные конфликты: особенности, виды, направления предотвращения.
25. Сущность, классификация и функции переговоров.
26. Динамика переговорного процесса.
27. Технология достижения компромисса в процессе переговоров. Консенсус.
28. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
29. Особенности и принципы управления конфликтом.
30. Условия профилактики конфликтов.
31. Объективные условия профилактики деструктивных конфликтов.
32. Технологии предупреждения конфликта.
33. Принципы, обеспечивающие сотрудничество, сплоченность в трудовых коллективах.
34. Виды социального партнерства. Трипартизм как основной способ регулирования социально-трудовых отношений.
35. Забастовка: определение, виды. Процедура объявления забастовки.

36. Функции конфликтов в организации. Конструктивное и деструктивное использования конфликтов в управлении.
37. Технологии профилактики конфликтов в организации.
38. Технологии работы с трудовыми (индустриальными) конфликтами.
39. Социальные конфликты, их связь с основными сферами социальной жизни. Конструктивное и деструктивное развитие конфликтов в социальной сфере.
40. Стили и стратегии поведения сторон в конфликте. Их достоинства и недостатки.
41. Основные технологии (подходы) завершения и разрешения конфликтов. Их достоинства и недостатки.
42. Переговоры как технология разрешения конфликтов. Виды переговоров. Особенности переговоров. Стратегии и тактики ведения переговоров.
43. Социальная напряженность: общая характеристика и значение в конфликте
44. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
45. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
46. Эскалация конфликта: механизм и разновидности.
47. Институционализация отношений как форма предупреждения конфликтов.
48. Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник и наблюдатель.

### **7.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Оценка за модуль определяется как сумма баллов за текущую и контрольную работу.

Коэффициент весомости баллов, набранных за текущую и контрольную работу, составляет 0,5/0,5.

Текущая работа включает оценку аудиторной и самостоятельной работы.

Оценка знаний студента на практическом занятии (аудиторная работа) производится по 100-балльной шкале.

Оценка самостоятельной работы студента (написание эссе, подготовка доклада, выполнение домашней контрольной работы и др.) также осуществляется по 100-балльной шкале.

Для определения среднего балла за текущую работу суммируются баллы, полученные за аудиторную и самостоятельную работу, полученная сумма делится на количество полученных оценок.

Итоговый балл за текущую работу определяется как произведение среднего балла за текущую работу и коэффициента весомости.

Если студент пропустил занятие без уважительной причины, то это занятие оценивается в 0 баллов и учитывается при подсчете среднего балла за текущую работу.

Если студент пропустил занятие по уважительной причине, подтвержденной документально, то преподаватель может принять у него отработку и поставить определенное количество баллов за занятие. Если преподаватель по тем или иным причинам не принимает отработку, то это занятие при делении суммарного балла не учитывается.

Контрольная работа за модуль также оценивается по 100-балльной шкале. Итоговый балл за контрольную работу определяется как произведение баллов за контрольную работу и коэффициента весомости.

Критерии оценок аудиторной работы студентов по 100-балльной шкале:

«0 баллов» - студент не смог ответить ни на один из поставленных вопросов

«10-50 баллов» - обнаружено незнание большей части изучаемого материала, есть слабые знания по некоторым аспектам рассматриваемых вопросов

«51-65 баллов» - неполно раскрыто содержание материала, студент дает ответы на некоторые рассматриваемые вопросы, показывает общее понимание, но допускает ошибки

«66-85 баллов» - студент дает почти полные ответы на поставленные вопросы с небольшими проблемами в изложении. Делает самостоятельные выводы, имеет собственные суждения.

«86-90 баллов» - студент полно раскрыл содержание материала, на все поставленные вопросы готов дать абсолютно полные ответы, дополненные собственными суждениями, выводами. Студент подготовил и отвечает дополнительный материал по рассматриваемым вопросам.

Таблица перевода рейтингового балла по дисциплине в «зачтено» или «не зачтено»

Итоговая сумма баллов по дисциплине по 100-балльной шкале	Оценка по дисциплине
0-50	Не зачтено
51-100	Зачтено

Например:



## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

### а) основная литература

1. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.А. Алексеев. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 238 с. — 978-5-905916-94-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html> (дата обращения: 4.06.2018)

2. Анцупов А.Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник для вузов. - М.: Эксмо, 2011. - 509 с.

3. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / М.Ю. Зеленков. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2015. — 324 с. — 978-5-394-01918-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934.html> (дата обращения: 4.06.2018)

4. Конфликтология: учебник для вузов по спец. экономики и управления и гуманитарно-социальным спец; под ред. В. П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 543 с.
5. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О.З. Муштук [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2011. — 320 с. — 978-5-902597-60-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17019.html> (дата обращения: 4.06.2018)
6. Лебедева М. М. Технология ведения переговоров: учеб.пособие для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2010. - 191 с.

*б) дополнительная литература*

1. Аллаhverдова О.В., Карпенко А.Д. Медиация – переговоры в ситуации конфликта. – СПб, Роза мира. - 2010. – 178 с.
2. Кеннеди Г. Переговоры: полный курс; пер. с англ. Е. Виноградовой. - М.: Альпина Паблишер, 2011. - 387 с.
3. Кроули Дж., Грэм К. Медиация для менеджеров. Разрешение конфликтов и восстановление рабочих отношений. - М: МЦУПК - 2010. - 304 с.
4. Льюис Д. Управление стрессом: как найти дополнительные 10 часов в неделю: пер. с англ. - М.: Альпина Паблишерз, 2010.- 241 с.
5. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции.- СПб.: Питер, 2012. - 256 с.

**9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

1. eLibrary.ru [Электронный ресурс]: электронная библиотека/научн.электронная библиотека // <http://www.elibrary.ru/>
2. Moodle [Электронный ресурс]: система виртуального обучения: [база данных]: / Даг. Гос. Ун-т. – Махачкала – Доступ из сети ДГУ или после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в Интернет. – URL: / <http://www.moodle.dgu.ru> (дата обращения: 4.06.2018)
3. Электронный каталог НБ ДГУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающих в фонд НБ ДГУ/ Дагестанский гос. Ун-т. – Махачкала, 2010. – Режим доступа: <http://elib.dgu.ru/> , свободный (дата обращения: 4.06.2018)
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» / <http://www.biblioclub.ru/> (дата обращения: 4.06.2018)
5. <http://mibif.indi.ru/proftest/innmeneg/2/index.htm> – Электронная библиотека.
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ <http://diss.rsl.ru>
7. Система ГАРАНТ: электронный периодический справочник [Электронный ресурс]. – Электр. дан. (7162 Мб: 473 378 документов).
8. ConsultantPlus: справочно-поисковая система [Электронный ресурс]. – Электр. дан.

**Адрес ресурса**

<http://spb.org.ru/>  
<http://www.uniyar.ac.ru/>  
[www.humanities.edu.ru](http://www.humanities.edu.ru)  
<http://aguarun.ru/psih/Konflikt/default.htm>  
[www.conflictology.spb.ru/index\\_ru](http://www.conflictology.spb.ru/index_ru)

**Полное название ресурса**

Практическая конфликтология в России  
 Политика в зеркале конфликтологии  
 Вишневская А.В. Курс лекций

**10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Конфликтология» предполагает овладение материалами лекций, учебников, творческую работу сту-

дентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

Овладение дисциплины поможет студентам получить современные представления о теории социального конфликта; новейших тенденциях развития конфликтологического знания, как в России, так и в мире; навыках разрешения и предупреждения социальных конфликтов и успешного ведения переговоров.

Изучение дисциплины сводится к подготовке специалистов, обладающих знаниями, необходимыми для использования технологии обратной связи, формулирования вопросов и ответов на них, считыванию «невербальных сигналов»; проведению интервьюирования, мониторинга и экспресс-опросов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям.

Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. Выполнение практических заданий способствует более глубокому изучению проблем, связанных с формированием и оценкой потребительских свойств, ассортимента товаров, приобретению навыков сравнительной характеристики их потребительной ценности. К каждому занятию студенты должны изучить соответствующий теоретический материал по учебникам и конспектам лекций. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их, заслушиваются на практических занятиях в форме подготовленных студентами сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы. Для успешной подготовки устных сообщений на практических занятиях студенты в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах.

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта и образовательный блог преподавателя ([http:// alievap.blogspot.ru/](http://alievap.blogspot.ru/)).

#### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Учебные занятия по предмету проводятся в специализированной аудитории. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, компьютерное оборудование для моделирования ситуаций взаимного влияния людей в деятельности и общении, видео-лекции, видео – и аудиовизуальные средства обучения, учебных заданий.

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории (438 ауд.), оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS Power Point, использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, пакет прикладных обучающих программ, а также электронные ресурсы сети Интернет.