

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ**

**КАФЕДРА ПЕДАГОГИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ И  
ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан факультета

«Экономика и управление»

доцент  Бекаров Г.А.

«27» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.ДВ.01.02 УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

Направление подготовки **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль) **Менеджмент в агробизнесе**

Квалификация выпускника – **бакалавр**

Курс – **3(4)**

Семестр – **6(7)**

Форма обучения – **очная (очно-заочная, заочная)**

**НАЛЬЧИК 2025**

Рабочая программа дисциплины **Б1.В.ДВ.01.02 Управление конфликтами** составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент утвержденного приказом Минобрнауки России от 12 августа 2020 г. № 970 (далее – ФГОС ВО) и рабочего учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению

Составитель рабочей программы

к.ф.н., доцент  /Э.С. Лоова/

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Педагогика профессионального обучения и иностранные языки»

Протокол от «22» мая 2025 г. № 11

Зав. кафедрой, доцент  /Э.С. Лоова/

Одобрено методической комиссией факультета экономики и управления

Протокол от «23» мая 2025 г. № 9

Председатель МК факультета экономики и управления

к.э.н., доцент  – Г.А. Бекаров

Согласовано:

Директор научной библиотеки  И.А. Шогенова  
«22» мая 2025 г.

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:** формирование у обучающихся конфликтологической компетентности на основе систематизированных знаний в области теории и практики конфликтов, о путях и средствах их урегулирования, переговорном процессе.

**Задачами дисциплины** являются:

- сформировать представление о различных формах столкновения интересов субъектов трудовых отношений в процессе работы;
- ознакомить с формами, способами и условиями управления конфликтами в организации;
- выявить наиболее типичных конфликтогенов, характерных для российских и зарубежных организаций;
- выработать навыки анализа конфликтных ситуаций в организации, по обеспечению алгоритмов их профилактики и разрешения

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Коды компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-3	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 <sub>УК-3</sub> . Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.	<i>Знать:</i> - теоретические и методологические основы социального партнерства и сотрудничества <i>Уметь:</i> - учитывать особенности поведения и интересы других участников в практической работе в сфере управления социальной работой <i>Владеть:</i> - навыками объективного оценивания деятельности участников командной работы для достижения поставленной цели
		ИД-2 <sub>УК-3</sub> . Применяет методы командного взаимодействия.	<i>Знать:</i> - общую характеристику социального партнерства и социального взаимодействия . <i>Уметь:</i> - определять стратегию командной работы, распределять поручения и планировать командные действия, обеспечивая достижение поставленной цели <i>Владеть:</i> - методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде
ПК-1	ПК - 1. Умеет определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры	ИД-1 <sub>ПК-1</sub> Демонстрирует умение определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов	<i>Знать:</i> сущность управленческих решений, технологии и методы их принятия и реализации; параметры качества принятия и реализации управленческих решений, методов, приемов и правил их определения. <i>Уметь:</i> устанавливать и сопоставлять сроки реализации управленческих решений; выявлять и предупреждать отклонения и отрицательные последствия при осуществлении административных процессов. <i>Владеть:</i> элементарными навыками осуществления административных процессов; навыками выявления отклонений в реализации управленческих решений

		ИД-2 <sub>ПК-1</sub> Выявляет отклонения и принимает корректирующие меры в процессе реализации управленческих решений и осуществления административных процессов	<i>Знать:</i> особенности управленческих решений и осуществление административных процессов. <i>Уметь:</i> корректно применять полученные знания; системно анализировать ход исполнения и оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов <i>Владеть:</i> навыками организационной работы по контролю исполнения, проведения оценки качества управленческих решений и осуществление административных процессов
--	--	--	--

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Управление конфликтами является дисциплиной по выбору, входящей в часть, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)», включенных в учебный план направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) Менеджмент в агробизнесе

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в часах выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и на самостоятельную работу

Учебные занятия	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
	семестр	семестр	семестр
	6	6	7
	З.е., часов	З.е. часов	З.е. часов
<b>1. Контактная работа з.е./час, в том числе</b>	<b>1,1/41</b>	<b>1,1/38</b>	<b>0,3/10</b>
Лекции	18(4)*	18(4)*	4(4)*
Практические занятия	18(4)*	18(4)*	4(4)*
групповые консультации	1	1	1
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	-	-
Промежуточная аттестация:зачет	1	1	1
<b>2.Самостоятельная работа з.е./час, в том числе:</b>	<b>1,9/67</b>	<b>1,9/70</b>	<b>2,7/98</b>
самостоятельное изучение отдельных тем модуля	62	65	93
подготовка к промежуточной аттестации	5	5	5
<b>Общая трудоемкость з.е./час</b>	<b>3/108</b>	<b>3/108</b>	<b>3/108</b>

(\*)\* - занятия, проводимые в интерактивной форме

#### 4.1 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (очная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам. Раб.
	Лекции	Практич. занятия	Сам. изуч. отд. тем
Тема 1. Понятие, предмет, методы и функции управления конфликтами	2	2	6
Тема 2. Причины возникновения конфликтов	2	2	6
Тема 3. Функции конфликта	2(2)*	2	8
Тема 4. Динамика конфликта	2(2)*	2	8
Тема 5. Конфликты в организации	2	2	8
Тема 6. Управление конфликтами в организации.	2	2(2)*	6
Тема 7. Профилактика конфликтов	2	2	6
Тема 8. Способы разрешение конфликтов	2	2(2)*	8
Тема 9. Переговоры как способ разрешения конфликтов	2	2	6
Итого:	<b>18(4)*</b>	<b>18(4)*</b>	<b>62</b>

( )\* - занятия, проводимые в интерактивных формах

#### 4.2. Содержания дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий (очно-заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам. Раб.
	Лекции	Практич. занятия	Сам. изуч. отд. тем
Тема 1. Понятие, предмет, методы и функции управления конфликтами	2	2	6
Тема 2. Причины возникновения конфликтов	2	2	8
Тема 3. Функции конфликта	2(2)*	2	8
Тема 4. Динамика конфликта	2(2)*	2	8
Тема 5. Конфликты в организации	2	2	8
Тема 6. Управление конфликтами в организации.	2	2(2)*	6
Тема 7. Профилактика конфликтов	2	2	6
Тема 8. Способы разрешение конфликтов	2	2(2)*	8

Тема 9. Переговоры как способ разрешения конфликтов	2	2	7
<b>Итого:</b>	<b>18(4)*</b>	<b>18(4)*</b>	<b>65</b>

( )\*- занятия, проводимые в интерактивной форме

#### 4.3 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам. Раб.
	Лекции	Практич. занятия	Сам. изуч. отд. тем
Тема 1. Понятие, предмет, методы и функции управления конфликтами	0,5	-	11
Тема 2. Причины возникновения конфликтов	0,5	0,5	10
Тема 3. Функции конфликта	0,5 (2)*	0,5	10
Тема 4. Динамика конфликта	-	0,5	11
Тема 5. Конфликты в организации	0,5	0,5	10
Тема 6. Управление конфликтами в организации.	0,5 (2)*	0,5 (2)*	11
Тема 7. Профилактика конфликтов	0,5	0,5	10
Тема 8. Способы разрешения конфликтов	0,5	0,5 (2)*	10
Тема 9. Переговоры как способ разрешения конфликтов	0,5	0,5	10
<b>Итого:</b>	<b>4(4)*</b>	<b>4(4)*</b>	<b>93</b>

( )\*- занятия, проводимые в интерактивной форме

#### 4.4 Содержание разделов дисциплины (модуля)

##### 4.4.1 Лекции

№ п/п)	Наименование раздела дисциплины	Номер, тема лекции Содержание лекции	Трудоемкость час.		
			очно	очно-заочно	заочно
1.	Понятие, предмет, методы и функции управления конфликтами	<b>ЛЕКЦИЯ № 1 Тема: Понятие, предмет, методы и функции управления конфликтами</b> 1. Понятие конфликта 2. Связь конфликтологии с другими науками 3. Классификации конфликтов 4. Типология конфликта в зависимости от сторон конфликта 5. Основные элементы конфликтного взаимодействия	2	2	0,5

		6. Методология управления конфликтом 7. Объективные и личностные элементы конфликта			
2.	Причины возникновения конфликтов	<b>ЛЕКЦИЯ № 2 Тема: Причины возникновения конфликтов</b> 1. Причины конфликтов 2. Классификация противоречий 3. Факторы возникновения конфликтов 4. Личностные факторы возникновения конфликтов 5. Причины межличностного конфликта	2	2	0,5
3.	Функции конфликта	<b>ЛЕКЦИЯ № 3 Тема: Функции конфликта</b> 1. Негативные и позитивные функции конфликта 2. Конструктивные функции конфликта 3. Деструктивные функции конфликта	2(2)*	2(2)*	0,5(2)*
4.	Динамика конфликта	<b>ЛЕКЦИЯ № 4 Тема: Динамика конфликта</b> 1. Этапы конфликта 2. Предконфликтная ситуация 3. Открытый конфликт 4. Послеконфликтный период	2(2)*	2(2)*	-
5.	Конфликты в организации	<b>ЛЕКЦИЯ № 5 Тема: Конфликты в организации</b> 1. Специфика конфликта в организации 2. Классификации конфликтов в организации 3. Участники конфликтов в организации 4. Конфликтная ситуация в организации 5. Виды конфликтов в организации 6. Трудовые конфликты в организации 7. Инновационные конфликты в организации	2	2	0,5
6.	Управление конфликтами в организации	<b>ЛЕКЦИЯ № 6 Тема: Управление конфликтами в организации</b> 1. Стратегии и тактики взаимодействия в конфликте 2. Структурные методы разрешения конфликтов 3. Методика разрешения конфликта через решение проблемы 4. Предупреждение конфликта в организации 5. Анализ конфликтной ситуации	2	2	0,5(2)*
7.	Прогнозирование, принципы профилактики и регулирования конфликта	<b>ЛЕКЦИЯ № 7 Тема: Профилактика конфликтов</b> 1. Предупреждение конфликтов 2. Разновидности конфликтных личностей 3. Зрелые и незрелые коллективы	2	2	0,5

		4. Способы оздоровления коллектива 5. Предупреждение конфликтов как тактика			
8.	Способы разрешения конфликтов	<b>ЛЕКЦИЯ № 8 Тема: Способы разрешения конфликтов</b> 1. Классификация способов улаживания конфликтов 2. Силовое подавление 3. Тактики «выигрыш — проигрыш», «выигрыш — выигрыш» 4. Механизмы осуществления тактики компромисса 5. Медиация и разрешение конфликтов в организации 6. Универсальные приемы регулирования конфликтов 7. Результаты управления конфликтом	2	2	0,5
9.	Переговоры как способ разрешения конфликтов	<b>ЛЕКЦИЯ № 9 Тема: Переговоры как способ разрешения конфликтов</b> 1. Понятие, преимущества и функции переговоров 2. Стратегии ведения переговоров 3. Переговоры на основе интересов 4. Тактические приемы ведения переговоров	2	2	0,5
Итого:			18 (4)*	18(4)*	4(4)*

(\*) - занятия, проводимые в интерактивной форме

#### 4.4.2 Практические занятия

№ п/п)	Наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание практического занятия	Трудоемкость час.		
			очно	очно-заочно	заочно
1.	Введение. Сущность, структура и причины возникновения конфликта.	<b>Тема1: Понятие, предмет, методы и функции управления конфликтами</b> 1. Понятие конфликта 2. Связь конфликтологии с другими науками 3. Классификации конфликтов 4. Типология конфликта в зависимости от сторон конфликта 5. Основные элементы конфликтного взаимодействия 6. Методология управления конфликтом 7. Объективные и личностные элементы конфликта	2	2	-
2.	Причины и классификация конфликтов	<b>Тема 2: Причины возникновения конфликтов</b> 1. Причины конфликтов 2. Классификация противоречий 3. Факторы возникновения конфликтов 4. Личностные факторы возникновения конфликтов 5. Причины межличностного конфликта	2	2	0,5
3.	Негативные и позитивные, конструктивные и деструктивные функции конфликта	<b>Тема 3: Функции конфликта</b> 1. Негативные и позитивные функции конфликта 2. Конструктивные функции конфликта 3. Деструктивные функции конфликта	2	2	0,5



4.	Динамика развития конфликта	<b>Тема 4: Динамика конфликта</b> 1. Этапы конфликта 2. Предконфликтная ситуация 3. Открытый конфликт 4. Послеконфликтный период	2	2	0,5
5.	Специфика и классификации конфликтов в организации	<b>Тема 5: Конфликты в организации</b> 1. Специфика конфликта в организации 2. Классификации конфликтов в организации 3. Участники конфликтов в организации 4. Конфликтная ситуация в организации 5. Виды конфликтов в организации 6. Трудовые конфликты в организации 7. Инновационные конфликты в организации	2	2	0,5
6.	Стратегия управление конфликтами в организации	<b>Тема 6: Управление конфликтами в организации</b> 1. Стратегии и тактики взаимодействия в конфликте 2. Структурные методы разрешения конфликтов 3. Методика разрешения конфликта через решение проблемы 4. Предупреждение конфликта в организации 5. Анализ конфликтной ситуации	2(2)*	2(2)*	0,5
7.	Принципы профилактики и предупреждения конфликта	<b>Тема 7: Профилактика конфликтов</b> 1. Предупреждение конфликтов 2. Разновидности конфликтных личностей 3. Зрелые и незрелые коллективы 4. Способы оздоровления коллектива 5. Предупреждение конфликтов как тактика	2	2	0,5
8.	Способы улаживания конфликтов	<b>Тема 8: Способы разрешение конфликтов</b> 1. Классификация способов улаживания конфликтов 2. Силовое подавление 3. Тактики «выигрыш — проигрыш», «выигрыш — выигрыш» 4. Механизмы осуществления тактики компромисса 5. Медиация и разрешение конфликтов в организации 6. Универсальные приемы регулирования конфликтов 7. Результаты управления конфликтом	2(2)*	2(2)*	0,5
9.	Роль переговоров в разрешении конфликтов	<b>Тема 9: Переговоры как способ разрешения конфликтов</b> 1. Понятие, преимущества и функции переговоров 2. Стратегии ведения переговоров 3. Переговоры на основе интересов 4. Тактические приемы ведения переговоров	2	2	0,5
	Итого:		18(4)*	18(4)*	4(4)*

( )\*- занятия, проводимые в интерактивной форме

## 5.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление конфликтами» в научной библиотеке университета имеется достаточное количество учебников и учебных пособий.

1. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология : управление конфликтами : Managem ent of the conflicts : учебник для вузов [Электронный ресурс] / Ю.Ф. Лукин. — М. : Академический Проект ; Гаудеамус, 2007. — 799 с. <https://narfu.ru/upload/medialibrary/5dc/konfliktologiya-uchebnik.pdf>

2 Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для бакалавриата и магистратуры [Электронный ресурс] / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 351 с. — Режим доступа: [https://mx3.urait.ru/uploads/pdf\\_review/B6C9CDE7-5A1F-40CC-BBE5-85CE48B20364.pdf](https://mx3.urait.ru/uploads/pdf_review/B6C9CDE7-5A1F-40CC-BBE5-85CE48B20364.pdf)

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной форме обучения (очно-заочной и заочной формах обучения) соответственно 67 (70,98) часа, из них 62(65,93) часа выделяется на самостоятельное изучение отдельных тем (модулей). При самостоятельном изучении отдельных вопросов тем (разделов), основными видами самостоятельной работы обучающихся являются: проработка учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы и информационно-образовательных ресурсов, конспектирование материалов, подготовка к выполнению лабораторных работ, к опросу, тестированию, к контрольным балльно-рейтинговым мероприятиям, подготовка к промежуточной аттестации.

На очной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, выполнения лабораторных работ, во время проведения балльно-рейтинговых контрольных мероприятий и промежуточной аттестации.

На очно-заочной и заочной формам обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, выполнения лабораторных работ, во время проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Объем часов, выделяемых для подготовки к промежуточной аттестации (5 ч. по очной, очно-заочной и заочной формах обучения), используется для самостоятельной подготовки обучающихся к зачетам. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

№ разделов	Тема и вопросы самостоятельной работы	Объем часов, очно (очно-заочно, заочная)	Перечень учебно-методического обеспечения	Форма контроля
1.	1. Какие основные черты свойственны конфликту? 2. Определите значение классификации конфликтов 3. Что общего и в чем заключаются различия между конфликтами потребностей, интересов и ценностей? 4. Чем отличается конфликт от других видов социальных противоречий?	6(6,11)	[1]* Стр.5-69 [2]* Стр.5-11 [3]* Стр.3-28	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета

2.	1.Предмет, задачи и методы конфликтологии. 2. Современные проблемы развития конфликтологии 3.Конфликтология как наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов. 4. Принципы, способы и приемы конструктивного регулирования конфликтов.	6(8,10)	[1]* Стр.101-194 [2]* Стр.12-87 [3]* Стр.29-47	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
3.	1. Системно-структурный анализ в понимании природы конфликта Т. Парсонса. 2. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера. 3.Социальные столкновения и концепция позитивно-функционального конфликта 4.Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа	8(8,10)	[1]* Стр.197-234 [2]* Стр.88-128 [3]* Стр.53-80	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
4.	1. Конфликтная ситуация, инцидент. 2. Объект в конфликтологии. 3. Предмет изучения конфликтологии. 4. Место конфликтологии в ряду экономических, социологических и психологических дисциплин. 5. Необходимость изучения конфликтологии для всех видов управленческой деятельности.	8(8,11)	[1]* Стр.235-303 [2]* Стр.131-141 [3]* Стр.87-100	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
5.	1.Типы конфликтов. 2. Классификация конфликтов. 3. Характеристика, особенности, важность распознавания конфликтов для руководителей. 4. Классификация конфликтов	8(8,10)	[1]* Стр.304-363 [2]* Стр.142-200 [3]* Стр.101-121	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
6.	1.Стратегии поведения в конфликте. 2. Необходимые действия для предупреждения и разрешения конфликтов. 4. Стадии управления конфликтом. 5. Прогнозирование конфликта.	6(6,11)	[1]* Стр.364-416 [2]* Стр.215-238 [3]* Стр.131-142	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
7.	1. Принципы профилактики конфликта. 2. Технология предупреждения конфликтов. 3. Этапы регулирования конфликта. 4. Модели и стратегии завершения.	6(6,10)	[1]* Стр.417-462 [2]* Стр. 239-272 [3]* Стр.143-165	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
8.	1. Конфликты в системе управления персоналом 2. Виды и причины внутриорганизационных конфликтов 3. Формы и методы преодоления конфликтов в системе управления персоналом	8(8,10)	[1]* Стр.463-482 [2]* Стр.273-294 [3]* Стр.168-184	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
9.	1. Подбор, расстановка, адаптация и развитие персонала как средство предупреждения и разрешения конфликтов. 2. Межличностные стили разрешения деловых конфликтов.	6(7,10)	[1]* Стр.520-589 [2]* Стр.295-316 [3]* Стр.188-213	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета

10.	Подготовка к промежуточной аттестации	5(5,5)	[1]* [2]* [3]*	Сдача зачета
	<b>Итого:</b>	<b>67(70,98)</b>		

\* Перечень учебно-методического обеспечения приведен в разделе 8.

## 6. Фонд оценочных средств при текущем и промежуточном контроле знаний студентов

### 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся

№ модуля	Структурированные модули	Коды формируемых компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины
1.	Тема 1. Понятие, предмет, методы и функции управления конфликтами	УК-3; ПК-1.	1-ый рейтинг-контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты)
	Тема 2. Причины возникновения конфликтов		
	Тема 3. Функции конфликта		
2.	Тема 4. Динамика конфликта	УК-3; ПК-1.	2-ой рейтинг-контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты)
	Тема 5. Конфликты в организации		
	Тема 6. Управление конфликтами в организации		
3.	Тема 7. Прогнозирование, принципы профилактики и регулирования конфликта	УК-3; ПК-1.	3-ий рейтинг контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты)
	Тема 8. Способы разрешения конфликтов		
	Тема 9. Переговоры как способ разрешения конфликтов		

### 6.2 Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся

**Текущий контроль** - это непрерывное отслеживание уровня усвоения студентами знаний и формирования умений и навыков а также освоения общекультурных и профессиональных компетенций по дисциплине.

**Промежуточный контроль** проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятий, согласно календарного учебного графика. Промежуточный контроль – это своего рода микроэкзамен по пройденному материалу учебной дисциплины. Он может проводиться, как в устной, так и в письменной форме, а также в виде тестового контроля.

Оценка знаний студентов - очников осуществляется в баллах с учетом:

- оценки (текущего контроля) за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, за активное участие на семинарских и практических занятиях);
- оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях (тестовые задания и коллоквиум);

Для определения оценки за работу в семестре и оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях содержательная часть рабочей программы четко структурируется на содержательные модули, из которых формируются три блока (модуля), с периодами изучения, равными периодам проведения рейтинг-контроля.

Таким образом, устанавливается объем дисциплины, подлежащей оценке качества усвоения в рамках блоков. При этом каждая контрольная точка оценивается в 20 баллов, из которых на долю текущего контроля приходится 10 баллов, а остальные 10 баллов студент может получить по результатам промежуточного контроля.

Критериями оценки сформированности компетенций являются уровень освоения обучающимися знаний, умений и навыков, которыми они должны обладать при изучении разделов (модулей) дисциплин.

Согласно этих критериев при разработке шкал оценивания руководствуемся следующим:

**15-20 баллов** – студент получает при **высоком** уровне овладения компетенциями и освоения знаний, умений и теоретического материала без пробелов; выполнении всех заданий, предусмотренных учебным планом на высоком качественном уровне; сформировании практических навыков, профессионального применения освоенных знаний;

Это позволяет получить студенту «автоматом» зачет (при 49 и выше).

**10-14 баллов** – студент получает при **среднем** уровне овладения компетенциями и освоении знаний, умений и теоретического материала, когда учебные задания не оценены максимальным числом баллов, и в основном сформированы практические навыки.

**До 10 баллов** – студент получает при **пороговом** уровне овладения компетенциями и частично с пробелом освоении знаний, умений и теоретического материала, некачественном выполнении учебных заданий, либо они оценены числом баллов, близким к минимальному, в случаях не сформирования некоторых практических навыков.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

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

Рабочей программой дисциплины «Управление конфликтами» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

ПК-1. Умеет определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры.

В процессе освоения образовательной программы компетенции УК-3, ПК-1 формируются при изучении дисциплин и прохождения практик и ГИА

### **Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Дисциплины, практики, через которые формируется компетенция (компоненты)</b>	<b>Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы</b>
УК-3	Б1.О.22 Лидерство и управление командой	4
	Б1.О.27 Организационное поведение	6
	Б1.В.ДВ.01.01 Эмоциональный интеллект и эмпатия	
	<b>Б1.В.ДВ.01.02 Управление конфликтами</b>	8
ПК-1	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
	Б1.В.02 Введение в профессиональную деятельность	1

	Б1.В.05 Производственный менеджмент	5
	Б1.В.ДВ.01.01 Эмоциональный интеллект и эмпатия <b>Б1.В.ДВ.01.02 Управление конфликтами</b>	6
	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	8

## 7.2. Описание показателей индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и индикаторов достижения компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

### Промежуточная аттестация – зачет

При модульной системе основным стимулом к регулярной работе студентов является возможность быть освобожденным от зачета (получить его «автоматом»). Для этого студент должен выполнить следующие условия:

- не иметь по промежуточным модулям **0** баллов;

- если студент по итогам текущего рейтинга набрал в семестре **49-60** баллов, то он получает зачет **«автоматом»**.

- Максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр составляет **100** баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится **60** баллов. Каждая контрольная точка, (согласно календарного учебного графика, в семестре их 3), оценивается в 20 баллов, из которых 10 приходится на текущий контроль, 10 баллов на промежуточный. Оставшиеся **40** баллов - это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации (зачет).

### Индикаторы достижения компетенций\*

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Соответствие индикатора достижения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
ИД-1 <sub>УК-3</sub> . Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.	<i>Знать:</i> - теоретические и методологические основы социального партнерства и сотрудничества	Не знает - теоретические и методологические основы социального партнерства и сотрудничества	Частично знаком с теоретическими и методологическими основами социального партнерства и сотрудничества	Достаточно владеет теоретическими и методологическими основами социального партнерства и сотрудничества	В полной мере владеет - теоретическими и методологическими основами социального партнерства и сотрудничества
	<i>Уметь:</i> - учитывать особенности поведения и интересы других участников в практической	Не обладает умениями учитывать особенности поведения и интересы других участников в	Частично обладает умениями учитывать особенности поведения и интересы других участников в	Умеет хорошо учитывать особенности поведения и интересы других участников в практической	В полной мере обладает умениями учитывать особенности поведения и интересы других участников в

	работе в сфере управления социальной работой	практической работе в сфере управления социальной работой	практической работе в сфере управления социальной работой	работе в сфере управления социальной работой	практической работе в сфере управления социальной работой
	<i>Владеть:</i> - навыками объективного оценивания деятельности участников командной работы для достижения поставленной цели	Не владеет навыками объективного оценивания деятельности участников командной работы для достижения поставленной цели	Не в полной мере владеет умением навыками объективного оценивания деятельности участников командной работы для достижения поставленной цели	Способен обеспечить на достаточном уровне навыки объективного оценивания деятельности участников командной работы для достижения поставленной цели	Владеет на высоком уровне навыками объективного оценивания деятельности участников командной работы для достижения поставленной цели
ИД-2 <sub>ук-3</sub> . Применяет методы командного взаимодействия	<i>Знать:</i> - общую характеристику социального партнерства и социального взаимодействия .	Не знает общую характеристику социального партнерства и социального взаимодействия .	Частично знает общую характеристику социального партнерства и социального взаимодействия .	Знает на достаточно высоком уровне общую характеристику социального партнерства и социального взаимодействия .	На высоком уровне знает общую характеристику социального партнерства и социального взаимодействия .
	<i>Уметь:</i> - определять стратегию командной работы, распределять поручения и планировать командные действия, обеспечивая достижение поставленной цели	Не умеет определять стратегию командной работы, распределять поручения и планировать командные действия, обеспечивая достижение поставленной цели	Не в полной мере умеет определять стратегию командной работы, распределять поручения и планировать командные действия, обеспечивая достижение поставленной цели	На достаточно хорошем уровне умеет определять стратегию командной работы, распределять поручения и планировать командные действия, обеспечивая достижение поставленной цели	На высоком уровне умеет определять стратегию командной работы, распределять поручения и планировать командные действия, обеспечивая достижение поставленной цели
	<i>Владеть:</i> - методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде	Не владеет методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде	Знаком с некоторыми методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде	Владеет методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде	На высоком уровне владеет методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде
ИД-1 <sub>пк-1</sub> Демонстрирует умение определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов	<i>Знать:</i> сущность управленческих решений, технологии и методы их принятия и реализации; параметры качества принятия и реализации управленческих решений, методов, приемов и	Не знает сущность управленческих решений, технологии и методы их принятия и реализации; параметры качества принятия и реализации управленческих решений, методов, приемов и правил их определения.	Частично знает сущность управленческих решений, технологии и методы их принятия и реализации; параметры качества принятия и реализации управленческих решений, методов, приемов и правил их определения.	Знает на достаточно высоком уровне сущность управленческих решений, технологии и методы их принятия и реализации; параметры качества принятия и реализации управленческих решений, методов, приемов и правил их определения.	На высоком уровне знает сущность управленческих решений, технологии и методы их принятия и реализации; параметры качества принятия и реализации управленческих решений, методов, приемов и правил их определения.

	правил их определения.				
	<i>Уметь:</i> устанавливать и сопоставлять сроки реализации управленческих решений; выявлять и предупреждать отклонения и отрицательные последствия при осуществлении административных процессов.	Не умеет устанавливать и сопоставлять сроки реализации управленческих решений; выявлять и предупреждать отклонения и отрицательные последствия при осуществлении административных процессов.	Не в полной мере умеет устанавливать и сопоставлять сроки реализации управленческих решений; выявлять и предупреждать отклонения и отрицательные последствия при осуществлении административных процессов.	На достаточно хорошем уровне умеет устанавливать и сопоставлять сроки реализации управленческих решений; выявлять и предупреждать отклонения и отрицательные последствия при осуществлении административных процессов.	На высоком уровне умеет устанавливать и сопоставлять сроки реализации управленческих решений; выявлять и предупреждать отклонения и отрицательные последствия при осуществлении административных процессов.
	<i>Владеть:</i> элементарными навыками осуществления административных процессов; навыками выявления отклонений в реализации управленческих решений	Не владеет элементарными навыками осуществления административных процессов; навыками выявления отклонений в реализации управленческих решений технологий.	Знаком с некоторыми элементарными навыками осуществления административных процессов; навыками выявления отклонений в реализации управленческих решений	Достаточно владеет элементарными навыками осуществления административных процессов; навыками выявления отклонений в реализации управленческих решений	На высоком уровне владеет элементарными навыками осуществления административных процессов; навыками выявления отклонений в реализации управленческих решений
ИД-2 <sub>ПК-1</sub> Выявляет отклонения и принимает корректирующие меры в процессе реализации управленческих решений и осуществления административных процессов	<i>Знать:</i> особенности управленческих решений и осуществление административных процессов.	Не знает особенностей управленческих решений и осуществление административных процессов.	Частично знает особенности управленческих решений и осуществление административных процессов.	Знает на достаточно высоком уровне особенности управленческих решений и осуществление административных процессов.	На высоком уровне знает особенности управленческих решений и осуществление административных процессов.
	<i>Уметь:</i> корректно применять полученные знания; системно анализировать ход исполнения и оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов	Не умеет корректно применять полученные знания; системно анализировать ход исполнения и оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов	Не в полной мере умеет корректно применять полученные знания; системно анализировать ход исполнения и оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов	На достаточно хорошем уровне умеет корректно применять полученные знания; системно анализировать ход исполнения и оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов	На высоком уровне умеет корректно применять полученные знания; системно анализировать ход исполнения и оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов
	<i>Владеть:</i> навыками организационной работы по контролю исполнения, проведения оценки качества управленческих решений и	Не владеет навыками организационной работы по контролю исполнения, проведения оценки качества управленческих решений и	Знаком с некоторыми навыками организационной работы по контролю исполнения, проведения оценки качества управленческих	Достаточно владеет навыками организационной работы по контролю исполнения, проведения оценки качества управленческих решений и осуществление	На высоком уровне владеет навыками организационной работы по контролю исполнения, проведения оценки качества управленческих решений и осуществление



	осуществление административных процессов	осуществление административных процессов	решений и осуществление административных процессов	административных процессов	административных процессов
--	--	--	--	----------------------------	----------------------------

Для допуска к зачету с оценкой, студент должен набрать в ходе текущего и промежуточного контроля не менее **40** баллов. Если эта сумма меньше **30** баллов, то студент не допускается к зачету с оценкой. Если эта сумма больше или равна **30**, то путем дополнительного опроса (собеседование, контрольный опрос, тест, реферат) эта сумма может быть повышена до **40** баллов.

На зачете с оценкой студент может получить **20 – 40** баллов. Максимальный балл при каждой повторной пересдаче уменьшается на **10** баллов. Если ответы студента оцениваются суммой баллов менее **20**, то студенту выставляется **0** баллов.

Если по итогам рейтинга студент набирает **40-48** баллов, то он допускается к сдаче зачету и остальные **20-40** баллов он получает на зачете с оценкой.

Студент, набравший по итогам текущего и промежуточного контроля по дисциплине менее **30** баллов, после всех разрешенных отработок может получить оценку не выше «удовлетворительно».

### Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Шкала оценивания	Критерии оценивания
Высокий уровень (зачтено)	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень (зачтено)	70-84	заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень (зачтено)	60-69	заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень (не зачтено)	0-59	заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

## 7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП

### 7.3.1. Тесты для текущего и промежуточного контроля обучающихся

#### 1. Выделите один из способов управления конфликтами

- разъяснение требований к работе;
- решение проблемы;
- противоборство;
- разжигание инцидента;

д) активизация конфликтогенов.

**2. Из чего складывается конфликт?**

- а) конфликтной ситуации и инцидента;
- б) конфликтной личности и конфликтной ситуации;
- в) инцидента и конфликтной личности;
- г) совокупности источников конфликта;
- д) противоборствующих сторон.

**3. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:**

- а) нет;
- б) да;
- в) да, только для руководящих работников;
- г) да, для руководителей низшего звена;
- д) да, для руководителей высшего звена.

**4. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека?**

- а) структурные;
- б) межличностные;
- в) внутриличностные;
- г) организационные;
- д) провокационные.

**5. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений?**

- а) структурные;
- б) межличностные;
- в) внутриличностные;
- г) организационные;
- д) договорные.

**6. Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К.Томасу и А.Килменну?**

- а) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу;
- б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности;
- в) уровень конфликтности, уровень терпимости;
- г) эгоизм и альтруизм;
- д) избегание и уклонение.

**7. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта?**

- а) межличностное, организационное, структурное;
- б) переговоры, компромисс, арбитраж;
- в) формальное, неформальное, общественное;
- г) внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные;
- д) вертикальное, горизонтальное, структурное.

**8. Какие три уровня конфликтов выделил С.Хэнди**

- а) внутриличностные, межличностные, групповые;
- б) открытые, скрытые, потенциальные;
- в) спор, конкуренция, конфликт;
- г) структурные, личностные, скрытые;
- д) масштабные, локальные, внешние.

**9. Каковы могут быть последствия конфликта в организации?**

- а) негативные;
- б) позитивные;

- в) могут быть как негативные, так и позитивные последствия;
- г) нейтральные;
- д) прогнозные.

**10. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов?**

- а) внутриличностные;
- б) структурные;
- в) межличностные;
- г) переговоры;
- д) ответные агрессивные действия.

**11. Какой элемент координационного механизма управления конфликтной ситуацией является основным?**

- а) цепь команд;
- б) разъяснение требований к работе;
- в) система вознаграждения;
- г) дерево решений;
- д) сетка Бланша.

**12. Кому принадлежит идея о том, что при соблюдении правил научного менеджмента конфликты в организации не должны возникать?**

- а) Сократу;
- б) Гераклиту;
- в) Ф.Тейлору;
- г) Г.Зиммелю;
- д) П.Дракеру.

**13. Конфликт в организации должен рассматриваться:**

- а) как свидетельство неблагополучия организации;
- б) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию;
- в) как доказательство слабости менеджмента;
- г) как позитивное явление;
- д) как нежелательное явление.

**14. Кто из ученых рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности?**

- а) Платон;
- б) Гераклит;
- в) Г.Зиммель;
- г) Ф.Тейлор;
- д) Э.Мейо.

**15. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?**

- а) на этапе исследования;
- б) обдумывания;
- в) подведения итогов;
- г) вознаграждения за своевременную информацию;
- д) ознакомления с содержанием жалобы.

**16. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты?**

- 1 - по способу решения;
- 2 - по природе возникновения;
- 3 - по направленности воздействия;
- 4 - по степени выраженности;
- 5 - по количеству участников;
- 6 – по масштабу.

- а) 1, 2, 3, 6;
- б) 1, 2, 3, 4, 5, 6;
- в) 2, 4, 5, 6;
- г) 2, 3, 4, 5, 6;
- д) 1, 2, 4, 5.

**17. Условием возникновения конфликта является наличие:**

- а) оппонентов и объекта конфликта;
- б) конфликтной ситуации и инцидента;
- в) оппонентов и инцидента;
- г) конфликтной ситуации и объекта конфликта;
- д) как минимум трех заинтересованных сторон.

**18. Условия возникновения конфликта?**

- а) наличие конфликтной ситуации;
- б) наличие субъекта конфликта;
- в) наличие оппонентов;
- г) объекта конфликта;
- д) как минимум трех заинтересованных сторон.

**19. Чем знаменит С.Хэнди?**

- а) он установил три уровня конфликта;
- б) предложил классическое определение конфликта;
- в) разработал типологию конфликтных личностей;
- г) составил матрицу решений конфликта;
- д) классифицировал тапы поведения в конфликте.

**20. Виды кадровой политики по уровню осознанности правил и норм, лежащих в основе кадровых мероприятий:**

- а) активная;
- б) открытая;
- в) реактивная;
- г) пассивная;
- д) превентивная;

**21. Виды кадровой политики по степени открытости к внешней среде при формировании кадрового состава:**

- а) активная;
- б) открытая;
- в) пассивная;
- г) превентивная;
- д) закрытая.

**22. К внешним источникам набора персонала не относится:**

- а) «Самостоятельные» кандидаты;
- б) государственная служба занятости;
- в) Учебные заведения
- г) Кадровые агентства;
- д) кадровый резерв предприятия

**23. Выделите основные группы методов по способам воздействия на персонал:**

- а) административные;
- б) экономические;
- в) статистические;
- г) социально-психологические;
- д) гуманитарные.

**24 Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:**

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

**25. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):**

- а) межличностные
- б) межгрупповые
- в) классовые
- г) межгосударственные
- д) межнациональные
- е) внутриличностные

### **7.3.2. Задания для подготовки к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям**

#### **1- рейтинг контроль**

**1. Первые попытки рационального осмысления природы социального конфликта принадлежит...**

- а) американским учёным
- б) древнегреческим философам
- в) историкам

**2. Кто первым ввёл в научный оборот термин «социология конфликта» ?**

- а) Георг Зиммель
- б) Роберт Эзра Парк
- в) К. Маркс и Ф. Энгельс

**3. Более подробно изучали конфликты, характерные для переходного периода российского общества.....**

- а) Степанов Е.И., Чумиков А.Н.
- б) Лебедева М.М., Дробижева Л.М.
- в) Лапин Н.И., М.Н. Горшков

**4. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан...**

- а) в России
- б) в США
- в) В Австралии

**5. Под конфликтом следует понимать....**

- а) столкновение
- б) соглашение
- в) понимание

**6. Определите тип конфликтной личности по В.П. Шейну. Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом.**

- а) ригидные
- б) демонстративные
- в) неуправляемые

**7. Лицо, организация или государство, подталкивающие другого участника к конфликту - это....**

- а) организатор
- б) подстрекатель
- в) пособник

**8. Конфликтная ситуация-это....**

а) объективная ситуация, фиксирующая обострение реально существующих противоречий у участников в определенной сфере, выявляющая отношение сторон к объекту конфликта и их позиции.

б) столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей.

в) борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются, нейтрализация, нанесения ущерба или уничтожение соперника.

**9. Понятия «маргинальность», «маргинальный человек » были введены в научный оборот американцем....**

а) А. Парком.

б) Э.Дюркгеймом

в) Э. Стоунквистом

**10. Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта является устранение его:**

а) последствий

б) причин

в) факторов.

**11. Главным легитимным средством разрешения политических конфликтов является:**

а) конституция

б) военные действия

в) договор

**12. Приемлемое для конфликтующих сторон решение, в выработке которого все члены группы сознательно и рационально принимают участие-это...**

а) консенсус

б) компромисс

в) сотрудничество

**13. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения -это....**

а) внутриличностный конфликт

б) межличностный конфликт

в) внутригрупповой конфликт

**14. Это инцидент, во время которого большинство теряет самообладание и привычно движется по накатанной схеме. Как называется стадия?**

а) конфликт

б) постконфликт

в) предконфликт

**15. Процесс медиации включает ... основных этапа.**

а) 3 этапа

б) 4 этапа

в) 2 этапа

**16. Основой всех конфликтов являются.... ,возникающие между людьми или внутри структуры самой личности.**

а) противоречия

б) убеждения

в) противоборства

**17 ... -это деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы.**

а) предупреждение конфликта

б) конфликт

в) латентность

**18. Слова, действия, порождающее или способное привести к конфликту-это...**

- а) конфликтоген
- б) конфликтность
- в) убеждение

**19. Определите тип конфликтной личности по В.П.Шейну. Негибкие, непластичные отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих.**

- а) ригидные
- б) демонстративные
- в) неуправляемые

**20. Сколько типов конфликтных личностей выделяет В. П. Шейнов?**

- а) 3 типа
- б) 6 типов
- в) 4 типа

## **2- рейтинг контроль**

**1. Что такое социальный конфликт?**

- а) неудовлетворенность социальных групп какими-либо аспектами жизнедеятельности;
- б) представления социальных групп о том, что их интересы являются ущемленными;
- в) процесс силового взаимодействия социальных групп по поводу противоположных интересов и ценностей.

**2. Назовите основные функции конфликта:**

- а) скрывает основные проблемы;
- б) выявляет работоспособность работников;
- в) активизирует социальную жизнь;

**3. В каком случае конфликт считается деструктивным?**

- а) когда зондирует общественное мнение;
- б) когда сопровождается нарушением системы коммуникаций;
- в) когда высвечивает нерешенные проблемы.

**4. Конкретная материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента, называется:**

- а) предмет конфликта;
- б) объект конфликта;
- в) причина конфликта.

**5. Кого из участников конфликта относят к вторичным группам?**

- а) тех, чьи цели несовместимы, и они сталкиваются в преследовании своих целей в прямом противоборстве;
- б) тех, кто имеет интерес в успешном разрешении конфликта;
- в) тех, кто имеет свой интерес в исходе столкновения, но не стремится быть замешанным непосредственно.

**6. Этапом развития конфликта НЕ является:**

- а) начало;
- б) завершение;
- в) военные действия

**7. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта, называют:**

- а) инцидентом;
- б) интересом;
- в) позицией.

**8. Латентная стадия конфликта связана с:**

- а) отсутствием открытых действий оппонентов друг против друга;
- б) формированием и расцветом конфликта;

в) угасанием, преобразованием конфликта.

**9. Какой этап НЕ является этапом исследования конфликта?**

- а) составление программы;
- б) сбор первичной информации;
- в) разрешение конфликта.

**10. Какие индикаторы социальной напряженности в организации вы знаете?**

- а) нарушения дисциплины;
- б) совместное времяпровождение вне работы;
- в) четкое руководство.

**11. Какой из тактических методов управления конфликтом является наименее эффективным?**

- а) компромиссный;
- б) приспособляющийся;
- в) сотрудничающий.

**12. Назовите основные требования, предъявляемые к посреднику в переговорах:**

- а) наличие власти;
- б) эмоциональность;
- в) авторитетность.

**13. Содержательный уровень переговоров предполагает:**

- а) организацию необходимых условий переговорного процесса;
- б) управление эмоциями конфликтующих сторон;
- в) работу по удовлетворению интересов сторон.

**14. Какая категория интересов присутствует в любом переговорном процессе при решении конфликта?**

- а) общие;
- б) разные;
- в) противоположные.

**15. Определите название стиля поведения в конфликте, при котором в первую очередь партнеры удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам другим.**

- а) уклонение;
- б) конкуренция;
- в) приспособление;

**16. Определите название стиля поведения в конфликте, при котором один из участников конфликта приносит в жертву собственные интересы ради другого**

- а) альтруизм;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество;

**17. Определите название стиля поведения в конфликте, при котором участники конфликта приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.**

- а) перемирие;
- б) уклонение;
- в) конкуренция;

**18. Назовите стиль поведения в конфликте, при котором соглашение между участниками конфликта достигается путем взаимных уступок.**

- а) сотрудничество;
- б) компромисс;
- в) приспособление;

**19. Внутренние побудительные силы (потребности, интересы, цели, убеждения, идеалы), подталкивающие субъектов к конфликту называются...**

- а) образом конфликтной ситуации;
- б) предметом конфликта;
- в) мотивами конфликта;



**20. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?**

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) деструктивному;
- в) острому и длительному;

### **3- рейтинг контроль**

**1. Конфликт может иметь следующие функции:**

- а) деструктивные;
- б) конструктивные;
- в) оба ответа верны.

**2. Признаком начала конфликта НЕ является:**

- а) первый участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику;
- б) агрессивные действия первой стороны и пассивные второй;
- в) второй участник осознает, что действия направлены против его интересов.

**3. Признаком эскалации конфликта является:**

- а) сужение когнитивной сферы;
- б) уменьшение числа участников;
- в) сужение границ конфликта.

**4. Границы конфликта могут быть:**

- а) пространственные;
- б) человеческие;
- в) моральные.

**5. Какой этап НЕ является этапом исследования конфликта?**

- а) определение выборки;
- б) анализ и объяснение результатов;
- в) разрешение конфликта.

**6. Латентная стадия конфликта связана с:**

- а) отсутствием открытых действий оппонентов друг против друга;
- б) началом конфликта;
- в) угасанием конфликта.

**7. К причинам возникновения конфликтов можно отнести:**

- а) объективные;
- б) личностные;
- в) оба ответа верны.

**8. Конфликтная ситуация включает в себя:**

- а) участников конфликта;
- б) развитие конфликта;
- в) оба ответа верны.

**9. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения, называется:**

- а) кризис;
- б) внутриличностный конфликт;
- в) фрустрация.

**10. Способом управления конфликтами является:**

- а) прогнозирование;
- б) профилактика;
- в) оба ответа верны.

**11. Существуют следующие типы конфликтов:**

- а) межэтнические;
- б) политические;
- в) оба ответа верны.

**12. Основными стратегиями поведения в конфликте являются:**

- а) избегание;
- б) компромисс;
- в) оба ответа верны.

**13. Объектом конфликтологии являются:**

- а) способы предотвращения конфликтов;
- б) конфликты в целом;
- в) способы поведения людей в конфликте.

**14. Отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо конфликтный фактор называется:**

- а) толерантность;
- б) привыкание;
- в) равнодушие.

**15. Участниками конфликта являются:**

- а) оппоненты;
- б) подстрекатели;
- в) оба ответа верны.

**16. Это инцидент, во время которого большинство теряет самообладание и привычно движется по накатанной схеме. Как называется стадия?**

- а) конфликт
- б) постконфликт
- в) предконфликт

**17. Конфликт возникает только при наличии его ....**

- а) объекта
- б) предмета
- в) интереса

**18. Какие конфликты относятся к социальным?**

- а) конфликт между руководителем и подчиненным
- б) конфликт между болельщиками разных команд
- в) конфликт между преподавателем и студентами

**19. Сколько стадий развития имеет конфликт?**

- а) 2 стадии
- б) 3 стадии
- в) 4 стадии

**20. Основой всех конфликтов являются.... ,возникающие между людьми или внутри структуры самой личности.**

- а) противоречия
- б) убеждения
- в) противоборства

### **7.3.3. Перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию**

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет конфликтологии.
2. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
3. Этапы развития конфликтологии.
4. Конфликтный функционализм Г.Зиммеля.
5. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
6. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
7. Диалектическая теория конфликта К.Маркса.

8. Функциональная концепция конфликта Т.Парсонса.
9. Особенности рассмотрения конфликта в теории Л.Козера.
10. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.
11. Общая теория конфликта Р.Боулдинга.
12. Теория согласия и структурного насилия И.Гальтунга.
13. Конфликт как форма воспроизводства общества А.Турена.
14. Теория агрессии К.Лоренца.
15. Интрапсихические теории возникновения конфликта.
16. Когнитивистские теории конфликта.
17. Ситуационные теории конфликта.
18. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
19. Понятие конфликта: позиции, их специфика.
20. Структурная модель конфликта.
21. Причины и факторы конфликтов.
22. Проблема типологии конфликтов.
23. Функциональность конфликта.
24. Признаки конфликтной ситуации.
25. Динамическая модель конфликта.
26. Динамика межгрупповых конфликтов.
27. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.
28. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
29. Тактики поведения на этапе эскалации конфликта.
30. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов.
31. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
32. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
33. Способы предупреждения конфликта.
34. Социальные технологии регулирования конфликтов.
35. Способы регулирования конфликтов.
36. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы).
37. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
38. Роль органов власти в регулировании конфликтов.
39. Формы завершения конфликта.
40. Конфликты в организации: типология, специфика.
41. Понятие стиля поведения в конфликте.
42. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, специфические черты, способы предупреждения и регулирования.
43. Интерпсихические конфликты: формы и сферы проявления, особенности возникновения и развития.
44. Способы управления межличностными конфликтами.
45. Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования.
46. Экономические конфликты
47. Конфликты в сфере культуры.
48. Этнические конфликты. Межнациональные конфликты в регионе.
49. Трудовые конфликты, пути их разрешения.
50. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

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

Методическими материалами, определяющими процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций являются внутривузовские локальные нормативные акты: «Положение о балльно-рейтинговой

системе контроля и оценки успеваемости студентов» и «Положение о промежуточной аттестации обучающихся».

В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

Балльно - рейтинговая система требует четких правил ее проведения, причем эти правила должны быть, хорошо известны обучающимся . Это достигается ознакомлением каждого обучающегося с вышеуказанными положениями.

График проведения рейтинговых контрольных мероприятия и даты проведения промежуточной аттестации, по курсам и семестрам, отражены в утвержденных проректором по УР календарных учебных графиках и расписаниях промежуточной аттестации по направлению подготовки (специальности), которые размещаются на информационных стендах институтов (факультетов) и на сайте университета в установленные сроки.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы:**

### **Основная литература:**

1. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология : управление конфликтами : Managem ent of the conflicts : учебник для вузов [Электронный ресурс] / Ю.Ф. Лукин. — М. : Академический Проект ; Гаудеамус, 2007. — 799 с. <https://narfu.ru/upload/medialibrary/5dc/konfliktologiya-uchebnik.pdf>
2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для бакалавриата и магистратуры [Электронный ресурс] / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 351 с. [https://mx3.urait.ru/uploads/pdf\\_review/B6C9CDE7-5A1F-40CC-BBE5-85CE48B20364.pdf](https://mx3.urait.ru/uploads/pdf_review/B6C9CDE7-5A1F-40CC-BBE5-85CE48B20364.pdf)
3. Ворожейкин И.Е. Конфликтология: Учебник [Электронный ресурс]/ Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. - М.: ИНФРА-М, 2004. - 240 с. <https://goo.su/9J0A>

### **Дополнительная литература:**

4. Конфликтология: Учебник [Текст] / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 336 с.
5. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О. З. Муштук, А. Ю. Деев, О. С. Которова и др.; под общ. ред. О. З. Муштука. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: МФПА, 2011. - 320 с.
6. Организационная конфликтология: Учеб. пособие [Текст] / К.В. Решетникова. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 175 с.
7. Политическая конфликтология: Учебное пособие [Текст] / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 432 с.
8. Козырев Г. И. Конфликтология: Учебник [Текст] / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 304 с.
9. Основы конфликтологии: Учебник[Текст] / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с.
10. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. М. : ФЛИНТА, 2014. - 128 с.
11. Анатомия трудового конфликта: Практическое пособие [Текст] / В.А. Москвин. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 150 с. // <http://znanium.com/bookread2.php?book=469855>

## **9. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.**

- ЭБС «Издательства Лань»  
Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»

ООО «Издательство Лань».

Лицензионный договор № 003/2025-44ФЗ от 22.05.25 г сроком на 1 год

<http://e.lanbook.com/>

- Сетевая электронная библиотека

ООО «ЭБС ЛАНЬ»

Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный

<http://e.lanbook.com/>

<http://seb.e.lanbook.com/>

- ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть

ООО «Директ-Медиа»

Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год

<http://biblioclub.ru>

- Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)

ООО Научная электронная библиотека.

Лицензионный договор № SIO-2114/2025 от 06.05.2025 сроком на 1 год

<http://elibrary.ru>

- Сертификат ИТС ПО САБ ИРБИС64

ООО «Эй Ви Ди - Систем»

Договор № А-12933 от 12.04.2024 г. сроком на 1 год

- Гарант

ООО «Гарант-КБР» Договор № 305-2025г. от 09.01.2025 г. сроком на 1 год

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.). Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на практических занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме,
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов.

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Студенту следует тщательно готовиться к модульному тестированию, контрольным работам, контрольным опросам, прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

#### **Подготовка к промежуточной аттестации.**

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Дисциплина «Управление конфликтами» рассчитана на изучение в один семестр и заканчивается зачетом.

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

#### **11.1 Лицензионное программное обеспечение**

**AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н**

**Антиплагиат.ВУЗ 5.0 Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020»** лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

**Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition № лицензии 26ЕС-241021-134643-810-2826**, договор № 651/А от 18.10.2024 г. до 31.10.2025

#### **11.2 Интернет-ресурсы свободного доступа**

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Научно-образовательный портал «Аналитика конфликта»	<a href="http://www.aconflict.ru">http://www.aconflict.ru</a>
Центр конфликтологии Института социологии РАН	<a href="http://conflictology.isras.ru">http://conflictology.isras.ru</a>
Научные статьи по конфликтологии	<a href="http://psychology.ru">http://psychology.ru</a>
Система «Антиплагиат»	<a href="http://www.antiplagiat.ru">www.antiplagiat.ru</a>
Справочно-правовая система ГАРАНТ.	<a href="http://www.garant.ru;">http://www.garant.ru;</a>

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

№ п.п.	Вид учебной работы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
--------	--------------------	---	--

1.	Лекционные занятия	Аудитории для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, ноутбук, плакаты, эскизы и т. д.
2.	Практические занятия	Аудитории для проведения практических занятий в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, ноутбук
3.	Самостоятельная работа	Учебная аудитория (компьютерный класс с выходом в Интернет), для организации самостоятельной работы обучающихся; читальный зал научной библиотеки	Доска аудиторная, специализированная мебель, компьютера с выходом в интернет