



**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СРЕДНЕРУССКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

Кафедра психологии и педагогики

**УТВЕРЖДАЮ**  
Заведующий кафедрой психологии и  
педагогики  
*М.В.* Волкова М.В.  
«25» августа 2017 года

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Укрупненная группа направлений и специальностей	38.00.00 Экономика и управление
Направление	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Управление проектом
Форма обучения	заочная

№ п/п	На учебный год	ОДОБРЕНО на заседании кафедры		УТВЕРЖДАЮ заведующий кафедрой	
		Протокол	Дата	Подпись	Дата
1	2017 - 2018	№ 1	«25» августа 2017 г.	<i>М.В.</i>	«25» августа 2017 г.
2	20__ - 20__	№	«__» __ 20__ г.		«__» __ 20__ г.
3	20__ - 20__	№	«__» __ 20__ г.		«__» __ 20__ г.
4	20__ - 20__	№	«__» __ 20__ г.		«__» __ 20__ г.

Обнинск  
2017 год

## 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ ПО ФГОС ВО

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. № 7 дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» входит в состав вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)». Данная дисциплина, в соответствии с учебным планом института, является дисциплиной по выбору.

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» включает 24 темы. Темы объединены в четыре дидактические единицы: «История развития и методология конфликтологии», «Теоретические основы конфликтологии», «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия», «Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием».

**Цель дисциплины** - ознакомление студентов с общей теорией конфликта, социально-психологическими особенностями проявления конфликтов и их закономерностями, с общими особенностями проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни, а также освоение ими элементарных навыков управления конфликтами

Основными **задачами** изучения дисциплины являются:

1. Обучение студентов теоретическим основам конфликтологии.
2. Выработка навыков системного подхода к анализу конфликтных процессов.
3. Овладение методами предупреждения кризисных явлений и управления конфликтными ситуациями в производственной и иной деятельности.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В ходе изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

- основные понятия конфликтологии и используемый в данной науке категориальный аппарат;
- особенности конфликтов, встречающихся в работе юридических и таможенных работников
- основные учения о трудовых, организационных, внутриличностных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтах, используемых в конфликтологии;
- о сферах развертывания трудовых, организационных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтов и их современной российской специфике

**уметь:**

- диагностировать и анализировать организационные, трудовые, межгосударственные, религиозные, этнонациональные, внутриличностных и управленческие конфликты
- видеть различные варианты разрешения конфликтных ситуаций и выбирать для конкретной ситуации наиболее подходящий.

**владеть:**

- основами организации переговорного процесса и основами посреднической деятельности в сфере, являющейся объектом специализации юридического и таможенного работника

- применять полученные знания при решении проблем в профессиональной деятельности.

В результате изучения дисциплины у студента формируется следующие **компетенции:**

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);
- владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);

**4. ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ**

№ ДЕ	Наименование дидактической единицы	№ п.п.	Тема	Формируемая компетенция
1	История развития и методология конфликтологии	1	Предпосылки конфликтологических идей	ОК-5 ПК-2
		2	Объект и предмет конфликтологии	
		3	Эволюция конфликтов	
		4	Системная концепция конфликтов	
		5	Принципы и методы исследования конфликтов	
2	Теоретические основы конфликтологии	6	Конфликт как тип трудных ситуаций	ОК-5 ПК-2
		7	Классификация конфликтов	
		8	Структура конфликта	
		9	Причины конфликта	
		10	Функции конфликтов	
		11	Динамика конфликта	
		12	Внутриличностные конфликты	
3	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	13	Семейные конфликты	ОК-5 ПК-2
		14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	
		15	Конфликты между социальными группами	
		16	Политические и межгосударственные конфликты	
		17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	
		18	Отдельные виды конфликтов	
4	Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием	19	Управление конфликтом	ОК-5 ПК-2
		20	Технологии предупреждения конфликта	
		21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	
		22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	
		23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	
		24	Переговоры как способ завершения конфликтов	

## 5. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКОЙ СХЕМЕ

Для изучения дисциплины, необходимы знания и умения из дисциплин, изучаемых ранее по учебному плану. Согласно учебному плану дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» изучается на 3 курсе при заочной форме обучения.

Компетенции, знания и умения, приобретаемые студентами после изучения дисциплины будут использоваться ими в ходе осуществления профессиональной деятельности.

## 6. ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ИХ ТРУДОЕМКОСТЬ

Вид учебной работы	Всего часов (Зачетных единиц)	Курс
		3
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины	108 (4)	108 (4)
Аудиторные занятия*	12	12
Лекции	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Семинарские занятия (СЗ)	-	-
Самостоятельная работа (СРС)	92	92
Вид итогового контроля	Зачет оценкой (4)	Зачет оценкой (4)

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание разделов дисциплины

#### **Раздел 1. История развития и методология конфликтологии**

Предпосылки конфликтологических идей. Объект и предмет конфликтологии. Эволюция конфликтов. Системная концепция конфликтов. Принципы и методы исследования конфликтов

#### **Раздел 2. Теоретические основы конфликтологии**

Конфликт как тип трудных ситуаций. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Причины конфликта. Функции конфликтов. Динамика конфликта. Внутриличностные конфликты.

#### **Раздел 3. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия**

Семейные конфликты. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный». Конфликты между социальными группами. Политические и межгосударственные конфликты. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах. Отдельные виды конфликтов.

#### **Раздел 4. Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием**

Управление конфликтом. Технологии предупреждения конфликта. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация. Переговоры как способ завершения конфликтов.

## 7.2. Распределение разделов дисциплины по видам занятий

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	Лекции	ПЗ	СРС
1	Предпосылки конфликтологических идей	4,49	0,16	0,33	4
2	Объект и предмет конфликтологии	4,49	0,16	0,33	4
3	Эволюция конфликтов	4,49	0,16	0,33	4
4	Системная концепция конфликтов	4,49	0,16	0,33	4
5	Принципы и методы исследования конфликтов	4,49	0,16	0,33	4
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	4,49	0,16	0,33	4
7	Классификация конфликтов	4,49	0,16	0,33	4
8	Структура конфликта	4,49	0,16	0,33	4
9	Причины конфликта	4,49	0,16	0,33	4
10	Функции конфликтов	4,49	0,16	0,33	4
11	Динамика конфликта	4,49	0,16	0,33	4
12	Внутриличностные конфликты	4,49	0,16	0,33	4
13	Семейные конфликты	4,49	0,16	0,33	4
14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	4,49	0,16	0,33	4
15	Конфликты между социальными группами	4,49	0,16	0,33	4
16	Политические и межгосударственные конфликты	4,49	0,16	0,33	4
17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	4,49	0,16	0,33	4
18	Отдельные виды конфликтов	4,49	0,16	0,33	4
19	Управление конфликтом	4,49	0,16	0,33	4
20	Технологии предупреждения конфликта	4,49	0,16	0,33	4
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	4,49	0,16	0,33	4
22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	4,49	0,16	0,33	4
23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	4,49	0,16	0,33	4
24	Переговоры как способ завершения конфликтов	4,73	0,32	0,41	4
<b>Итого:</b>		<b>108</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>96</b>

## 8. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ

Учебным планом не предусмотрены.

## 9. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом предусмотрено проведение практических занятий по дисциплине.

Рекомендуемые темы для проведения практических занятий:

1. Предпосылки конфликтологических идей
2. Объект и предмет конфликтологии

3. Эволюция конфликтов
4. Системная концепция конфликтов
5. Принципы и методы исследования конфликтов
6. Конфликт как тип трудных ситуаций
7. Классификация конфликтов
8. Структура конфликта
9. Причины конфликта
10. Функции конфликтов
11. Динамика конфликта
12. Внутриличностные конфликты
13. Семейные конфликты
14. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»
15. Конфликты между социальными группами
16. Политические и межгосударственные конфликты
17. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах
18. Отдельные виды конфликтов
19. Управление конфликтом
20. Технологии предупреждения конфликта
21. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта
22. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов
23. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация
24. Переговоры как способ завершения конфликтов

## **10. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ**

Учебным планом не предусмотрены.

## **11. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА**

### **11.1 ОБЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Рекомендуется следующие виды самостоятельной работы:

- выполнение контрольной работы;
- изучение теоретического материала с использованием курса лекций и рекомендованной литературы;
- подготовка к дифференцированному зачету в соответствии с перечнем контрольных вопросов для аттестации;
- дидактическое тестирование.

№ п.п.	Темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля	Объем, час.
1	Предпосылки конфликтологических идей	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
2	Объект и предмет конфликтологии	Написание рефератов, заучивание	Устный опрос, проверка тестов,	4

		терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	проверка рефератов	
3	Эволюция конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
4	Системная концепция конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
5	Принципы и методы исследования конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
7	Классификация конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
8	Структура конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4

9	Причины конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
10	Функции конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
11	Динамика конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
12	Внутриличностные конфликты	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
13	Семейные конфликты	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
15	Конфликты между социальными группами	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами,	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4

		выполнение заданий для самостоятельной работы		
16	Политические и межгосударственные конфликты	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
18	Отдельные виды конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
19	Управление конфликтом	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
20	Технологии предупреждения конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
22	Критерии, формы, факторы завершения	Написание	Устный опрос,	4

	конфликтов	рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	проверка тестов, проверка рефератов	
23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
24	Переговоры как способ завершения конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
	Итого:			<b>96</b>

## 11.2. КУРСОВОЙ ПРОЕКТ

Учебным планом не предусмотрен.

## 11.3. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Учебным планом не предусмотрено

## 1.4. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАЧЕТА С ОЦЕНКОЙ

1. Раскройте предпосылки конфликтологических идей.
2. Охарактеризуйте объект и предмет конфликтологии.
3. Раскройте содержание основных этапов эволюции конфликтов.
4. Охарактеризуйте системную концепцию конфликтов.
5. Раскройте содержание принципов исследования конфликтов.
6. Раскройте содержание методов исследования конфликтов.
7. Охарактеризуйте конфликт как тип трудных ситуаций.
8. Охарактеризуйте классификацию конфликтов.
9. Охарактеризуйте структуру конфликта.
10. Охарактеризуйте причины конфликта.
11. Охарактеризуйте функции конфликтов.
12. Охарактеризуйте динамику конфликта.
13. Охарактеризуйте внутриличностные конфликты.
14. Охарактеризуйте семейные конфликты.
15. Охарактеризуйте конфликты в диаде «руководитель - подчиненный».
16. Охарактеризуйте конфликты между социальными группами.
17. Охарактеризуйте политические и межгосударственные конфликты.

18. Раскройте содержание информационно-психологической войны в межгосударственных конфликтах.
19. Раскройте содержание управления конфликтом.
20. Раскройте содержание технологий предупреждения конфликта.
21. Охарактеризуйте компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
22. Раскройте критерии, формы, факторы завершения конфликтов.
23. Охарактеризуйте роль третьей стороны в завершении конфликтов.
24. Охарактеризуйте переговоры как способ завершения конфликтов.

## 11.5. ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ВАРИАНТ ТЕСТА

### Задание 1

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяются:

**психоаналитическое**  
**социотропное**  
**этологическое**  
теоретико-игровой

### Задание 2

Общие функции конфликтологии:

**мировоззренческая**  
**познавательная**  
**гуманистическая**  
технологическая

### Задание 3

Используя наиболее общий вариант классификации, можно выделить следующие уровни эволюции психики:

**межвидовой**  
**внутривидовой**  
**онтогенетический**  
филогенетический

### Задание 4

\_\_\_\_\_ подход - направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем. Он ориентирует конфликтолога на раскрытие целостности конфликта как явления, на поиск в нем основных многообразных типов связей и сведение их в единую теоретическую картину, разносторонне и глубоко отражающую реальные конфликты.

**системный**  
информационный  
кибернетический  
структурно-функциональный

### Задание 5

Общенаучные принципы изучения конфликтологии:

**развития**  
**всеобщей связи**  
**соблюдения законов диалектики**  
**детерминизма**  
междисциплинарности

### **Задание 6**

Конфликт может рассматриваться как трудная ситуация. Выделяют следующие трудные ситуации деятельности:

**Проблемные**  
**Критические (аварийные)**  
**Экстремальные**  
**Предконфликтные**

### **Задание 7**

Метод научного познания, заключающийся в разъединении всего множества изучаемых объектов и последующем их объединении в группы на основе какого-либо признака, называется \_\_\_\_\_

Ответ: **классификация, классификацией**

### **Задание 8**

Структуру конфликтной ситуации образуют следующие основные элементы:

**Участники конфликта**  
**Информационные модели**  
**Предмет конфликта**  
**Объект конфликта**  
**Микро- и макросреда**  
**Кризисная ситуация**

### **Задание 9**

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием следующих групп факторов и причин:

**собственно объективных**  
**организационно-управленческих**  
**социально-психологических**  
**личностных**  
**социальных**  
**психологических**

### **Задание 10**

Деструктивные функции конфликтов по отношению к группе:

**Истощение личностных ресурсов**  
**Деструкция системы межличностных отношений**  
**Негативное отражение на эффективности деятельности оппонентов**  
Происходит полное или частичное устранение противоречия  
Позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей

### **Задание 11**

Ход развития, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий называется \_\_\_\_\_ конфликта.

Ответ: **динамикой; динамика**

### **Задание 12**

Зарубежные исследования внутриличностных конфликтов осуществлялись в следующих психологических направлениях:

**Психоаналитическое направление**  
**Бихевиоризм**  
Теория А. Лурия

### Задание 13

Выделяют основные причины супружеских конфликтов (В.А. Сысенко, А.И. Ташева):

**психосексуальная несовместимость супругов**  
**неудовлетворение потребности в значимости своего «Я», неуважение чувства достоинства со стороны партнера**  
**неудовлетворение потребности в положительных эмоциях: отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания**  
различия в политических взглядах

### Задание 14

Среди причин конфликтности отношений руководителя и подчиненного в качестве базовых выделяют:

**объективные**  
**субъективные**  
социальные  
экономические

### Задание 15

Среди основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов выделяют:

**межгрупповую враждебность**  
**объективный конфликт интересов**  
**внутригрупповой фаворитизм**  
социальную напряженность  
личную неприязнь

### Задание 16

Столкновение противоположных общественных сил, обусловленное разнонаправленными политическими целями и интересами называют \_\_\_\_\_ конфликтом.

Ответ: **политическим; политический**

### Задание 17

Плановое использование пропаганды и другой деятельности для оказания влияния на мышление, чувства и поведение враждебных, нейтральных и дружественных групп населения иностранных государств, чтобы тем самым содействовать осуществлению целей своей национальной политики называется \_\_\_\_\_ война.

Ответ: **психологическая**

### Задание 18

Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. Конфронтация с детьми является обычной составной частью реальности. Психолог М. Рыбакова выделяет следующие конфликты между учителем и учеником:

**конфликты деятельности**  
**конфликты поступков**  
**конфликты отношений**  
экономические конфликты

### Задание 19

Сознательная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной, называется \_\_\_\_\_ конфликтом.

Ответ: управление; управлением

### Задание 20

Основные способы и приемы изменения своего поведения в предконфликтной ситуации:

умение прекратить или сгладить обостряющийся спор  
умение учитывать, что сообщаемая партнером информация может теряться и искажаться  
децентрация  
фрустрация  
баланс ролей

### Задание 21

Количество этапов подготовки неконфликтогенного управленческого решения.

5  
6  
7  
8  
9

### Задание 22

Окончание конфликта по любым причинам характеризуется понятием

**Завершение конфликта**  
Разрешение конфликта  
Урегулирование конфликта  
Затухание конфликта  
Устранение конфликта

### Задание 23

Психологическая помощь людям в конфликтных ситуациях, которая направлена на восстановление нарушенных отношений и их продолжение на новой, более конструктивной основе называется ... посредничеством.

Ответ: психологическим

### Задание 24

Выделяют следующие виды переговоров:

**ведущиеся в условиях конфликтных отношений**  
**ведущиеся в условиях сотрудничества**  
ведущиеся в условиях посредничества  
ведущиеся в ходе снятия послеконфликтного напряжения

## 12. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 12.1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Изучение дисциплины «КОНФЛИКТОЛОГИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ» в совокупности с другими дисциплинами базовой части профессионального цикла ФГОС ВО направлено на формирование у студентов следующих **компетенций**

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);
- владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);

В результате освоения содержания дисциплины «КОНФЛИКТОЛОГИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ» студент должен:

**знать:**

- основные понятия конфликтологии и используемый в данной науке категориальный аппарат;
- особенности конфликтов, встречающихся в работе юридических и таможенных работников
- основные учения о трудовых, организационных, внутриличностных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтах, используемых в конфликтологии;
- о сферах развертывания трудовых, организационных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтов и их современной российской специфике

**уметь:**

- диагностировать и анализировать организационные, трудовые, межгосударственные, религиозные, этнонациональные, внутриличностных и управленческие конфликты
- видеть различные варианты разрешения конфликтных ситуаций и выбирать для конкретной ситуации наиболее подходящий

**владеть:**

- основами организации переговорного процесса и основами посреднической деятельности в сфере, являющейся объектом специализации юридического и таможенного работника
- применять полученные знания при решении проблем в профессиональной деятельности.

## ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ ДЕ	Наименование дидактической единицы	№ п.п.	Тема	Планируемые результаты обучения (ПРО)
1	История развития и методология конфликтологии	1	Предпосылки конфликтологических идей	ОК-5 ПК-2
		2	Объект и предмет конфликтологии	
		3	Эволюция конфликтов	
		4	Системная концепция конфликтов	
		5	Принципы и методы исследования конфликтов	
2	Теоретические основы конфликтологии	6	Конфликт как тип трудных ситуаций	ОК-5 ПК-2
		7	Классификация конфликтов	
		8	Структура конфликта	
		9	Причины конфликта	
		10	Функции конфликтов	
		11	Динамика конфликта	
		12	Внутриличностные конфликты	
3	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	13	Семейные конфликты	ОК-5 ПК-2
		14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	
		15	Конфликты между социальными группами	
		16	Политические и межгосударственные конфликты	
		17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	
		18	Отдельные виды конфликтов	
4	Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием	19	Управление конфликтом	ОК-5 ПК-2
		20	Технологии предупреждения конфликта	
		21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	
		22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	
		23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	
		24	Переговоры как способ завершения конфликтов	

## ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»

способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5)					
Знать (З.1)		Уметь (У.1)		Владеть (В.1)	
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
основные понятия конфликтологии и используемый в данной науке категориальный аппарат; особенности конфликтов, встречающихся в работе юридических и таможенных работников основные учения о трудовых, организационных, внутриличностных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтах, используемых в конфликтологии; о сферах развертывания трудовых, организационных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных и внутриличностных и управленческих конфликтов и их современной российской специфике	Темы лекций: 1-24 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 1-24 Тестовые задания 1-24	видеть различные варианты разрешения конфликтных ситуаций и выбирать для конкретной ситуации наиболее подходящий	Темы лекций: 1-24 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 1-24 Тестовые задания 1-24	применять полученные знания при решении проблем в профессиональной деятельности.	Темы лекций: 1-24 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 1-24 Тестовые задания 1-24
владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);					
Знать (З.2)		Уметь (У.2)		Владеть (В.2)	
основные понятия конфликтологии и используемый в данной науке	Темы лекций: 1-24 Вопросы к зачету с	видеть различные варианты разрешения конфликтных ситуаций и выбирать для кон-	Темы лекций: 1-24 Вопросы к зачету с	применять полученные знания при решении проблем в профессиональной	Темы лекций: 1-24 Вопросы к зачету с

<p>категориальный аппарат; особенности конфликтов, встречающихся в работе юридических и таможенных работников основные учения о трудовых, организационных, внутриличностных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтах, используемых в конфликтологии; о сферах развертывания трудовых, организационных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтов и их современной российской специфике</p>	<p>оценкой 1-24 Темы практических занятий 1-24 Тестовые задания 1-24</p>	<p>критической ситуации наиболее подходящий</p>	<p>оценкой 1-24 Темы практических занятий 1-24 Тестовые задания 1-24</p>	<p>деятельности.</p>	<p>оценкой 1-24 Темы практических занятий 1-24 Тестовые задания 1-24</p>
--	--	---	--	----------------------	--

**12.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ  
КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ,  
ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ; ДЛЯ КАЖДОГО РЕЗУЛЬТАТА ОБУЧЕНИЯ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ  
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ  
ФОРМИРОВАНИЯ, ШКАЛЫ И ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

**12.2.1. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАЧЕТЕ С ОЦЕНКОЙ И ПРАКТИЧЕСКИХ  
ЗАНЯТИЙ**

При оценке знаний на зачете с оценкой учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

<b>№ пп</b>	<b>Оценка</b>	<b>Шкала</b>
1	Отлично	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
2	Хорошо	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
3	Удовлетворительно	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
4	Неудовлетворительно	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного

		материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.
5	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
6	Незачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

### 12.2.2. ТЕСТИРОВАНИЕ

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
2	Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
3	Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
4	Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
5	Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
6	Незачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

## 12.3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 12.3.1. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ

1. Раскройте предпосылки конфликтологических идей.
2. Охарактеризуйте объект и предмет конфликтологии.
3. Раскройте содержание основных этапов эволюции конфликтов.
4. Охарактеризуйте системную концепцию конфликтов.
5. Раскройте содержание принципов исследования конфликтов.
6. Раскройте содержание методов исследования конфликтов.
7. Охарактеризуйте конфликт как тип трудных ситуаций.
8. Охарактеризуйте классификацию конфликтов.
9. Охарактеризуйте структуру конфликта.
10. Охарактеризуйте причины конфликта.
11. Охарактеризуйте функции конфликтов.
12. Охарактеризуйте динамику конфликта.
13. Охарактеризуйте внутриличностные конфликты.
14. Охарактеризуйте семейные конфликты.
15. Охарактеризуйте конфликты в диаде «руководитель - подчиненный».
16. Охарактеризуйте конфликты между социальными группами.
17. Охарактеризуйте политические и межгосударственные конфликты.
18. Раскройте содержание информационно-психологической войны в межгосударственных конфликтах.
19. Раскройте содержание управления конфликтом.
20. Раскройте содержание технологий предупреждения конфликта.
21. Охарактеризуйте компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
22. Раскройте критерии, формы, факторы завершения конфликтов.
23. Охарактеризуйте роль третьей стороны в завершении конфликтов.
24. Охарактеризуйте переговоры как способ завершения конфликтов.

## 12.3.2. БАНК ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

### Задание 1

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяются:

**психоаналитическое**  
**социотропное**  
**этологическое**  
теоретико-игровой

### Задание 2

Общие функции конфликтологии:

**мировоззренческая**  
**познавательная**  
**гуманистическая**  
технологическая

### Задание 3

Используя наиболее общий вариант классификации, можно выделить следующие уровни конфликтологии и управления конфликтами в эволюции психики:

**межвидовой**  
**внутривидовой**  
**онтогенетический**  
филогенетический

### Задание 4

\_\_\_\_\_ подход - направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем. Он ориентирован на раскрытие целостности конфликта как явления, на поиск в нем основных многообразных типов связей и сведение их в единую теоретическую картину, разносторонне и глубоко отражающую реальные конфликты.

**системный**  
информационный  
кибернетический  
структурно-функциональный

### Задание 5

Общенаучные принципы изучения конфликтологии:

**развития**  
**всеобщей связи**  
**соблюдения законов диалектики**  
**детерминизма**  
междисциплинарности

### Задание 6

Конфликт может рассматриваться как трудная ситуация. Выделяют следующие трудные ситуации деятельности:

**Проблемные**  
**Критические (аварийные)**  
**Экстремальные**  
Предконфликтные

### **Задание 7**

Метод научного познания, заключающийся в разъединении всего множеКонфликтология и управление конфликтамиства изучаемых объектов и последующем их объединении в группы на основе какого-либо признака, называется

---

Ответ: **классификация, классификацией**

### **Задание 8**

Структуру конфликтной ситуации образуют следующие основные элементы:

**Участники конфликта**

**Информационные модели**

**Предмет конфликта**

**Объект конфликта**

**Микро- и макросреда**

**Кризисная ситуация**

### **Задание 9**

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием следующих групп факторов и причин:

**собственно объективных**

**организационно-управленческих**

**социально-психологических**

**личностных**

**социальных**

**психологических**

### **Задание 10**

Деструктивные функции конфликтов по отношению к группе:

**Истощение личностных ресурсов**

**Деструкция системы межличностных отношений**

**Негативное отражение на эффективности деятельности оппонентов**

Происходит полное или частичное устранение противоречия

Позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей

### **Задание 11**

Ход развития, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий называется \_\_\_\_\_ конфликта.

Ответ: **динамикой; динамика**

### **Задание 12**

Зарубежные исследования внутриличностных конфликтов осуществлялись в следующих психологических направлениях:

**Психоаналитическое направление**

**Бихевиоризм**

Теория А. Лурия

Теория В. Мерлина

### **Задание 13**

ВыдеКонфликтология и управление конфликтамиляют основные причины супружеских конфликтов (В.А. Сысенко, А.И. Ташева):

**психосексуальная несовместимость супругов**

**неудовлетворение потребности в значимости своего «Я», неуважение чувства достоинства со стороны партнера**

**неудовлетворение потребности в положительных эмоциях: отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания**  
различия в политических взглядах

#### **Задание 14**

Среди причин конфликтности отношений руководителя и подчиненного в качестве базовых выделите Конфликтология и управление конфликтами:

**объективные**  
**субъективные**  
социальные  
экономические

#### **Задание 15**

Среди основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов выделите Конфликтология и управление конфликтами:

**межгрупповую враждебность**  
**объективный конфликт интересов**  
**внутригрупповой фаворитизм**  
социальную напряженность  
личную неприязнь

#### **Задание 16**

Столкновение противоположных общественных сил, обусловленное разнонаправленными политическими целями и интересами называют \_\_\_\_\_ конфликтом.

Ответ: **политическим; политический**

#### **Задание 17**

Плановое использование пропаганды и другой деятельности для оказания влияния на мышление, чувства и поведение враждебных, нейтральных и дружественных групп населения иностранных государств, чтобы тем самым содействовать осуществлению целей своей национальной политики называется \_\_\_\_\_ война.

Ответ: **психологическая**

#### **Задание 18**

Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. Конфронтация с детьми является обычной составной частью реальности. Психолог М. Рыбакова выделяет следующие конфликты между учителем и учеником:

**конфликты деятельности**  
**конфликты поступков**  
**конфликты отношений**  
экономические конфликты

#### **Задание 19**

Сознательная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной, называется \_\_\_\_\_ конфликтом.

Ответ: **управление; управлением**

### **Задание 20**

Основные способы и приемы изменения своего поведения в предконфликтной ситуации:

**умение прекратить или сгладить обостряющийся спор**

**умение учитывать, что сообщаемая партнером информация может теряться и искажаться**

децентрация

фрустрация

баланс ролей

### **Задание 21**

Количество этапов подготовки неконфликтного управления конфликтами и управления конфликтами.

5

6

7

8

9

### **Задание 22**

Окончание конфликта по любым причинам характеризуется понятием

**Завершение конфликта**

Разрешение конфликта

Урегулирование конфликта

Затухание конфликта

Устранение конфликта

### **Задание 23**

Психологическая помощь людям в конфликтных ситуациях, которая направлена на восстановление нарушенных конфликтных отношений и их продолжение на новой, более конструктивной основе называется ... посредничеством.

Ответ: **психологическим**

### **Задание 24**

Выделяют следующие виды переговоров:

**ведущиеся в условиях конфликтных отношений**

**ведущиеся в условиях сотрудничества**

ведущиеся в условиях посредничества

ведущиеся в ходе снятия послеконфликтного напряжения

## **12.3.3. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ**

1. Предпосылки конфликтологических идей
2. Объект и предмет конфликтологии
3. Эволюция конфликтов
4. Системная концепция конфликтов
5. Принципы и методы исследования конфликтов
6. Конфликт как тип трудных ситуаций
7. Классификация конфликтов
8. Структура конфликта
9. Причины конфликта
10. Функции конфликтов
11. Динамика конфликта

12. Внутриличные конфликты
13. Семейные конфликты
14. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»
15. Конфликты между социальными группами
16. Политические и межгосударственные конфликты
17. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах
18. Отдельные виды конфликтов
19. Управление конфликтом
20. Технологии предупреждения конфликта
21. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта
22. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов
23. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация
24. Переговоры как способ завершения конфликтов

#### **12.4.МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.**

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на практических (семинарских) занятиях, а также при выполнении лабораторных работ. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от студента проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении студентом практико - ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы на тренажерах, симуляторах, лабораторном оборудовании и т.д. При этом студент поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для разрешения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) студента решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность студента обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

В таблице приведены процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.

Виды учебных занятий и контрольных мероприятий	Оцениваемые результаты обучения	Процедуры оценивания
Посещение студентом аудиторных занятий	ЗНАНИЕ теоретического материала по пройденным темам (модулям)	Проверка конспектов лекций, устный опрос на занятиях
Выполнение практических заданий	УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие теме работы	Проверка отчёта, защита выполненной работы
Промежуточная аттестация	ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие изученной дисциплине	Зачет с оценкой
Тестирование	ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие изученной дисциплине	Проверка тестов

Устный опрос - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой студентов (фронтальный опрос) или с отдельными студентами (индивидуальный опрос) с целью оценки результативности посещения студентами аудиторных занятий путем выяснения сформированности у них основных понятий и усвоения нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Зачет с оценкой - процедура оценивания результатов обучения по дисциплинам, результатов прохождения практик, результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) и т.д., основанная на суммировании баллов, полученных студентом по итогам выполнения им всех видов учебной работы и контрольных мероприятий. Полученная балльная оценка переводится в недифференцированную или дифференцированную оценку.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Вид, место и количество реализуемых по дисциплине процедур оценивания определено в рабочей программе дисциплины и годовых рабочих учебных планах.

Описание показателей, критериев и шкал оценивания по всем видам учебных работ и контрольных мероприятий приведено в разделе 3 фонда оценочных средств по дисциплине.

Разработка оценочных средств и реализация процедур оценивания регламентируются локальными нормативными актами:

- Положение о формировании фонда оценочных средств (принято Ученым советом 28.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 28.08.2017 г.)
- Положение о рабочей программе дисциплины (РПД) (принято Ученым советом 28.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 28.08.2017 г.)
- Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов (принято Ученым советом 28.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 28.08.2017 г.)
- Положение о контактной работе преподавателя с обучающимися (принято Ученым советом 28.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 28.08.2017 г.)

- Положение о порядке проведения итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры (принято Ученым советом 28.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косоуровой 28.08.2017 г.)
- Инструкция по проведению тестирования (доступны в учебных кабинетах с компьютерной техникой и на сайте вуза).

### **13. РЕКОМЕНДУЕМОЕ ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

#### **13.1. НОРМАТИВНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ**

Основой нормативного сопровождения дисциплины являются: ФГОС ВО по направлению 38.03.02 Менеджмент, основная образовательная программа по направлению 38.03.02 Менеджмент, учебный план, рабочая программы дисциплины, курс лекций, методические указания по освоению дисциплины, методические указания для аудиторных занятий, методические указания по написанию контрольной работы.

#### **13.2. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

В состав учебно-методического комплекса дисциплины входят следующие материалы:

- аннотация дисциплины;
- рабочая программа дисциплины;
- методические указания по освоению дисциплины;
- методические указания для аудиторных занятий;
- методические указания по написанию контрольной работы;
- курс лекций;
- глоссарий;
- банк тестовых заданий.

#### **13.3. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 543 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### **13.4. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

- Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: теоретические основы, аналитическая модель, практическое значение/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саарбрюккен: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2012.— 326 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33852.html>.— ЭБС «IPRbooks»
- Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### **13.5. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

Электронно-библиотечная система: «IPRbooks»

### **Ресурсы открытого доступа:**

1. Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент"  
<http://www.ecsocman.hse.ru>
  2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам по экономике, социологии, менеджменту  
<http://ecsocman.edu.ru/>
  3. Научное информационное пространство: статьи, доклады, авторефераты, диссертации  
<http://www.socionet.ru/>
  4. Библиотека Гумер. Гуманитарные науки.  
<http://www.gumer.info>
- Социология: интернет - ресурсы.

## **14. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА**

Реализация образовательного процесса по дисциплине «**Конфликтология и управление конфликтами**» осуществляется в лекционных аудиториях, аудиториях для семинарских и практических занятий, аудиториях для групповых и индивидуальных консультаций, аудиториях для текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

1. экран
2. мультимедиа-проектор
3. компьютер
4. телевизор.

## **15. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимы следующие программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/>
2. Справочная правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

На рабочих местах используется операционная система Microsoft Windows, пакет Microsoft Office, а также другое специализированное программное обеспечение. В вузе есть два компьютерных класса, оснащенных лицензионным программным обеспечением – MS office, MS Project, Консультант + агент, 1С 8.2, Visual Studio, Adobe Finereader, Project Expert. Большинство аудиторий оборудовано современной мультимедийной техникой.

**Рабочую программу дисциплины разработал:** Аксенова О.Н., ст. преподаватель

**Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры экономики и управления СГТИ**

Протокол № 1 от «25» августа 2017 г.

**Заведующий кафедрой экономики и управления**

  
(подпись)

Ланцова Н.М.