Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 07.11.2023 12:52:21
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета машиностроения
_____/Е.В. Сафонов/
"02" сентября 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтология»

Направление подготовки
29.03.04 Технология художественной обработки материалов

Профиль подготовки
«Технологический инжиниринг в производстве художественных изделий»

Квалификация (степень) выпускника
бакалавр

Форма обучения
очно-заочная

Москва 2021 г.

1. Цели освоения дисциплины.

Целями: освоения дисциплины «Конфликтология» являются

- ознакомление с основными концептуальными подходами в понимании конфликтов;
- показать место конфликтологии в системе гуманитарных наук и выявить ее комплексный на дисциплинарный характер;
- овладение основным понятийным аппаратом;
- формирвание культуры разрешения конфликтных ситуаций.

Задачи:

- теоретическая подготовка студентов, связанная выработкой у студентов представлений об истории и эволюции конфликтологии, формах и типах конфликтов, а также понимание причин их порождающих;
- выработать навыки применения на практике разнообразных технологий бесконфликтного поведения, а также различные способы предотвращения и выхода из конфликтов;
- сформировать у студентов внутреннюю мотивацию к постоянному обновлению культуры преодоления конфликтной ситуации;
-сформировать готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;
- сформировать готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.

Дисциплина «Конфликтология» входит в обязательную часть основной образовательной программы бакалавриата. Она связана с дисциплинами - «История», «Философия». В процессе изучения данных дисциплин формируются основные общекультурные компетенции, направленные на формирование культуры делового общения. Изучение дисциплины «Конфликтология» создает основу для последующего закрепления материала по социально-гуманитарным дисциплинам, а также стимулирует развитие инициативы и деловых качеств, формирует ответственное и взвешенное поведение, активную и полезную обществу гражданскую позицию.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код компе-тенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-9	Способностью участвовать в маркетинговых исследованиях товарных рынков	**Знать:** -основные способы управления деловым общением; -межкультурные различия в практике делового общения; -национальные особенности коммуникативного поведения; **Уметь:** -создавать обстановку делового сотрудничества, доверия и уважения; -строить взаимоотношения в коллективе и управлять ими. **Владеть:** -навыками индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; -способами эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности. -способами применения оптимальных средств и форм разрешения деловых конфликтов.

4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет **1** зачетную единицу, т. е. **36 академических часа**. Аудиторных – 19 часов (из них 10 - лекций, 9 – практических занятий). Самостоятельная работа – 17 часов.

Структура и содержание дисциплины «Конфликтология» по срокам и видам работы отражены в Приложении 1.

Содержание разделов дисциплины.

Тема 1. Конфликтология и понятие конфликта в истории мировой научной мысли.

История становления конфликтологии как науки. Характеристика этапов становления конфликтологии как теории и практики. Подходы к проблеме конфликта в Новое время. Основные теории конфликта и их типологические характеристики. Предмет и задачи конфликтологии. Генезис и основные этапы развития конфликтологии в России. Формирование отечественной школы конфликтологии. Практические задачи конфликтологии в сфере делового общения.

Тема 2. Характеристика и функции конфликтов.

Понятие конфликта. Функции конфликта. Структура конфликта (участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, микро- и макросреда конфликта). Причины конфликта и источники его возникновения. Групповые интересы и цели. Конфликт интересов и ценностей.

Тема 3. Классификация конфликтов.

Классификация конфликтов по направленности, значению, характеру причин, по типу социальной формализации, по социально-психологическому эффекту. Межличностные конфликты. Внутриличностные конфликты. Внутриорганизационные, межгрупповые конфликты.

Тема 4. Диагностика конфликтов

Понятие диагностики конфликта. Наблюдения. Социометрия. Опрос. Эксперимент. Фазы и стадии развития конфликтов. Предконфликтная, конфликтная и послеконфликтная стадии. Позитивные и негативные последствия конфликта.

Тема 5. Предупреждение конфликтов. Профилактика и прогнозирование конфликтов

Методы профилактики конфликтов в организациях. Этапы прохождения примирительных процедур при трудовых спорах. Законодательное регулирование трудовых споров в России. Перечень правил соблюдаемых при осуществлении примирительных процедур. Забастовки.

Тема 6. Стратегия разрешения конфликтов

Понятие стиля конфликтного поведения. Характеристика основных стилей: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Способы разрешения конфликтов. Методика урегулирования конфликтов.

Тема 7. Сотрудничество при преодолении конфликтов

Роль коллектива в преодолении конфликта. Виды взаимоотношений в коллективе. Функции общения в коллективе. Особенности коллектива и их влияние на конфликтность. Причины «трудного общения». Правила ведения переговоров по спорным проблемам. Социальное партнерство.

Тема 8. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны

Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта. Условия эффективного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Этапы процесса посредничества.

Тема 9. Управление конфликтами и стрессами

Методы управления конфликтами (внутриличностные, структурные, межличностные, переговоры, ответные агрессивные действия). Способы управления конфликтами. Понятие стресса. Причины возникновения стрессового состояния. Управление нейтрализацией стрессов.

Тема 10. Роль руководителя в управлении конфликтами

Руководитель как субъект конфликта. Руководитель – посредник в конфликте. Правовая культура руководителя. Основные требования к качествам руководителя при разрешении конфликта. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов.

Тема 11. Поведение личности в конфликтном взаимодействии

О сновные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная и конформистская.Типы конфликтных личностей. Личностные элементы конфликта. Конфликт и манипуляция. Гендерные различия поведения в конфликте.

Тема 12. Внутриличностные конфликты

Понятие внутриличностного конфликта и его основные концепции. Основные виды внутриличностного конфликта. Самооценка и ее значение в деловом общении. Факторы разрешения внутриличностного конфликта.

Тема 13. Межличностные конфликты и разнообразие их проявлений в сферах человеческого взаимодействия

Особенности межличностных конфликтов. Их связь с внутриличностными и межгрупповыми конфликтами. Сферы проявления межличностных конфликтов. Семейные конфликты и их особенности. Конфликт «начальник-подчинённый». Управление межличностными конфликтами.

Тема 14. Групповые конфликты

Конфликт «личность–группа». Межгрупповые конфликты и управление ими. Специфика межэтнических конфликтов. Конфликты в обществе. Внутриполитические конфликты.

Экономические конфликты. Социальные конфликты. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты).

Тема 15. Конфликты в организации

Понятие организации и конфликтов в ней. Классификация конфликтов в организации. Управление конфликтами в организации.

5. Образовательные технологии.

При изучении курса используются образовательные технологии:

практические занятия:

-с применением компьютерных технологий и студенческих презентаций;

-с выделением оппонентов выступающим студентам – метод учебной работы, вырабатывающий у оппонентов способность критической оценки выступления студента, а у выступающего навыки четкого формулирования ответов на критические замечания. Данный метод способствует выработке у студентов полемических навыков. Эта форма работы используется при назначении выступающих с докладами (такая форма занятий планируется в тех случаях, когда преподаватель поручает студенту выступить с докладом по сложной теме семинарского занятия);

- проведение «круглых столов» и диспутов по этическим проблемам, наиболее созвучным современности, используется как наиболее эффективный способ для обсуждения острых, сложных и актуальных вопросов профессиональной этики;

- дискуссии – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свою оценку этических направлений, учений, доктрин и т.д.;

- «деловые игры», «ролевые игры» – метод имитации, когда студенты делятся на две подгруппы с исходными заданиями по отстаиванию своей нравственной или мировоззренческой позиции;

- тестирование (с применением компьютерных технологий) – используется в качестве средства замера и контроля знаний студентов;

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

1. Текущий контроль (осуществляется лектором и преподавателем, ведущим семинарские занятия):

- контрольные работы для проверки итогов самостоятельной внеаудиторной работы студентов;

- написание рефератов, письменные домашние задания;

- подготовка докладов, выступлений;

- промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины, проведение дискуссий, коллоквиумов и круглых столов.

2. Промежуточный контроль: зачет в устной форме.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают контрольные вопросы и задания в форме бланкового и (или) компьютерного тестирования, для контроля освоения обучающимися разделов дисциплины, защита рефератов, список тем эссе.

Образцы тестовых заданий, тем докладов, контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля, вопросов к зачету, приведены в приложении 2.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

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

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
ОПК-9	Способностью участвовать в маркетинговых исследованиях товарных рынков

В процессе освоения образовательной программы данная компетенция, в том числе её отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины, описание шкал оценивания.

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине.

ОК-6. Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
Знать: -основные способы управления деловым общением; -межкультурные различия в практике делового общения; -национальные особенности коммуникативного поведения.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: способов управления общением, межкультурных различий в практике делового общения, национальных особенностей коммуникативно го поведения.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: способов управления общением, межкультурных различий в практике делового общения, национальных особенностей коммуникативного поведения. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: способов управления общением, межкультурных различий в практике делового общения, национальных особенностей коммуникативного поведения. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: способов управления общением, межкультурных различий в практике делового общения, национальных особенностей коммуникативного поведения. Свободно оперирует приобретенными

		показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	операциях.	знаниями.
Уметь: -создавать обстановку делового сотрудничества, доверия и уважения; -строить взаимоотношения в коллективе и управлять ими.	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет создавать обстановку делового сотрудничества, доверия и уважения, испытывает затруднения в построении взаимоотношений в коллективе.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: создавать обстановку делового сотрудничества, доверия и уважения, испытывает затруднения в построении взаимоотношений в коллективе.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: создавать обстановку делового сотрудничества, доверия и уважения, построение взаимоотношений в коллективе. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: создавать обстановку делового сотрудничества, доверия и уважения, построение взаимоотношений в коллективе. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
Владеть: -навыками индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; -способами эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности; -способами применения оптимальных средств и форм разрешения деловых конфликтов.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками и способами эффективного взаимодействия и управления деловым общением и общением в конфликтных ситуациях.	Обучающийся владеет навыками и способами эффективного взаимодействия и управления общением в конфликтных ситуациях в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей.	Обучающийся частично владеет навыками и способами эффективного взаимодействия и управления общением в конфликтных ситуациях, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет навыками и способами эффективного взаимодействия и управления деловым общением и управления общением в конфликтных ситуациях, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине, при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения студентами планируемых результатов обучения по дисциплине проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Конфликтология» (прошли промежуточный контроль, тестирование, выступили с докладом, приняли участие в деловой (ролевой) игре.

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонды оценочных средств представлены в приложении 2 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

1. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 591 с. — Серия : Бакалавр. Углубленный курс.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – 3-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Питер, 2009. - 384 с.

б) дополнительная литература:

3. Зайцева Т.Н. Деловая коммуникация. Теория и практика (учебное пособие для студентов нефилологических специальностей) МГТУ «МАМИ», каф. «Русский язык». – М.: МГТУ «МАМИ», 2010.

4. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология - СПб.: Питер, 2012. — 496 с.

5. Лукин Ю.Ф. Конфликтология : Управление конфликтами : Учебник для вузов. – СПб.: Академический проект, 2013. – 799 с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

6. Мунин А. Н. Деловое общение : курс лекций: учебное пособие. [Электронный ресурс]. – М.: Флинта, 2010. – 376 с. - URL: http://www.knigafund.ru/books/178982

7. Анцупов А. Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – С-Пб.:Издательство: Питер, 2009. - http://mirknig.com/2009/12/07/konfliktologiya-v-sxemax-ikommentariyax.html

8. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки РГБ http://wdl.org/ru/

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

- Электронные образовательные ресурсы, мультимедийные универсальные энциклопедии;
- Аудиовизуальные средства: слайды, презентации на цифровых носителях, видеофильмы;
- Компьютеры, проекторы.

9. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов

Работа с книгой (учебником). При работе с книгой (учебником) необходимо изучить список рекомендованной преподавателем литературы, научиться правильно её читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой – это всегда большая экономия времени и сил. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса «Этика делового общения». Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто понятия. Такой лист помогает запомнить основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения; первичное и вторичное. Первичное - эти внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах. После него не должно остаться ни одного непонятного слова. Содержание не всегда может быть понятно после первичного чтения. Задача вторичного чтения полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания. Основные советы здесь можно свести к следующим:

1. Составить перечень книг, с которыми вам следует познакомиться. Не старайтесь запомнить все, что вам в ближайшее время не понадобится. Запомните только, где это можно отыскать.

2. Сам такой перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых работ, и что вас интересует за рамками официальной учебной деятельности, то есть что может расширить вашу общую культуру).

3. Обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании рефератов, курсовых и иных работ это позволит очень сэкономить время).

4. Разобраться для себя, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть.

5. При составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями (или даже с более подготовленными и эрудированными

сокурсниками), которые помогут вам лучше сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время.

6. Естественно, все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц).

7. Если книга – ваша собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные для Вас мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора (это очень хороший совет, позволяющий экономить время и быстро находить «избранные» места в самых разных книгах).

8. Если Вы раньше мало работали с научной литературой, то следует выработать в себе способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда Вам понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать), и это может занять немалое время (у кого-то – до нескольких недель и даже месяцев); опыт показывает, что после этого студент каким-то «чудом» начинает буквально заглатывать книги и чуть ли не видеть «сквозь обложку», стоящая это работа или нет.

9. «Либо читайте, либо перелистывайте материал, но не пытайтесь читать быстро... Вынужденное скорочтение не только не способствует качеству чтения, но и не приносит чувства удовлетворения, которое мы получаем, размышляя о прочитанном.

10. Есть еще один эффективный способ оптимизировать знакомство с научной литературой – следует увлечься какой-то идеей и все книги просматривать с точки зрения данной идеи. В этом случае студент будет как бы искать аргументы «за» или «против» интересующей его идеи, и одновременно он будет как бы общаться с авторами этих книг по поводу своих идей и размышлений. Проблема лишь в том, как найти «свою» идею. Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того, насколько осознана читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия. Выделяют четыре основные установки в чтении научного текста:

1. Информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию).

2. Усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений).

3. Аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему).

4. Творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

С наличием различных установок обращения к научному тексту связано существование и нескольких видов чтения:

1. библиографическое – просматривание карточек каталога, рекомендательных списков, сводных списков журналов и статей за год и т.п.;

2. просмотровое – используется для поиска материалов, содержащих нужную информацию, обычно к нему прибегают сразу после работы со списками литературы и каталогами, в результате такого просмотра читатель устанавливает, какие из источников будут использованы в дальнейшей работе;

3. ознакомительное – подразумевает сплошное, достаточно подробное прочтение отобранных статей, глав, отдельных страниц, цель – познакомиться с характером информации, узнать, какие вопросы вынесены автором на рассмотрение, провести сортировку материала;

4. изучающее – предполагает доскональное освоение материала; в ходе такого чтения проявляется доверие читателя к автору, готовность принять изложенную информацию, реализуется установка на предельно полное понимание материала;

5. аналитико-критическое и творческое чтение – два вида чтения близкие между собой тем, что участвуют в решении исследовательских задач. Первый из них предполагает направленный критический анализ, как самой информации, так и способов ее получения и подачи автором; второе – поиск тех суждений, фактов, по которым или в связи с которыми, читатель считает нужным высказать собственные мысли. Из всех рассмотренных видов чтения основным для студентов является изучающее – именно оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания в различных областях. Вот почему именно этот вид чтения в рамках учебной деятельности должен быть освоен в первую очередь. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или про читанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного. Конспект – это сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и др угие записи определяет и технологию составления конспекта.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ КОНСПЕКТА:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к ёмкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

МУЛЬТИМЕДИЙНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ. Мультимедийная презентация – это специальные учебные мультимедийные материалы, созданные с помощью компьютерной программы Power Point, сочетающие различные виды наглядности – текстовую, визуальную и аудитивную.

Критерии оценки мультимедийной презентации:

ОФОРМЛЕНИЕ Титульный слайд (название вуза, название кафедры, тема, Ф.И.О. автора, город и год создания); Минимальное количество – 10 слайдов Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, звук, графики) Библиография Использование эффектов анимации Вставка графиков и таблиц Выводы, обоснованные с научной точки зрения, основанные на данных Грамотное создание и сохранение документов в папке рабочих материалов Графики, импортированные из Excel

ОРГАНИЗАЦИЯ Текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы Слайды представлены в логической последовательности Красивое оформление презентации

СОДЕРЖАНИЕ Содержание соответствует заявленной теме. В презентации отсутствуют исторические неточности и ошибки. Прослеживается причинно-следственная связь, хронологическая последовательность описываемых событий.

ПОДГОТОВКА ДОКЛАДОВ. ПРАВИЛА НАПИСАНИЯ РЕФЕРАТОВ И ИНЫХ НАУЧНЫХ РАБОТ

Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.

2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.

3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.

5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.

6. Композиционное оформление доклада.

7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.

8. Выступление с докладом.

9. Обсуждение доклада.

10. Оценивание доклада Композиционное оформление доклада – это его реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение (опровержение), заключение. Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название доклада сообщение основной идеи; современную оценку предмета изложения; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; интересную для слушателей форму изложения; акцентирование оригинальности подхода. Очень важно подготовиться к выступлению с докладом. Выступление состоит из следующих частей: Основная часть, в которой выступающий должен раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. Заключение - это чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме. Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут. Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно. Любое устное выступление должно удовлетворять трем основным критериям, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.

Реферат – краткое аналитическое изложение студентом изученной им литературы по выбранной тематике. Это один из видов научно- исследовательской работы, выполняемой на основе изучения источников, анализа конкретного материала. В рефератах используются статистические сборники и материалы, монографии, журнальные и газетные статьи, данные социологических исследований. Работа должна быть написана от первого лица, что подразумевает использование в тексте следующих фраз: «на наш взгляд», «с моей точки зрения», «автор считает, что…», «я согласен (или не согласен)» и др., т.е. в работе должна четко прослеживаться позиция студента по освещаемой проблеме. После определения темы следует приступить к изучению литературы. Прежде всего, студент должен ознакомиться с имеющимися публикациями по теме с тем, чтобы выяснить степень ее разработки. Эта и другая литература используются в качестве фактического материала. При изучении литературы надо обращать внимание на принципиальные теоретические вопросы, важнейшие положения, понятия, категории, терминологию, суждения, аргументы, формулировки, выводы, статистические данные. Общим требованием к научному тексту, которому должен отвечать и реферат, является полнота, глубина изложения, точность, краткость, оригинальность. Под полнотой принято понимать изложение проблемы в полном объеме, содержащее в себе необходимые сведения. Глубина изложения - это степень проникновения в сущность явления, идеи. Под точностью текста принято понимать соответствие утверждений автора объективной действительности, четкость терминологии, понятий и категорий, выделение существенных признаков анализируемых явлений или теоретических положений. Под

краткостью понимается сжатое изложение. Это отсутствие несущественных фактов, деталей, аргументов, излишних цифр и т.д. Под оригинальностью текста понимается такое изложение материала, которое свидетельствует о самостоятельности мысли, суждений студента. В работе не должно быть декларативных, бездоказательных положений, «случайного» текста. Не следует злоупотреблять цитатами. Цитата уместна лишь тогда, когда она убедительно подтверждает мысль, высказанную вами, служит исходным пунктом для критических замечаний по тому или иному вопросу, дает точную формулировку или содержит научное определение. Фактов, аргументов в работе может быть немного, но они должны быть точными, яркими, убедительными.

10. Методические рекомендации для преподавателя

На первом занятии по дисциплине необходимо ознакомить студентов с порядком ее изучения (формами занятий, текущего и промежуточного контроля), раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до студентов требования кафедры (Центра), ответить на вопросы.

Требования к лекции:

- научность и информативность (современный научный уровень), доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств;

- активизация мышления слушателей, постановка вопросов для размышления, четкая структура и логика раскрытия последовательно излагаемых вопросов;

- разъяснение вновь вводимых терминов и названий, формулирование главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их;

- эмоциональность формы изложения, доступный и ясный язык.

Преподаватель должен помогать студентам и следить, все ли понимают и успевают следить за ходом изложения материала. Средство, помогающие конспектированию - акцентированное изложение материала лекции, т. е. выделение голосом, интонацией, повторением наиболее важной, существенной информации, использование пауз, записи на доске, демонстрации иллюстративного материала, строгое соблюдение регламента занятий.

Преподаватель может напрямую руководить работой студентов по конспектированию лекционного. материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категориальный аппарат. Искусство лектора помогает хорошей организации работы студентов на лекции. Содержание, четкость структуры лекции, применение приемов поддержания внимания - все это активизирует мышление и работоспособность, способствует установлению контакта с аудиторией, вызывает у студентов эмоциональный отклик, формирует интерес к предмету.

В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить план очередного семинарского занятия, дать краткие рекомендации по подготовке студентов к семинару.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прочитанной лекции преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме семинара.

В ходе семинара во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать таблицы, схемы, карты.

В заключительной части семинарского занятия следует подвести его итоги: дать оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного семинарского занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

Приложение 1.

Структура и содержание дисциплины «Конфликтология» по направлению подготовки 29.03.04 «Технология художественной обработки материалов», профиль подготовки «Технологический инжиниринг в производстве художественных изделий» (бакалавр)

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Рефер.	К/р	Э	З
3 семестр														
Тема 1. Конфликтология и понятие конфликта в истории мировой научной мысли. История становления конфликтологии как науки. Характеристика этапов становления конфликтологии как теории и практики. Подходы к проблеме конфликта в Новое время. Основные теории конфликта и их типологические характеристики. Предмет и задачи конфликтологии. Генезис и основные этапы развития конфликтологии в России. Формирование отечественной школы конфликтологии. Практические задачи конфликтологии в сфере делового общения.	3	1	1			1								

Тема 2. Характеристика и функции конфликтов. Понятие конфликта. Функции конфликта. Структура конфликта (участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, микро- и макросреда конфликта). Причины конфликта и источники его возникновения. Групповые интересы и цели. Конфликт интересов и ценностей.	3	2	1			1									
Тема 3. Классификация конфликтов. Классификация конфликтов по направленности, значению, характеру причин, по типу социальной формализации, по социально-психологическому эффекту. Межличностные конфликты. Внутриличностные конфликты. Внутриорганизационные, межгрупповые конфликты.	3	2	1			1									
Тема 4. Диагностика конфликтов. Понятие диагностики конфликта. Наблюдения. Социометрия. Опрос. Эксперимент. Фазы и стадии развития конфликтов. Предконфликтная, конфликтная и послеконфликтная стадии. Позитивные и негативные последствия конфликта.	3	3	1			1									
Тема 5. Предупреждение конфликтов. Профилактика и	3	3		1		1									

прогнозирование конфликтов Методы профилактики конфликтов в организациях. Этапы прохождения примирительных процедур при трудовых спорах. Законодательное регулирование трудовых споров в России. Перечень правил соблюдаемых при осуществлении примирительных процедур. Забастовки.															
Тема 6. Стратегия разрешения конфликтов. Понятие стиля конфликтного поведения. Характеристика основных стилей: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Способы разрешения конфликтов. Методика урегулирования конфликтов.	3	4	2			1									
Тема 7. Сотрудничество при преодолении конфликтов. Роль коллектива в преодолении конфликта. Виды взаимоотношений в коллективе. Функции общения в коллективе. Особенности коллектива и их влияние на конфликтность. Причины «трудного общения». Правила ведения переговоров по спорным проблемам. Социальное партнерство.	3	4	1			1									

Тема 8. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта. Условия эффективного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Этапы процесса посредничества.	3	5	1	1		1									
Тема 9. Управление конфликтами и стрессами. Методы управления конфликтами (структурные, межличностные, переговоры, ответные агрессивные действия). Способы управления конфликтами. Понятие стресса. Причины возникновения стрессового состояния. Управление нейтрализацией стрессов.	3	5	1	1		2									
Тема 10. Роль руководителя в управлении конфликтами. Руководитель как субъект конфликта. Руководитель – посредник в конфликте. Правовая культура руководителя. Основные требования к качествам руководителя при разрешении конфликта. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов.	3	6	1	1		1									

Тема 11. Поведение личности в конфликтном взаимодействии. Основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная и конформистская. Типы конфликтных личностей. Личностные элементы конфликта. Конфликт и манипуляция. Гендерные различия поведения в конфликте.	3	6		1		2									
Тема 12. Внутриличностные конфликты. Понятие внутриличностного конфликта и его основные концепции. Основные виды внутриличностного конфликта. Самооценка и ее значение в деловом общении. Факторы разрешения внутриличностного конфликта.	3	7		1		1									
Тема 13. Межличностные конфликты и разнообразие их проявлений в сферах человеческого взаимодействия. Особенности межличностных конфликтов. Их связь с внутриличностными и межгрупповыми конфликтами. Сферы проявления межличностных конфликтов. Семейные конфликты.Конфликт «начальник-подчинённый». Управление межличностными конфликтами.	3	7		1		1									

Тема 14. Групповые конфликты. Конфликт «личность–группа». Межгрупповые конфликты и управление ими. Специфика межэтнических конфликтов. Конфликты в обществе. Внутриполитические конфликты. Экономические конфликты. Социальные конфликты. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты).	3	8		1		1								
Тема 15. Конфликты в организации. Понятие организации и конфликтов в ней. Классификация конфликтов в организации. Управление конфликтами в организации.	3	9		1		1								
ИТОГО			**10**	**9**		**17**								**Зачет**

Приложение 2 к рабочей программе

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки: 29.03.04 "Технология художественной обработки материалов"

ОП (профиль): «Технологический инжиниринг в производстве художественных изделий»

Форма обучения: **очно-заочная**

Вид профессиональной деятельности: производственно-технологическая, проектная, научно-исследовательская

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Описание оценочных средств:

1. Деловая (ролевая) игра
2. Кейс-задача
3. Комплект заданий для контрольной работы
4. Перечень дискуссионных тем
5. Темы рефератов, сообщений, презентаций
6. Творческие задания
7. Тест

Составитель: Отц Е. В., к.пс.н., доцент

Москва, 2020

Таблица 1

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

ФГОС ВО 29.03.04 «Технология художественной обработки материалов», профиль «Технологический инжиниринг в производстве художественных изделий»

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **общепрофессиональные компетенции**:

КОМПЕТЕНЦИИ		**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенции**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИНДЕКС	**ФОРМУЛИРОВКА**				
ОПК-9	Способность Участвовать в маркетинговых исследованиях товарных рынков.	**Знать:** -основные способы управления деловым общением; -межкультурные различия в практике делового общения; -национальные особенности коммуникативного поведения; **Уметь:** -создавать обстановку делового сотрудничества, доверия и уважения; -строить взаимоотношения в коллективе и управлять ими. **Владеть:** -навыками индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; -способами эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности. -способами применения оптимальных средств и форм разрешения деловых конфликтов.	Самостоя-тельная работа, семинарские занятия	У П Р КТ	**Базовый уровень** - допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при управлении конфликтной обстановкой делового общения. **Повышенный уровень** - способен создавать обстановку делового сотрудничества, доверия и уважения и управлять взаимоотношениями с партнерами по деловому общению. -в полном объеме владеет навыками индивидуального подхода и способами эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности , свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Приложение 2
к рабочей программе

Перечень оценочных средств по дисциплине «Конфликтология»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Деловая и/или ролевая игра (ДИ)	Совместная деятельность группы обучающихся и педагогического работника под управлением педагогического работника с целью решения учебных и профессионально - ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	**1 Тема (проблема)** Переговоры между фирмой, производящий товары и фирмой, реализующей их о выполнении взаимных обязательств. Поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон. **2 Концепция игры.** Фирма-производитель " предоставила партнеру свой товар на реализацию с отсрочкой платежа. Фирма, реализующая товар, уступила его третьей фирме, у которой начались финансовые трудности и она не может в полном объеме и в срок выплатить деньги за товар. Это в свою очередь привело к финансовым затруднениям фирмы, производящий товары. Обе фирмы заинтересованы в продолжении сотрудничества. **3 Роли: создание мини-групп** 1. Представители фирмы-производителя (6 человек); 2. Представители фирмы-реализатора продукции. (6 человек); 3. Эксперты (остальная часть группы) **4 Ожидаемые результаты:** понимание важности проведения подготовки к началу переговоров как условия достижения успешного результата; - наработка студентами практических навыков по использованию различных тактик проведения переговоров; - приобретение опыта противодействия различным манипуляциям и психологическому давлению, - апробация конструктивных приемов ведения переговоров; - оценка эффективности и

2	Кейс-задача (К-З)	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	**Задание (я):** Ситуационная задача: В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Аргументируйте свой ответ.
3	Контрольная работа (К/Р)	Средство проверки теоретических знаний и умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.	**Вариант 1** **Задание 1. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.** Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился. **Задание 2. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.** Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа. **Задание 3** Ответьте на вопросы: 1. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне: а) когда в его основе лежат личные противоречия; б) таких случаев нет; в) когда в его основе лежат групповые противоречия. 2. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность: а) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений; б) по регуляции взаимоотношений; в) по выдвижению контрмотивов, 3. К простой форме паталогической конфликтности относят: а) саботаж; б) протест; в) бойкот.

4	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов: 1. Конфликты «руководитель-подчиненный». Причины конфликтов. 2. Влияние здоровья человека на стресс и конфликтность.
5	Творческое задание (ТЗ)	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Подготовить сценарий и провести: 1. Переговоры; 2. Деловое совещание. 3. Презентацию продукции.
5	Реферат (Р)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	1. Конфликты Российской истории. 2. Причинные факторы конфликтов. 3. Цена военного конфликта. 4. Проблема массовых беспорядков в конфликтологии. 5. Культуральные различия в переговорах. 6. Медиаторство в условиях современной России. 7. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. 8. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. 9. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.Конфликты Российской истории. 10. Причинные факторы конфликтов. 11. Цена военного конфликта. 12. Проблема массовых беспорядков в конфликтологии. 13. Культуральные различия в переговорах. 14. Медиаторство в условиях современной России. 15. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. 16. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. 17. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов. 18. Тактика поведения руководителя в конфликтной ситуации. 19. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом. 20. Предупреждение конфликтов и стресс.

7	Доклад, сообщение (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	1. Понятие «конфликт». Функции конфликта. 2. Структурные компоненты конфликта. 3. Основные периоды и этапы в развитии конфликта. 3. Основные виды конфликтов (классификация). 4. Понятие «внутриличностный конфликт». Основные характеристики, причины. 5. Психологические концепции внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Левин, К. Роджерс, В. Франклин). 6. Психологические концепции внутриличностного конфликта (А.Н. Леонтьев, А. Маслоу). 7. Виды внутриличностных конфликтов. 8. Последствия внутриличностных конфликтов. 9. Конфликты «руководитель-подчиненный». Причины конфликтов. 10. Разрешение конфликтов «по вертикали». 11. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. 12. Трудовые конфликты и пути их преодоления. 13.Специфика межэтнических конфликтов. 14. Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов. 15. Технология предупреждения конфликтов. 16. Психологические факторы нормализации стресса. 17.Формы, результаты и критерии завершения конфликтов. 18. Медиаторство и регулирование конфликта. 19. Гендерные основания трудовых конфликтов в современной России. 20. Сущность, виды и функции переговоров по разрешению конфликтов. 21. Динамика переговорного процесса. 22. Психологические механизмы и технология переговоров. 23.Психологические условия успеха на переговорах. 24.Специфика ведения переговоров с противником. 25. Конфликт поколений в трудовом коллективе: генезис, сущность, пути урегулирования.

8	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	**1. Конфликтология как наука возникла:** 1. в XIX в; 2. вместе с возникновением человечества; 3. в XX в. **2. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между:** 1. сознательной и бессознательной структурами; 2. бессознательными установками; 14 3. сознательными тенденциями; 4. между любыми внутриличностными структурами. **3. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:** 1. роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта; 2. позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий; 3. стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта. **4. Выберите наиболее полный и верный список социальных ролей участников конфликта:** 1. судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы; 2. субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы; 3. свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы. **5. Ресурсы сторон конфликта это:** 1. общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован; 2. знания, умения и навыки конфликтантов; 3. материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте. **6. К этапам конфликта относятся:** 1. эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие; 2. инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт; 3. тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия. Полный вариант теста в разделе 5.

Таблица 3. Паспорт ФОС по дисциплине " **Конфликтология** "

Код компетенции	Элементы компетенции (части компетенции)	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины по рабочей программе	Периодичность контроля	Виды контроля	Способы контроля	Средства контроля
1	2	3	4	5	6	7
ОПК- – способность Участвовать в маркетирговых исследованиях товарных рынков	**Знания:** -основные способы управления деловым общением; -межкультурные различия в практике делового общения; -национальные особенности коммуникативного поведения;	Разделы 1-15	ТЕК, ПА	Презентация. Тест. Зачёт.	Письменно. Устно.	Темы для докладов. Тестовые задания. Вопросы к зачету.
	Умения: -создавать обстановку делового сотрудничества, доверия и уважения; -строить взаимоотношения в коллективе и управлять ими.			Контрольная работа. Тест. Практические задания.	Письменно. Устно.	Задания для контрольной работы. Кейсовые задания.
	Навыки: - индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; -управление способами эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности. -владение способами применения оптимальных средств и форм разрешения деловых конфликтов.			Презентация. Практические задания. Зачёт.	Письменно. Устно.	Темы для презентации. Практические задания. Вопросы к зачёту.

1.Вопросы для подготовки к зачету
по дисциплине «Конфликтология»

1. Понятие конфликтологии как науки. История развития конфликтологии в России и за рубежом.
2. Основные категории (понятия) конфликтологии как науки.
3. Понятие «конфликт». Функции конфликта.
4. Структурные компоненты конфликта.
5. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
6. Основные виды конфликтов (классификация).
7. Понятие «внутриличностный конфликт». Основные характеристики, причины. Виды внутриличностных конфликтов.
8. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов.
9. Характеристика межличностных конфликтов. Конфликты «руководитель-подчиненный». Причины конфликтов.
10. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
11. Трудовые конфликты и пути их преодоления.
12. Специфика межэтнических конфликтов.
13. Внутриполитические конфликты. Особенности межгосударственных конфликтов.
14. Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов.
15. Технология предупреждения конфликтов.
16. Влияние здоровья человека на стресс и конфликтность.
17. Формы, результаты и критерии завершения конфликтов.
18. Стратегии и способы разрешения конфликтов.
19. Медиаторство и регулирование конфликта.
20. Сущность, виды и функции переговоров по разрешению конфликтов.
21. Динамика переговорного процесса.
22. Психологические механизмы и технология переговоров.
23. Психологические условия успеха на переговорах.
24. Внутреннее состояние субъекта конфликта. Условия снижения конфликтного потенциала личности. Понятие толерантности.
25. Понятие латентного и открытого конфликта.
26. Позитивные и негативные функции конфликта в развитии социума.
27. Конфликты в экономике. Типы конфликтов в экономике: состояние конкуренции, договора, регулирования, управления.
28. Конфессиональный конфликт и конфессиональные отношения.
29. Регулирование и управление взаимодействиями сторон в мировой политике.
30. Виды посреднических отношений в различных сферах жизнедеятельности общества.

2. Комплект заданий для контрольной работы по дисциплине «Конфликтология»

Практическая часть контрольной работы (кейсовая часть):

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Является ли описанная ситуация конфликтом? Аргументируйте свой ответ.

Задача 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задача 4

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.

Задача 5

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном, но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.

Задача 6

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Аргументируйте свой ответ.

Задача 7

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчнении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю…

Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ. Проиграйте возможные варианты.

Задача 8

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.
В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Аргументируйте свой ответ.

Задача 9

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.
Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Задача 10

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.
Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Теоретическая чать контрольной работы (тестовая часть):

1. Какой из приведенных методов относится к группе методов управлениями конфликтами:
а) социологический метод;
б) метод тестирования;
в) метод картографии;
г) метод наблюдения;
д) метод эксперимента.
2. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.
3. Конфликтная ситуация — это:
а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
г) причина конфликта;
д) этап развития конфликта.
4. Причина конфликта – это:
а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и

при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
д) то, из-за чего возникает конфликт.
5. Управление конфликтами — это:
а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.
6. Содержание управления конфликтами включает:
а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.
7. Предпосылками разрешения конфликта являются:
а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.
8. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:
а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
б) компромисс, борьба, сотрудничество;
в) рациональная, иррациональная, конформистская;
г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
д) борьба, уступка, компромисс.
9. 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.
10. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:
а) 1;
б) 2;
в) 3;
г) 4;
д) 5.

11. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к разл:.чным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:
а) ригидный тип;
б) неуправляемый тип;
в) демонстративный тип;
г) сверхточный тип;
д) «бесконфликтный тип».
12. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:
а) обмену информацией;
б) налаживанию добрых взаимоотношений;
в) достижению взаимопонимания;
г) расширению темы общения;
д) усилению информационного воздействия на партнера.
13. Технологии рационального поведения в конфликте — это:
а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.
14. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:
а) визуализация, «заземление», проецирование;
б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
в) регрессия, сублимация, визуализация;
г) визуализация, выдержка, сублимация;
д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.
15. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:
а) 1;
б) 2;
в) 3;
г) 4;
д) 5.
16. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:
а) «выигрыш – выигрыш»;
б) «выигрыш – проигрыш»;
в) «проигрыш – проигрыш»;
г) «проигрыш – выигрыш»;
д) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».
17. Внутриличностный конфликт – это:
а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;

г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.
18. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:
а) З. Фрейду;
б) А. Адлеру;
в) К. Юнгу;
г) Э. Фромму;
д) К. Левину.
19. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:
а) З. Фрейду;
б) А. Адлеру;
в) К. Юнгу;
г) Э. Фромму;
д) К. Левину.
20. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:
а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, рационализация;
б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, рационализация;
в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;
г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, переориентация;
д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.
21. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В.Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.):
а) информационные факторы;
б) поведенческие факторы;
в) факторы отношений;
г) ценностные факторы;
д) структурные факторы.
22. К групповым конфликтам относятся конфликты:
а) личность – группа;
б) группа – группа;
в) личность – группа и группа – группа;
г) руководитель – коллектив;
д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

С целью успешного выполнения контрольной работы необходимо ответить письменно на вопросы кейсовой части и тестовой части.

Контрольная работа, выполненная студентом, может быть либо зачтена, либо не зачтена. Однако преподаватель учебной дисциплины для собственной отчетности оценивает работу по 5-ти бальной шкале, руководствуясь при этом следующими критериями.

Шкала оценивания	Описание
Отлично	Выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков показателям, приведенным в таблицах, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений на новые, нестандартные задачи.
Хорошо	Выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков показателям, приведенным в таблицах, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками. В то же время при ответе допускает несущественные погрешности, задачи решает с недочетами, не влияющими на общий ход решения.
Удовлетворительно	Выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков показателям, приведенным в таблицах, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками. Но показывает неглубокие знания, при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами, в решении задач могут содержаться грубые ошибки. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы.
Неудовлетворительно	Не выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы, ИЛИ студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями.

3. Темы рефератов и презентаций
по дисциплине «Конфликтология»

1. Конфликты Российской истории.
2. Причинные факторы конфликтов.
3. Цена военного конфликта.
4. Проблема массовых беспорядков в конфликтологии.
5. Культуральные различия в переговорах.
6. Медиаторство в условиях современной России.
7. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
8. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
9. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.Конфликты Российской истории.
10. Причинные факторы конфликтов.
11. Цена военного конфликта.
12. Проблема массовых беспорядков в конфликтологии.
13. Культуральные различия в переговорах.
14. Медиаторство в условиях современной России.
15. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
16. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
17. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
18. Тактика поведения руководителя в конфликтной ситуации.
19. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом.
20. Предупреждение конфликтов и стресс.

Критерии оценки:

Критерии	Показатели
1.Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

- оценка «отлично» выставляется студенту, если реализованы все критерии по всем показателям. ;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 4-му и 5-му критериям;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 3-му, 4-му и 5-му критериям;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по всем критериям;

4. Темы докладов (сообщений)
по дисциплине «Конфликтология»

1. Понятие «конфликт». Функции конфликта.
2. Структурные компоненты конфликта.
3. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
3. Основные виды конфликтов (классификация).
4. Понятие «внутриличностный конфликт». Основные характеристики, причины.
5. Психологические концепции внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Левин, К. Роджерс, В. Франклин).
6. Психологические концепции внутриличностного конфликта (А.Н. Леонтьев, А. Маслоу).
7. Виды внутриличностных конфликтов.
8. Последствия внутриличностных конфликтов.
9. Конфликты «руководитель-подчиненный». Причины конфликтов.
10. Разрешение конфликтов «по вертикали».
11. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
12. Трудовые конфликты и пути их преодоления.
13. Специфика межэтнических конфликтов.
14. Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов.
15. Технология предупреждения конфликтов.
16. Психологические факторы нормализации стресса.
17. Формы, результаты и критерии завершения конфликтов.
18. Медиаторство и регулирование конфликта.
19. Гендерные основания трудовых конфликтов в современной России.
20. Сущность, виды и функции переговоров по разрешению конфликтов.
21. Динамика переговорного процесса.
22. Психологические механизмы и технология переговоров.
23. Психологические условия успеха на переговорах.
24. Специфика ведения переговоров с противником.
25. Конфликт поколений в трудовом коллективе: генезис, сущность, пути урегулирования.

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание творческой работы по заданной, либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа

(доклад, сообщение) представляет собой оригинальное произведение объемом до 10 страниц текста (до 3000 слов), посвященное какой-либо значимой проблеме. Творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики, что должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей.

Общая оценка выставляется по следующим параметрам:

1. Соответствие текста выбранной теме
2. Этическое понимание выбранной темы
3. Убедительность приводимых аргументов
4. Согласованность, последовательность, логичность изложения
5. Оригинальность работы

Т.е. специальное знание научных текстов не обязательно (хотя некоторое знание истории вопроса и понимание особенностей научного мышления и постановки проблем, кончено, приветствуется). Важнее понимание сути проблем, умение рассуждать, приводить корректные аргументы

- оценка «отлично» выставляется студенту, если реализованы все критерии по всем показателям;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 4-му и 5-му критериям;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 3-му, 4-му и 5-му критериям;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по всем критериям;

5. Тест

по дисциплине «Конфликтология»

1. Конфликтология как наука возникла:
1. в XIX в;
2. вместе с возникновением человечества;
3. в XX в.
2. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между:
1. сознательной и бессознательной структурами;
2. бессознательными установками;
14
3. сознательными тенденциями;
4. между любыми внутриличностными структурами.
3. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:
1. роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
2. позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
3. стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.
4. Выберите наиболее полный и верный список социальных ролей участников конфликта:
1. судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы;
2. субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы;
3. свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы.
5. Ресурсы сторон конфликта это:
1. общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован;
2. знания, умения и навыки конфликтантов;
3. материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.
6. К этапам конфликта относятся:
1. эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
2. инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
3. тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.
7. Стратегия поведения в конфликте основывается на:
1. модели заинтересованности в успехе другого;
2. модели заинтересованности в собственном успехе;
3. модели двойной заинтересованности.
8. Стратегия сотрудничества:
1. приводит к разрешению конфликта;
2. ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
3. свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.
9. Какое из сочетаний приводимых понятии имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:
1. уступка, уход, сотрудничество;
2. компромисс, критика, борьба,
3. борьба, уход, убеждение.
10. С точки зрения трансактного анализа к конфликтогенам можно отнести:
15
1. присоединение;
2. пересечение трансакций;
3. нахождение в позиции родителя;

11. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:
1. проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
2. редукция сознательной части психики;
3. общение с конфликтными личностями.
12. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции Взрослого:
1. проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
2. работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
3. требует, покровительствует, руководит.
13. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции Ребенок:
1. проявляет чувство обиды, шалит, подчиняется;
2. оценивает, проявляет чувство беспомощности;
3. подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.
14. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются (возможно несколько вариантов ответа):
1. использование угроз в адрес оппонента;
2. признание реальности конфликта;
3. расширение социальной среды конфликта.
15. Основным противоречием в сфере управления является:
1. 1.противоречия подбора и постановки кадров;
2. противоречия делегирования полномочий;
3. противоречия, связанные с нарушением функций объектов управления;
4. противоречия карьеры;
5. противоречия между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий субъектов управления.
16. Жесткие тактики поведения в конфликте:
1. всегда используются только после применения мягких и нейтральных;
2. ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента;
3. их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания личности.
17. Стратегия соперничества:
1. ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
2. характеризует человека как эгоиста;
3. ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.
18. К групповым конфликтам относятся (возможно несколько вариантов ответа):
16
1. личность - группа;
2. группа - группа;
3. личность - группа, группа - группа;
4. микрогруппа - руководитель.
19. Интегративное разрешение конфликта означает:
1. соглашение, достигаемое, когда стороны конфликта сходятся в срединной точке на некоей очевидной координате;
2. достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя;
3. разрешение конфликта, примиряющее обе стороны или решение без проигравших.
20. К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат:
1. устранение слухов;
2. обеспечение ровного психологического климата;

3. снижение социальной напряжённости.

21. Дезорганизация — это:

1. такое состояние управленческого взаимодействия, при котором существующие административно-бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами;

2. отказ определенных субъектов управления или объектов управления от предписанных шаблонов и норм поведения;

3. форма конфликта, которая затрагивает устои существующей системы управления;

4. форма конфликта, которая ведет к расколу и ликвидации существующей системы управления;

5. выход из подчинения нижестоящих субъектов управления ими субъектов управления.

22. Снятие избыточной агрессии:

1. форма предупреждения внутри и межличностных конфликтов;

2. механизм внутриличностной защиты;

3. форма самовоспитания личности.

23. Медиация это:

1. вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта;

2. любое посредничество;

3. ограниченный арбитраж.

24. Гарвардская школа управления переговорами предполагает:

1. принципиальные переговоры;

2. позиционный торг;

3. управление балансом сил.

25. Содержание управления конфликтом включает в себя:

1. прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;

17

2. прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;

3. диагностику, предупреждение, регулирование, завершение.

26. Признание реальности конфликта конфликтантами, легитимизация и институциализация конфликта входят в состав:

1. разрешения конфликта;

2. стимулирования конфликта;

3. регулирования конфликта;

4. предупреждения конфликта.

27. Стимулирование конфликта предполагает:

1. разрешение текущих проблем;

2. диагностику существующей ситуации в коллективе;

3. форму управления конфликтом.

28. Легитимизация конфликта - это:

1. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте;

2. создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

3. обращение к посреднику.

29. Институциализация конфликта - это:

1. определение места и времени переговоров по существу конфликта;

2. создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

3. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте.

30. Что относится к форме завершения конфликта:

1. уступка, компромисс, уход, соперничество;
2. перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение;
3. разрешение, уход, отмена, убеждение.

Критерии оценки выполнения теста:

Оценка «зачтено» выставляется, если студент набрал более 70%:

«удовлетворительно» - 70-79%, «хорошо» - 80-89%, «отлично» - 90-100%

Оценка «не зачтено» выставляется , если студент набрал менее 70 %