


**АНО ВО «МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
 Н. А. Михайличенко  
«22» июня 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ»  
Б1.В.ДВ.1.2**

**Направление подготовки — 38.04.02 «Менеджмент»**

**Программа – «Управление проектами»**

**Квалификация выпускника (степень) — магистр**

**Форма обучения — очная, заочная**

Кафедра социологии

**Москва 2020**

Рабочая программа дисциплины «Организационная конфликтология» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и рабочими учебными планами, утвержденными ректором АНО ВО «Московский гуманитарный университет».

**Автор:** **Ромашова Л.О.**- кандидат социологических наук, доцент кафедры социологии Московского гуманитарного университета

**Эксперты:** **Романюк Л.В.**- доктор педагогических наук, профессор Московского гуманитарного университета

**Явон.С.В.** – доктор социологических наук, заведующий кафедрой социально-культурного сервиса ФБГОУ ВО «Поволжский государственный университет сервиса»

#### **ОБСУЖДЕНО**

на заседании кафедры социологии  
«12» мая 2020 г., протокол № 10.

#### **ОДОБРЕНО**

Методической комиссией факультета экономики, управления и международных отношений  
« 10 » июня 2020 г., протокол № 4.

## **1. Цели и задачи дисциплины**

### **Цели дисциплины:**

- формирование теоретических знаний о сущности организационных конфликтов, закономерностях их возникновения, формах протекания и их последствиях, способах их предотвращения;

- содействие развитию профессиональных навыков, умений использования полученных знаний в будущей профессиональной деятельности.

### **Задачи дисциплины:**

- раскрыть теоретико-методологические основы изучения организационной конфликтологии, взаимосвязь преподаваемой дисциплины с другими социальными и экономическими науками и определить ее место в системе общественно-научного знания;

- сформировать глубокое понимание студентами теоретических положений современных социологических, психологических концепций о конфликтах;

- обеспечить усвоение студентами необходимых теоретических знаний о конфликтах, структуре, динамике, их роли в жизни общества;

- ознакомить с основными методами, процедурами по диагностике, со способами управления развития конфликтами и коррекции негативных последствий;

- сформировать профессиональную компетентность, обеспечивающую оптимальную модель поведения в преодолении противоречий, возникших в конкретной деятельности и общении;

- содействовать развитию творческого подхода к осмыслению конфликтных процессов, совершенствованию личной культуры поведения в конфликтной ситуации.

Дисциплина «Организационная конфликтология» содействует более полному и глубокому осознанию специфики профессии управления персоналом.

## **2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «Организационная конфликтология» является дисциплиной по выбору по направлению «Менеджмент». Она концептуально связана с дисциплинами: «Современные проблемы менеджмента и управление персоналом», «Теория организации и организационное поведение», «Управление корпоративными проектами», которые дают возможность обучаемому сформировать ориентирующую его модель будущей профессиональной деятельности и закладывают теоретико-методологические основы для качественного освоения данной дисциплины.

## **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

В данном разделе содержится описание перечня планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) «Организационная конфликтология»,

соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы по направлению магистр 38.04.02 «Менеджмент».

Процесс изучения данной дисциплины направлен на формирование следующей компетенции:

**ОПК-2** – готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

**ПК-8** - способность обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** основные этапы и тенденции становления организационной конфликтологии, современное состояние и направления отечественной и зарубежной организационной конфликтологии, базовые понятия и категории, особенности и формы протекания конфликтов различных типов, и их последствиях для эффективности организации, взаимоотношений и психики людей;

- **уметь** ориентироваться в последних тенденциях развития конфликтологических идей в России и мире, анализировать их с помощью изученных категорий, критически оценивать концепции и выбирать те, которые адекватны целям практической деятельности, а также толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

- **владеть** системой понятий, раскрывающих сущность и закономерности развития конфликта, его функциями, основными психологическими и социологическими теориями возникновения конфликта, методиками профилактики конфликтов и коррекцией негативных последствий конфликтов в сфере своей профессиональной деятельности, социологическими методами исследования конфликтов.

#### 4.1. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. Дисциплина читается в течение одного семестра.

*Очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Трудоемкость по семестрам
		2 семестр
		72 часа
Аудиторные занятия (всего)	24	24
Лекции	8	8
Практические занятия (семинары)	16	16
Самостоятельная работа (всего)	47,75	47,75
Промежуточная аттестация	0,25	0,25
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

*Заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Трудоемкость по семестрам
		2 семестр
		72 часа
Аудиторные занятия (всего)	8	8
Лекции	4	4
Практические занятия (семинары)	4	4
Самостоятельная работа (всего)	63,75	63,75
Промежуточная аттестация	0,25	0,25
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

**4.2. Учебно-тематический план дисциплины**

*Очная форма обучения*

Номер раздела	Наименование раздела/темы	Часов по учебной (рабочей) программе					Отрабатываемые компетенции
		Всего в уч. плане по разделу /теме	Аудиторная работа			Самостоятельная работа обучающихся	
			Всего	в том числе			
				Лекции (всего/интерак)	Практич. занятия (всего/интерак)		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
1.	Предмет и задачи курса «Организационной конфликтологии». Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.	7	2	2		5	ПК-8
2.	Понятие и содержание организационных конфликтов. Типология, функции, структура конфликтов. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций.	7	2	2		5	ОПК-2
3.	Методы исследования организационных конфликтов.	9	4	2	2	5	ОПК-2
4.	Мотивация конфликтности,	9	4	2	2	5	ОПК-2

	взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.						
5.	Структура, фазы и стадии развития конфликта.	7	2		2	5	ОПК-2
6	Методы предупреждения и урегулирования организационных конфликтов.	7			2	5	ОПК-2
7	Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.	7	2		2	5	ОПК-2
8	Конфликты в организациях.	7	2		2	5	ОПК-2
9	Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.	6	2		2	4	ОПК-2
10	Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами.	5,75	2		2	3,75	ОПК-2
	Промежуточная аттестация	0,25					
	<b>ВСЕГО</b>	72	24	8	16	47,75	

*Заочная форма обучения*

Номер раздела	Наименование раздела/темы	Часов по учебной (рабочей) программе					Отрабатываемые компетенции
		Всего в уч. плане по разделу /теме	Аудиторная работа			Самостоятельная работа обучающихся	
			Всего	в том числе			
		Лекции (всего/интерак)		Практич. занятия (всего/интерак)			
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Предмет и задачи курса «Организационной конфликтологии». Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.	18	2	2		16	ПК-8
2.	Понятие и содержание организационных конфликтов. Типология, функции, структура конфликтов. Источники, объективные и субъективные	18	2	2		16	ОПК-2

3.	причины возникновения конфликтных ситуаций.						
4.	Методы исследования организационных конфликтов. Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.						
5.	Структура, фазы и стадии развития конфликта.						
6.	Методы предупреждения и урегулирования организационных конфликтов.	18	2		2	16	ОПК-2
7.	Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.						
8.	Конфликты в организациях.						
9.	Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактики конфликтов в области трудовых отношений.	17,75			2	15,75	ОПК-2
10.	Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами.						
	Промежуточная аттестация	0,25					
	<b>ВСЕГО</b>	72	8	4	4	63,75	

### 4.3. Содержание дисциплины

#### Лекционные занятия

**ТЕМА 1. Предмет и задачи курса «Организационной конфликтологии». Становление организационной конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.**

Основные цели и задачи курса «Организационная конфликтология». Организационная конфликтология как комплексная дисциплина, интегрирующая знания смежных наук: философии, истории, социологии, социальной психологии, экономики. Междисциплинарный характер предмета. Место и роль организационной конфликтологии в системе гуманитарных знаний, взаимосвязь и взаимодействие с другими гуманитарными науками.

Организационная конфликтология как предмет науки. Возможность и природа научных знаний о конфликте. Основные трактовки конфликта как общественного явления. Неоднозначное понимание предмета организационной конфликтологии представителями различных школ и направлений обществознания. Уровни научного рассмотрения конфликтов. Понятийный аппарат организационной конфликтологии. Ее предмет и объект.

Функции организационной конфликтологии. Роль организационной конфликтологии в развитии современного российского общества. Научное и практическое назначения организационной конфликтологии.

Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли:

- древние времена: Конфуций (551 – 479 до н.э.), Гераклит (ок. 520 – 460 до н.э.), Платон (ок. 427 – 347 до н.э.), Демокрит (ок. 460 – 370 до н.э.), Аристотель (384 – 322 до н.э.);

- средние века: Фома Аквинский (1225 – 1274), Николло Макиавелли (1468-1527), Эразм Роттердамский (1469-1536);

- эпоха Возрождения: Коперник (1473 – 1574), Д.Бруно (1548 – 1600),

- новое время и эпоху Просвещения: Ф.Бекон (1561 – 1626), Т. Гоббс (1588 – 1679).

Конфликтологические концепции XIX века. Исследование конфликта в западной философии, социологии, психологии. Социал-дарвинизм (Г. Спенсер, У Самнер, Л.Гумплович и др.).

Марксистская теория конфликта. Функциональная теория конфликта (Г. Зиммель). Теории политических конфликтов (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер и др.).

Современные концепции к изучению конфликта, его природы и роли в обществе. Структурный функционализм и теория социального действия (Т. Парсонс). «Конфликтная модель общества» (Р. Дарендорф). Теория «позитивно-функционального конфликта» (Л. Козер). Общая теория конфликта (К. Боулдинг).

История отечественной конфликтологии. Конфликтология в России (А.Г.Здравомыслов, М.М.Лебедев, Е.И. Степанов и другие). Особенности изучения конфликтов в педагогике (Б.Т. Лихачев, Л.С.Выготский, В.М. Афоньков и другие).

Исследование конфликтов в психологии (Л.А.Петровский, Р.Л. Кричевский и другие).

**ТЕМА 2. Понятие и содержание организационных конфликтов. Типология, функции, структура конфликтов. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций.**

Содержательные и структурные основы конфликтов. Понятие и типология конфликта. Противоречия как основа организационных конфликтов. Разновидности современных противоречий в обществе. Субъективный и объективный характер конфликтов.

Объект и предмет конфликта: характеристики, различия. Явные и латентные формы объекта конфликта. Истинные и ложные объекты конфликта. Релятивистский характер объекта.

Основные виды классификации конфликтов. Реалистические и нереалистические конфликты. Типы конфликтов: по сферам жизнедеятельности



людей (бытовые, трудовые, деловые и другие); характеру объектов (ресурсные, статусно - ролевые, идеологические и другие); направленности воздействия и распределения полномочий (по вертикале и по горизонтали); времени (кратковременные и длительные).

Структура конфликта: объект, участники, среда конфликта. Личностные элементы конфликта: психологические доминанты поведения, черты характера, установки, оценки восприятия, этические ценности. Границы конфликтов: пространственные, временные, внутрисистемные.

Функции конфликтов: явные и скрытые, конструктивные и деструктивные.

Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Классификация противоречий: внутренние и внешние, антогонистические и неантогонистические, основные и неосновные и др. Противоречия в современном российском обществе: государственным регулированием экономики и рыночной стихией, демократией и дисциплиной, свободой и ответственностью и др.

Субъективно-объективный характер организационных конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов: слабая разработанность нормативных процедур в разрешении конфликтов; несправедливое распределение богатств; стихийность рыночных отношений и др.

Организационно-управленческие причины конфликтов: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-организационные, ситуативно-управленческие.

Социально-психологические причины конфликтов, обусловленные непосредственным взаимодействием людей, включенных в социальные группы. Искажение информации в процессе межличностной коммуникации, расбалансированное ролевое взаимодействие, внутригрупповой фаворитизм, конфликт интересов, ценностей и др.

Личностные факторы возникновения конфликтов: субъективная оценка поведения партнера, низкая конфликтоустойчивость, плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуация характера и др.

### **ТЕМА 3. Методы исследования организационных конфликтов.**

Методологические принципы исследования конфликтов. Системный подход к изучению конфликтов. Универсальная понятийная схема описания конфликта. Основные этапы изучения конфликтов: составление программы, определение объекта изучения, разработка методик анализа, пилотажное исследование, сбор первичной информации, качественная и количественная обработка данных, анализ результатов, вывод и практические рекомендации.

Социологические методы исследования конфликтов: эксперимент, исследование документов, опросы, наблюдение и другие.

Применение методов психологии в конфликтологии. Особенности применения методов изучения внутриличностных и межличностных конфликтов.

#### **ТЕМА 4. Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.**

Психологические компоненты конфликта. Личностные проблемы и девиантное поведение.

Понятие и характеристики внутриличностного конфликта. Показатели внутриличностного конфликта в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах личности. Классификация конфликта на основе ценностно-мотивационной сферы личности (мотивационный, нравственный, конфликт нереализованных желаний, ролевой, адаптационный, конфликт неадекватной самооценки). Мотивационные конфликты в результате проблем в жизненной ситуации индивида: борьба мотивов по причине несовместимости и одновременной актуализации. Причины и последствия внутриличностных конфликтов. Невротический конфликт как вид деструктивного конфликта.

Условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Факторы и механизмы разрешения внутренних конфликтов. Механизмы психологической защиты: проекция, регрессия, сублимация, рационализация, изоляция, реактивное образование и другие.

Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Виды стрессов: хронический, острый, физиологический, психологический. Факторы, вызывающие стресс: организационные, внеорганизационные, личностные. Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

### **ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ**

#### **Тема 3. Методы исследования конфликтов.**

##### **Вопросы к практическому занятию:**

1. Многообразие методологических принципов исследования конфликтов.
2. Программа конфликтологического исследования.
3. Системный подход к изучению конфликтов.
4. Применение социологических методов в исследовании конфликтов.
5. Применение психологических методов в исследовании конфликтов.

##### **Самостоятельно-исследовательская работа:**

1. Сильные и слабые стороны ситуационного метода исследования конфликта.
2. Конфликт как противоречие и конфликт как инструмент развития в педагогической среде. (Аргументируйте это утверждение)

#### **Тема 4. Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.**

##### **Вопросы к практическому занятию:**

1. Конфликты на основе ценностно-мотивационной сфере.
2. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
3. Причины и последствия внутриличностных конфликтов.
4. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.

**Самостоятельно-исследовательская работа:**

1. Самооценка рационального поведения в конфликте. Цель: оценка студентами собственного рационального поведения в конфликте, формирование у них умений управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия.

2. Деструктивное (разрушительное) поведение в конфликте. Цель: на основе анализа собственного стиля поведения в провоцированной конфликтной ситуации выявить «саботажников общения» (угрозы, приказы, критика, оскорбительные прозвища, несвоевременные советы), используемые сознательно или бессознательно.

**Тема 5. Структура, фазы и стадии развития конфликта.**

**Вопросы к практическому занятию:**

1. Закономерности развития конфликта.
2. Скрытый период развития конфликта и его внутренние стадии развития.
3. Особенности открытой стадии в динамике конфликта.
4. Эскалация конфликта.
5. Период завершения конфликта и его остаточное воздействие.

**Самостоятельно-исследовательская работа:**

1. Какое значение в динамике конфликта имеет инцидент?
2. Назовите основные признаки эскалации конфликта.

**Тема 6. Методы предупреждения и урегулирования организационных конфликтов.**

**Вопросы к практическому занятию:**

1. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
2. Социально-психологические основы предупреждения конфликтов.
3. Объективные условия предупреждения конфликтов.
4. Способы урегулирования конфликтов.

**Самостоятельно-исследовательская работа:**

1. Сделайте конструктивные пожелания противоположным сторонам с целью недопущения конфликта и улучшения отношений.
2. В чем причина некомпетентных конфликтных решений?

**Тема 7. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.**

**Вопросы к практическому занятию:**

1. Стили поведения личности в конфликтном взаимодействии.
2. Индивидуальный стиль поведения в конфликте.

3. Посредническая деятельность при разрешении конфликтов.
4. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

**Самостоятельно-исследовательская работа:**

1. Проведите анализ различных типов переговоров, используемых при разрешении конфликтов.

**Тема 8. Конфликты в организациях.**

**Вопросы к практическому занятию:**

1. Специфика конфликтов в организациях.
2. Сущность, виды трудовых конфликтов.
3. Конфликты между работниками различных статусов.
4. Способы разрешения организационно-трудовых конфликтов.
5. Забастовка как исключительная мера борьбы.

**Самостоятельно-исследовательская работа:**

1. Какова причина конфликтов в организациях. Возможны ли бесконфликтные организационные структуры? (Ответ обоснуйте).

2. Какие формы организованной борьбы работников в защиту своих законных прав вы считаете наиболее эффективными на современном этапе? Приведите примеры.

**Тема 9. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений**

**Вопросы к практическому занятию:**

1. Сущность социального партнерства.
2. Формы социального партнерства.
3. Правовая база социального партнерства.
4. Пути разрешения трудовых конфликтов.

**Самостоятельно-исследовательская работа:**

1. Роль профсоюзов в решении социально-трудовых споров.
2. Роль государства в системе социально-трудовых отношений.

**Тема 10. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами.**

**Вопросы к практическому занятию:**

1. Объективный характер конфликтов между руководителем и подчиненных.
2. Конфликты между различными уровнями управления.
3. Конфликты стиля управления.
4. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.

**Самостоятельно-исследовательская работа:**

1. В каких случаях руководитель выступает как субъект конфликта, а в каких как посредник конфликта?

2. Роль предпринимателей в разрешении конфликтов.

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

**5.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**Компетенция, закреплённая за дисциплиной ОП ВО:**

**ОПК-2** – готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

**ПК-8** - способность обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования

**Схема фонда оценочных средств промежуточной аттестации дисциплины, отражающая этапы формирования компетенций, проводимой в форме зачета**

№ п/п	Раздел рабочей программы дисциплины	Контролируемые компетенции (или их части)	Оценочное средство
1	Предмет и задачи курса «Организационной конфликтологии». Становление организационной конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.	<b>ПК-8</b> - способность обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования	Тестовые задания по теме; вопросы к зачету: 1-5
2	Понятие и содержание организационных конфликтов. Типология, функции, структура конфликтов. Источники, объективные и субъективные	<b>ОПК 2</b> – готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Тестовые задания по теме; вопросы к зачету: 9-12,15, 25-27,32,40.

№ п/п	Раздел рабочей программы дисциплины	Контролируемые компетенции (или их части)	Оценочное средство
	причины возникновения конфликтных ситуаций.		
3	Методы исследования конфликтов.	<b>ОПК 2</b> – готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Тестовые задания по теме; вопросы к зачету: 6,7.
4	Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.	<b>ОПК 2</b> – готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Тестовые задания по теме; вопросы к зачету: 16-21.
5	Структура, фазы и стадии развития конфликта.	<b>ОПК 2</b> – готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Тестовые задания по теме; вопросы к зачету: 13-14.
6	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.	<b>ОПК 2</b> – готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Тестовые задания по теме; вопросы к зачету: 23,24,30,31.
7	Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.	<b>ОПК 2</b> – готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно	Тестовые задания по теме; вопросы к зачету: 22,28,29.

№ п/п	Раздел рабочей программы дисциплины	Контролируемые компетенции (или их части)	Оценочное средство
		воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	
8	Конфликты в организациях.	<b>ОПК 2</b> – готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Тестовые задания по теме; вопросы к зачету: 34-36.
9	Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.	<b>ОПК 2</b> – готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Тестовые задания по теме; вопросы к зачету: 37,38
10	Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами.	<b>ОПК 2</b> – готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Тестовые задания по теме; вопросы к зачету: 39,41,42.

## 5.2. Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования.

<b>ОПК-2</b> – готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия			
<b>ПК-8</b> - способность обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования			
<b>ОПК-2</b>	<b>Репродукт</b>	<i>знать</i> основные этапы и тенденции	Не зачет

ПК-8	ивный	<p>становления организационной конфликтологии, современное состояние и направления отечественной и зарубежной организационной конфликтологии;</p> <p><i>слабо уметь</i> ориентироваться в последних тенденциях развития конфликтологических идей в России и мире;</p> <p><i>не владеть</i> системой понятий, раскрывающих сущность и закономерности развития конфликта, его функциями.</p>	
	Поисковый	<p><i>знать</i> основные этапы и тенденции становления организационной конфликтологии, современное состояние и направления отечественной и зарубежной организационной конфликтологии, базовые понятия и категории, особенности и формы протекания конфликтов различных типов, и их последствиях для эффективности организации, взаимоотношений и психики людей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>уметь</i> ориентироваться в последних тенденциях развития конфликтологических идей в России и мире, анализировать их с помощью изученных категорий, критически оценивать концепции и выбирать те, которые адекватны целям практической деятельности, а также толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</li> <li>• <i>владеть</i> системой понятий, раскрывающих сущность и закономерности развития конфликта, его функциями, основными психологическими и социологическими теориями возникновения конфликта, методиками профилактики конфликтов и коррекцией негативных последствий</li> </ul>	зачет



		конфликтов в сфере своей профессиональной деятельности, социологическими методами исследования конфликтов.	
	<b>Творческий</b>	<p><b>знать</b> основные этапы и тенденции становления организационной конфликтологии, современное состояние и направления отечественной и зарубежной организационной конфликтологии, базовые понятия и категории, особенности и формы протекания конфликтов различных типов, и их последствиях для эффективности организации, взаимоотношений и психики людей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>уметь</b> ориентироваться в последних тенденциях развития конфликтологических идей в России и мире, анализировать их с помощью изученных категорий, критически оценивать концепции и выбирать те, которые адекватны целям практической деятельности, а также толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</li> <li>• <b>владеть</b> системой понятий, раскрывающих сущность и закономерности развития конфликта, его функциями, основными психологическими и социологическими теориями возникновения конфликта, методиками профилактики конфликтов и коррекцией негативных последствий конфликтов в сфере своей профессиональной деятельности, социологическими методами исследования конфликтов.</li> </ul>	зачет

### **5.3. Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по данной дисциплине**

#### **Задания (тесты) на проверку сформированности первого компонента компетенций – «знать»**

Данные тестовые задания охватывают основной материал курса для магистров, отраженной в рабочей программе дисциплины «Организационная конфликтология», в рамках которой, помимо лекционного материала дисциплины, указана обязательная и дополнительная литература. Они предназначены для обучения, самоподготовки студентов, рубежного (этапного) и итогового (зачета) контроля знаний.

Тесты представлены по 10 темам. При использовании заданий в режиме контроля знаний важную роль играет фактор времени – одна минута (не более) на решение вопроса.

При желании или необходимости все задания могут быть введены в компьютер для создания обучающих или контрольных программ, включая тестовый зачет.

#### **ТЕМА 1. Предмет и задачи курса «Организационной конфликтологии». Становление организационной конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.**

##### **1. Впервые ввел термин « социология конфликта»...**

- а) Карл Марс;
- б) Толкотт Парсонс;
- в) Льюис Козер;
- г) Георг Зиммель.

##### **2. Конкретная материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента...**

- а) предмет конфликта;
- б) источник конфликта;
- в) объект конфликта;
- г) субъект конфликта.

##### **3. Объективно существующая или мыслимая проблема, служащая источником раздора между сторонами, основное противоречие, из-за которого возник конфликт ...**

- а) предмет конфликта;
- б) источник конфликта;
- в) объект конфликта;

г) субъект конфликта.

**4. Применение разработанных форм и методов управления конфликтным взаимодействием – это...**

- а) познавательная функция конфликтологии;
- б) прикладная функция конфликтологии;
- в) прогностическая функция конфликтологии;
- г) просветительская функция конфликтологии.

**5. Представления научно обоснованных прогнозов о тенденциях развития социальных противоречий и вероятных изменениях, связанных с управлением социальными конфликтами – это...**

- а) познавательная функция конфликтологии;
- б) прикладная функция конфликтологии;
- в) прогностическая функция конфликтологии;
- г) просветительская функция конфликтологии.

**6. Разработка прикладных технологий профилактики, регулирования и разрешения социальных конфликтов это уровень изучения ...**

- а) познавательный;
- б) теоретический;
- в) прогностический;
- г) эмпирический.

**7. Общие закономерности конфликтов, их возникновения и завершения – это...**

- а) предмет конфликтологии;
- б) объект конфликтологии;
- в) задачи конфликтологии;
- г) субъект конфликтологии.

**8. Личность, группа, институты общества и их поведение в конфликтной ситуации это...**

- а) предмет конфликтологии;
- б) объект конфликтологии;
- в) задачи конфликтологии;
- г) субъекты конфликтологии.

**9. Последователем теории элит, утверждающей, что борьба между элитами приводит к смене общества был...**

- а) В.Паретто;
- б) Ж.Сорель;

- c) К.Маркс;
- d) А.Бентли.

**10.Причинами политических революций К.Маркс видел**

- a) в коллективном возмущении;
- b) в конфликте между общественными классами;
- c) в неспособности справиться с эмоциями;
- d) в манипуляции человеческим сознанием.

**11.Последователем концепция «позитивно - функционального конфликта» был...**

- a) Л. Козер;
- b) Ж.Сорель;
- c) К.Маркс;
- d) А.Бентли.

**12.Древнегреческий философ-диалектик Гераклит считал, что...**

- a) борьба с деспотизмом — первейшая задача людей;
- b) идеальное государство должно обеспечиваться законом;
- c) все изменения происходят через борьбу противоположностей — «все происходит через борьбу и по необходимости»;
- d) конфликты разрешаются посредством договорных отношений.

**13.Конфликт как социальная аномалия трактовал...**

- a) Т. Парсонс;
- b) Ж.Сорель;
- c) К.Маркс;
- d) А.Бентли.

**14. Концепция столкновение цивилизаций была выдвинута во второй половине XX века...**

- a) американским политологом С.Хантингтоном;
- b) американским социологом Дэниэллом Беллом;
- c) американским политологом Френсисом Фукуямы;
- d) российским социологом П.Сорокиным.

**15. Материальные, политические, психологические условия социальных беспорядков и возможные способы их преодоления проанализировал...**

- a) Т. Мор;
- b) Ф.Бекон;
- c) Эпикур;
- d) Э.Роттердамский.

**16. Негативные последствия столкновений когда-нибудь вынудят юдей жить в состоянии постоянного мира считал....**

- a) К.Маркс;
- b) Ф.Бекон;
- c) Эпикур;
- d) Гераклит.

**ТЕМА 2. Понятие и содержание организационных конфликтов. Типология, функции, структура конфликтов. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций.**

**1. Предмет организационных конфликтов – это...**

- a) материальные или духовные ценности, обстоятельства, из-за которых разгорелся конфликт;
- б) противоположные взгляды;
- в) информация, достоверность, которой не установлена;
- г) ложный взгляд на что-либо.

**2. Что такое конфликтное пространство?**

- a) место, где начали проявляться латентные признаки конфликта;
- б) территория, где ведутся переговоры по устранению конфликта;
- в) пространство, очерченное определенными границами (территория предприятия, района, города, региона и пр.), в пределах которых возникает и развивается конфликт;
- г) географическая территория, где есть люди.

**3. К конструктивным функциям конфликта относится...**

- a) ослабление напряженности, интеграция;
- б) ослабление ценностно-ориентационного единства группы;
- в) закрепление социальной пассивности личности;
- г) нарушение системы отношений.

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

- a) субъектом конфликта;
- б) объектом конфликта;
- в) предметом конфликта;
- г) ресурсом конфликта.

**5. Конфронтация - это...**

- а) ход развития конфликта;
- б) способ разрешения противоречий;
- в) взаимное неприятие друг друга;
- г) противостояние, столкновение сторон.

**6. Конфликт между субъектами, занимающими в общественной системе неравный статусный уровень, называется...**

- а) культурный конфликт;
- б) ролевой конфликт;
- в) горизонтальный конфликт;
- г) вертикальный конфликт.

**7. К деструктивным последствиям конфликта не относится...**

- а) негативное воздействие на психическое состояние его участников;
- б) глубокая оценка индивидуально-психологических особенностей оппонента;
- в) применение насилия;
- г) деструкция системы межличностных отношений.

**8. По масштабности конфликты делятся на ...**

- а) межнациональный, межклассовый, локальный;
- б) мировой, региональный, локальный;
- в) этнический, между расами, межгосударственный;
- г) региональный, локальный, этнический.

**9. Личностно-функциональные причины конфликтов связаны с ...**

- а) не оптимальностью функциональных связей в организации;
- б) ошибками, допускаемыми руководителями в процессе управленческих решений;
- в) неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности;
- г) несоответствием структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается

**10. Конфликтная ситуация – это...**

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противостояния между ними;
- в) процесс противостояния между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта.

**11. Функционально-организационные причины конфликтов не вызваны.**

- а) не оптимальностью функциональных связей в организации;
- б) ошибками, допускаемыми руководителями в процессе управленческих решений;
- в) неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности;
- г) несоответствием структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается

**12. Проблемы, явления, события, которые предшествуют конфликту и при определенных ситуациях, складывающихся в процессе деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его- это...**

- а) объект конфликта;
- б) предмет конфликта;
- в) субъект конфликта;
- г) источники конфликта.

**13. Что не относится к объективным причинам конфликта?**

- а) слабая разработанность правовых норм, регулирующих неконфликтное решение проблем;
- б) естественное столкновение материальных и духовных интересов людей в процессе жизнедеятельности;
- в) расхождение во взглядах;
- г) недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ.

**14. Что не относится к субъективным причинам конфликта?**

- а) несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей;
- б) поведение, неоправданное ожиданиям;
- в) психологическая несовместимость;
- г) ограниченность ресурсов.

**15. Проблемы распределительных отношений при ограниченности ресурсов являются причины...**

- а) объективные;
- б) субъективные;
- в) психологические;
- г) личностные.

**Тема 3. Методы исследования организационных конфликтов.**

**1. Принцип, основанный на минимизации влияния личностных и групповых интересов, установок, других субъективных факторов на процесс и результаты исследования конфликтов – это...**

- а) принцип конкретно-исторического подхода;
- б) принцип развития;
- в) принцип объективности;
- г) принцип эволюционизма.

**2. Качественный метод изучения межгрупповых конфликтов, заключающийся в обобщении результатов отдельных фрагментов, событий, фактов – это...**

- а) индуктивный метод;
- б) дедуктивный метод;
- в) сравнительный метод;
- г) анализ.

**3. Ситуативно-управленческие причины конфликтов в организации обусловлены...**

- а) несоответствием структуры функциям организации;
- б) неэффективными функциональными связями организации;
- в) несоответствием психологических качеств сотрудников;
- г) ошибками, допускаемые руководителем и подчиненными в процессе решения управленческих задач.

**4. Процесс изучения и фиксации проблем, а также поиска ресурсов, необходимых для разработки социальной технологии регулирования конфликта – это...**

- а) сравнение;
- б) экстраполяция;
- в) конфликтологическая экспертиза;
- г) конфликтологический мониторинг.

**5. Раскрытие целостности конфликта как явления с разнообразными связями лежит в основе ...**

- а) генетического подхода;
- б) системного подхода;
- в) исторического подхода;
- г) информационного подхода.

**6. Перенесение сложившихся образцов на новые политические ситуации, новые отношения и сферы политической жизни – это...**

- а) сравнение;



- б) экстраполяция;
- в) экспертиза;
- г) аналогия.

**7. Непрерывный процесс наблюдения и регистрации параметров изменения развития конфликтов, в сравнении с заданными критериями – это...**

- а) сравнение;
- б) экстраполяция;
- в) конфликтологическая экспертиза;
- г) конфликтологический мониторинг.

**8. Принцип выявления и учета личностных особенностей конкретных людей, выступающих центральным звеном конфликтов...**

- а) принцип конкретно-исторического подхода;
- б) принцип личностный;
- в) принцип объективности;
- г) принцип эволюционизма.

**Тема 4. Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.**

**1. Внутрличностный конфликт - это...**

- а) конфликт, возникающий внутри какой-либо группы;
- б) столкновение равных по силе, но противоположно направленных личностных мотивов, потребностей, интересов
- в) столкновение, противоборство, в которое вовлечено большинство персонала предприятия, учреждения, которым руководит сильная личность;
- г) конфликт, возникающий, на основе нарушения процесса социальной адаптации.

**2. Внутрличностный конфликт, определяемый как потеря смысла жизни, трактуется в рамках:**

- а) логотерапии;
- б) бихевиоризма;
- в) интеракционизма;
- г) когнитивной психологии.

**3. Конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями – это:**

- а) мотивационный конфликт;
- б) нравственный конфликт;
- в) ролевой конфликт;

г) конфликт неадекватной самооценки.

**4. Как можно одним словом выразить следующее определение: нервное перевозбуждение, возникающее в результате разрешения противоречий между природной, социальной и духовной сущностями личностями, взрыв внутреннего противоборства эмоций и мнений, чувства, разума, реакция на раздражители, которые превышают некий критический уровень и нарушают равновесие во внутренней среде человеческого организма означает:**

- а) стресс;
- б) возбуждение;
- в) раздражение;
- г) психопатия.

**5. Способность личности к сознательной мобилизации сил в соответствии с ситуацией взаимодействия, к сознательному контролю и управлению собой – это**

- а) эмоциональный компонент конфликтоустойчивости;
- б) мотивационный компонент конфликтоустойчивости;
- в) волевой компонент конфликтоустойчивости;
- г) познавательный компонент конфликтоустойчивости.

**6. Уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте – это...**

- а) ранг оппонента;
- б) объект конфликта;
- в) предмет конфликта;
- г) ресурс конфликта.

**7. Правильность действий, их четкость в соответствии с ситуацией обеспечивается ...**

- а) мотивационным компонентом;
- б) психомотрным компонентом;
- в) волевым компонентом;
- г) эмоциональным компонентом.

**8. К механизмам психологической защиты внутриличностных конфликтов не относится...**

- а) сублимация;
- б) проекция;
- в) агрессия;
- г) замещение.

## **Тема 5. Структура, фазы и стадии развития конфликта.**

### **1. Конфликтное поведение – это...**

- а) соперничество на каком-либо поприще;
- б) действия, направленные на блокирование усилий противостоящей стороны в достижение своих целей и намерений;
- в) форма поведения, характеризующаяся враждебностью;
- г) действия, связанные с предъявлением своих претензий.

### **2. Инцидент – это...**

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) событие, которое служит «детонатором» конфликта к открытым конфликтным действиям;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия;
- г) стратегия поведения.

### **3. Динамика конфликта – это...**

- а) предконфликтная ситуация, открытый конфликт: инцидент, эскалация, завершение;
- б) открытый конфликт: инцидент, эскалация, завершение;
- в) предконфликтная ситуация, открытый конфликт: инцидент, эскалация, завершение; послеконфликтный период;
- г) открытый конфликт: инцидент, эскалация, завершение; послеконфликтный период, послеконфликтный синдром.

### **4. Эскалация конфликта - это...**

- а) развитие конфликта «по вертикали», нарастание его остроты и размаха, связанное с обострением конфликтных отношений;
- б) частичное разрешение конфликта;
- в) взаимное неприятие партнеров, основанное на расхождении ценностных ориентаций;
- г) окончание конфликтного взаимодействия между сторонами.

### **5. К детерминантам степени искажения восприятия конфликтной ситуации относятся...**

- а) позиция оппонента;
- б) высокий уровень негативных эмоций, неумение предвидеть последствия;
- в) тактика поведения в конфликте;
- г) тактика демонстративных действий.

### **6. Что относится к форме завершения конфликта?**

- а) перерастание в другой конфликт, отмена, разрешение;
- б) разрешение, уход, убеждение;
- в) уход, переговоры, озлобленность;
- г) уступка, компромисс, соперничество.

**7. План эскалации конфликта был описан с помощью теории ...**

- а) неравномерного развития (Т.Нейрна);
- б) элит (В.Паретто);
- в) трансактного анализа (Э.Берн);
- г) симметричного схизмогенеза (Г.Бейтсон).

**8.Послеконфликтный период состоит из...**

- а) частичной и полной нормализации отношений;
- б) полной нормализации отношений;
- в) сбалансированного противодействия;
- г) эскалации конфликта.

**Тема 6. Методы предупреждения и урегулирования организационных конфликтов.**

**1. Профилактика конфликтов осуществляется с целью...**

- а) разрешения конфликтов;
- б) не допущения повторных конфликтов;
- в) не допущения конфликтов;
- г) чтобы был нормальный морально-психологический климат.

**2. Выберите наиболее правильное определение.**

а) управление конфликтами - это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений;

б) управление конфликтами - это предупреждение о возможном возникновении конфликта, упреждающие действия, диагностика состояния напряженности в коллективе;

в) управление конфликтами - это управление психологическим климатом в коллективе, с целью недопущения конфликта;

г) управление конфликтами - это когда достигается их отсутствие или предотвращение.

**3. Условиями конструктивного разрешения конфликта являются...**

а) достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; вмешательство третьих лиц;

б) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; выбор оптимальных коллективных стратегий;

в) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;

г) стиль руководства; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

#### **4. Институционализация конфликта – это...**

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;

г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте.

#### **5. Прогнозирование конфликтов заключается в ...**

а) сознательной деятельности по регулированию конфликтов;

б) действиях по предупреждению конфликтов;

в) управленческой деятельности по регулированию конфликтов;

г) обоснованном предположении о возможном будущем возникновении или развитии конфликтов.

**6. Субъект, который в регулировании конфликта участвует с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров является...**

а) арбитром;

б) наблюдателем;

в) помощником;

г) посредником.

#### **7. Тактика коалиции выражается...**

а) в предъявлениях требований, вплоть до ультиматума;

б) в демонстрации готовности решать проблемы;

в) в образовании союзов, увеличении группы поддержки;

г) в критике своего оппонента.

**8. Что не относится к принципам мирного урегулирования конфликтов...**

а) принцип разведения интересов сторон;

б) принцип взаимных уступок;

в) принцип «нулевой суммой»;

г) принцип нерушимости границ государств-участников.

## **Тема 7. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.**

**1. Наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте является:**

- а) избегание;
- б) приспособление;
- в) компромисс;
- г) сотрудничество.

**2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, подразумевающая принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени:**

- а) приспособление;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество;
- г) адаптация.

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

- а) организатор;
- б) подстрекатель;
- в) пособник;
- г) деятель.

**4. Переговоры выполняют функции:**

- а) локализации конфликта путем давления на стороны;
- б) интегрирующую, систематизирующую, представительную функции;
- в) информационно-коммуникационную, регулирующую, контролирующую, и функцию совместного решения проблем;
- г) убеждения оппонента в своей правоте.

**5. Переговоры с целью перевода конфликтных отношений к более конструктивному общению оппонентов – это...**

- а) переговоры о перераспределении;
- б) переговоры о создании новых условий;
- в) переговоры по достижению побочных эффектов;
- г) переговоры о нормализации.

**6. Медиатор – это...**

- а) должностное лицо;
- б) информатор;
- в) партнер;

г) посредник.

**7. Своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии - это:**

- а) посредник;
- б) арбитраж;
- в) помощник;
- г) наблюдатель.

**8. Тактический прием на переговорах, применяемый в случае очень медленного приоткрывания собственной позиции – это:**

- а) «затяжка»;
- б) «выживание»;
- в) «салями»;
- г) «уход».

**9. Уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс характеризуют...**

- а) стиль поведения в конфликтной ситуации;
- б) реакцию на несправедливые действия руководителей предприятия, организации, учреждения;
- в) виды поведения предшествующие конфликту;
- г) виды взаимодействия в конфликтах.

## **Тема 8. Конфликты в организациях.**

**1. Организационные конфликты возникают и протекают:**

- а) в пределах определенной структуры (рабочей группы, сектора, цеха, отдела, предприятия в целом);
- б) между отдельными личностями в рамках организации;
- в) внутри различных слоев общества;
- г) в отдельных регионах.

**2. Забастовка – это...**

- а) выдвижение требований к администрации в письменной форме;
- б) временный добровольный отказ работников от выполнения трудовых обязанностей; крайняя форма конфликтного столкновения, конфронтационный способ разрешения социально-трудового спора;
- в) патрулирование группой митингующих, представляющих интересы участников протеста;
- г) перекрытие дорог.

**3. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, подразумевающая принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени:**

- а) приспособление;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество;
- с) адаптация.

**4. К спорам материального характера в организациях относятся ...**

- а) споры по поводу применения материальных норм трудового права;
- б) споры, связанные с реорганизацией органов, участвующих в регулировании трудовых отношений;
- в) споры, связанные с ликвидацией органов, участвующих в регулировании трудовых отношений;
- г) процедурные, связанные с порядком применения законодательства.

**5. Регулирующая функция социального диалога заключается....**

- а) в обмене мнений;
- б) в познание каждой из сторон;
- в) в получении новых знаний;
- г) в объединение усилий для практической реализации решений.

**6. Что характеризует патернализм?**

- а) жесткая регламентация субъектов социально-трудовых отношений;
- б) трудовые споры в организациях;
- в) нарушение принципов равенства на рынке труда;
- г) достижение согласия в приняты общественно важных решений в социально-трудовой сфере.

**7. К внутренним социальным факторам, формирующие социально-трудовые отношения относятся....**

- а) международная миграция рабочей силы;
- б) структура национального рынка труда;
- в) социальная политика государства в части социальной защиты работников;
- г) стиль работы, неформальные группы в организациях.

**8. Субсидиарность – это...**

- а) незаконное ограничение прав субъектов социально-трудовых отношений;
- б) стремление человека к личной ответственности за достижение своих осознанных целей и свои действия при решении социально-трудовых проблем;
- в) соперничество субъектов социально-трудовых отношений;
- г) защита интересов субъектов социально-трудовых отношений.



**Тема 9. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.**

**1. Социальное партнерство – это ...**

- а) система урегулирования взаимоотношений в неформальных организациях;
- б) система взаимоотношений между работниками (представителями работников), работодателями (представителями работодателей), органами государственной власти, органами местного самоуправления, направленная на обеспечение согласования интересов работников и работодателей по вопросам регулирования трудовых отношений и иных, непосредственно связанных с ними отношений;
- в) юридическая форма организаций;
- г) заключение соглашений по спорным вопросам.

**2. Нормативное регулирование конфликтов - это:**

- а) регулирование социальными нормами общественного поведения;
- б) регулирование поведения людей правовыми и политическими нормами;
- в) регулирование поведения людей социальными, правовыми, политическими, нравственными, религиозными и другими нормами;
- г) когда любое поведение связывают с образцами, общественно-признанными.

**3. Конформизм - это...**

- а) приспособленчество;
- б) противопоставление;
- в) столкновение;
- г) замещение.

**4. Стратегия партнерства предусматривает...**

- а) ограничение свободы противнику;
- б) ликвидацию противника;
- в) поиск таких вариантов решения проблемы, которые позволили бы удовлетворить интересы всех сторон;
- г) ожидание благоприятного момента в выдвижении требований.

**5. Неурегулированные разногласия между работниками и работодателями по вопросам социально-трудовых отношений это...**

- а) социальная напряженность;

- б) противоречия;
- в) коллективно-трудовой спор;
- г) конфликт.

**6. Принцип равного представительства сторон достижения равенства условий при решении спорных вопросов – это...**

- а) консолидация;
- б) ограничение в правах;
- в) согласие;
- г) паритет.

**7. Контроль за выполнением коллективного договора, соглашения осуществляется ...**

- а) работниками;
- б) профсоюзами;
- в) сторонами социального партнерства. Их представителями, соответствующими органами по труду;
- г) руководителями организации.

**8. Какой метод не относится к механизму социального партнерства...**

- а) участие работников в прибылях организации;
- б) проведение переговоров между представителями институтов социального партнерства;
- в) регулирование трудовых споров;
- г) контроль за выполнением принятых договоров.

**Тема 10. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами.**

**1. К объективным причинам конфликтности отношений руководителя и подчиненного не относится...**

- а) субординационный характер отношений;
- б) рассогласованность связей между рабочими местами в организации;
- с) разбалансированность рабочего места;
- д) низкая культура общения, грубость.

**2. К субъективным причинам конфликтности отношений руководителя и подчиненного не относится...**

- а) недобросовестное исполнение своих обязанностей подчиненными;
- б) стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой;
- с) субординационный характер отношений;
- д) напряженные отношения между руководителями и подчиненными.

**3. К управленческим причинам конфликтности отношений руководителя и подчиненного не относится...**

- a) психологические особенности участников взаимодействия;
- b) низкий престиж труда управленцев среднего и низшего звена;
- c) неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных;
- d) необоснованные, неоптимальные и ошибочные решения.

**4. Что не относится к бесконфликтному деловому взаимодействию...**

- a) организация трудового взаимодействия по типу «сотрудничество»;
- b) не стимулирование мотивации к добросовестному труду;
- c) своевременное информирование людей по важным для них проблемам;
- d) оптимизация рабочего времени управленцев и исполнителей.

**5. Что не относится к способам проявления вертикальных конфликтов в организации...**

- a) конфликт норм поведения в группе;
- b) не оправданные ожидания действий руководителя к подчиненным;
- c) агрессивное столкновение различий, интересов среди управленцев и подчиненных;
- d) противоречие взглядов и противоборство среди руководителя и подчиненного.

**6. Что не относится к способам проявления горизонтальных конфликтов в организации...**

- a) конфликт норм поведения в группе;
- b) столкновение интересов ведущих специалистов;
- c) борьба за власть среди руководителей;
- d) агрессивное столкновение различий, интересов среди управленцев и подчиненных.

**7. Стратегия поведения действия менеджера направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии, от высказываний своей позиции – это...**

- a) сотрудничество;
- b) избегания;
- c) принуждения;
- d) компромисс.

**8. Конфронтация социальных групп по поводу многообразных ресурсов жизнеобеспечения...**

- a) социальный конфликт;
- b) международный конфликт;
- c) религиозный конфликт;
- d) политический конфликт.

**9. Действия менеджера направленные на поиск решения, полностью удовлетворяющего как его интересам, так и пожеланиям другого лица в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме – это стратегия...**

- a) сотрудничества;
- b) избегания;
- c) принуждения;
- d) противостояния.

**Задания (тесты) на проверку сформированности второго компонента компетенций – «уметь»**

*Задание А.* Существуют ли различия в динамике конфликтов в условиях повседневной и жизнедеятельности и в экстремальных условиях? Ответ обоснуйте.

*Задание В.* Перечислите стадии формирования конфликтной ситуации межнациональных конфликтов: основные фазы и детерминанты.

*Задание С.* Раскройте принципы исследования конфликтов.

<b>Принципы</b>	<b>содержание</b>
Развития	
Всеобщей связи	
Диалектического единства теории, эксперимента и практики	
Системного подхода	
Конкретно-исторического подхода	
Объективности	
Междисциплинарности	
Эволюционизма	
Преимственности	
Личностного подхода	

*Задание Д.* Раскройте содержание следующих видов конфликтов в трудовых коллективах.

<b>виды</b>	<b>содержание</b>
Конфликты деятельности	
Конфликты поступков	
Конфликты отношений	

### **Задания (тесты) на проверку сформированности третьего компонента компетенций – «владеть»**

*Задание А.* Дайте характеристику социологических и социально-психологических методов исследований конфликтов. В чем заключается проблема выбора оптимальных методов исследования?

*Задание В.* Рассмотрите основные стратегии разрешения конфликтов. Выделите преимущества и недостатки каждой из них.

*Задание С.* Охарактеризуйте значение и содержание программы исследования конфликтов.

*Задание Д.* В чем сущность ситуационного метода исследования конфликтов? Раскройте его сильные и слабые стороны на примере двух или трех реальных конфликтов в которых вы участвовали.

### **Примерный перечень вопросов для контроля знаний обучающихся**

1. Объект, предмет и задачи организационной конфликтологии.
2. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
3. Современные взгляды научных исследований о развитии конфликтов.
4. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов (З.Фрейда, А.Лодера, Э.Эриксона, Э.Фромма и др.).
5. Междисциплинарный характер конфликтологии.
6. Методологические принципы исследования конфликтов.
7. Социологические и психологические методы исследований конфликтов.
8. Субъективные и объективные факторы возникновения организационных конфликтов.
9. Характеристика структурных элементов конфликта.
10. Конфликтная ситуация и особенности ее восприятия.
11. Классификация организационных конфликтов.
12. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов.
13. Динамика конфликта: характеристика его этапов.
14. Эскалация конфликта: сущность, признаки, модели развития.
15. Функции конфликтов. Роль конфликтов в жизни человека и общества.

16. Внутриличностный конфликт: сущность, разновидности, условия предупреждения.
17. Причины и последствия внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.
18. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
19. Социально-психологические основы профилактики конфликтов.
20. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
21. Типы конфликтных личностей, их поведенческие особенности.
22. Стили поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика.
23. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
24. Способы урегулирования конфликтов.
25. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов.
26. Характерные черты межличностных конфликтов. Их место в общественной жизни.
27. Специфика межгрупповых конфликтов и механизмы их возникновения.
28. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
29. Динамика ведения переговоров.
30. Характеристика основных ролей третьей стороны конфликта.
31. Условия эффективного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
32. Взаимосвязь межличностных с внутриличностными и групповыми конфликтами.
33. Специфика конфликтов в организациях.
34. Трудовые конфликты: сущность, типология, формы проявления.
35. Основные пути разрешения трудовых конфликтов.
36. Конфликты между руководителем и подчиненными. Их объективные и субъективные основы.
37. Формы социального партнерства в решении трудовых конфликтов.
38. Социальное партнерство с позиции регулирования взаимоотношений в трудовом процессе.
39. Технология предупреждения конфликтов.
40. Конфликты в социально-экономической сфере.
41. Конфликты в социально-политической сфере.
42. Социальная напряженность и социальные конфликты.

### **Примерная тематика докладов и рефератов**

1. Проблемы конфликтных отношений в трудах мыслителей древнего времени.
2. Современные концепции конфликта в трудах отечественных исследователей.
3. Современные тенденции зарубежной конфликтологии.

4. Социологические и психологические подходы к исследованию конфликтов: сравнительный анализ.
5. Конфликт как средство саморегуляции и самокоррекции.
6. Эскалация конфликта как этап развития открытого конфликта.
7. Конфликтная ситуация и ее прогноз.
8. Объективные и субъективные причины конфликтных ситуаций.
9. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
10. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
11. Проблемы эмоций и психологической несовместимости конфликтных личностей.
12. Связь гармонии личности с внутриличностными конфликтами.
13. Возможности снижения агрессии в конфликте.
14. Уровень притязания личности к вопросу внутриличностного конфликта.
15. Оптимальный стиль поведения в осуществлении собственных интересов в конфликтных ситуациях.
16. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
17. Психологические механизмы переговорного процесса в разрешении конфликтов.
18. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
19. Связь конфликтного сознания с конфликтным поведением.
20. Манипулятивные приемы регулирования конфликтов.
21. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
22. Организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
23. Роль традиций в современной регуляции конфликтов.
24. Технология управления трудовыми конфликтами.
25. Стратегия поведения и методы разрешения конфликта в производственном коллективе.
26. Факторы, способствующие развитию конфликтов в трудовой сфере.
27. Особенности конфликтного взаимодействия в организации: противоречия, стратегии.
28. Роль руководителя в управлении трудовыми конфликтами.
29. Типичные ошибки руководителя как причина развития конфликтной ситуации.
30. Принципы современного менеджмента в профилактике конфликтов.
31. Забастовка-крайняя форма социально-трудового конфликта.
32. Формы социального протеста: особенности, сферы проявления, последствия.
33. Конфликтогенные факторы в современном образовании.
34. Конфликты и кризис: проблемы повседневности.

35. Кризисная и тупиковая ситуация: сходство и различие.
36. Конфликты на макроуровне как источники дестабилизирующих факторов межнациональных отношений.
37. Конфликты в современной России: проблемы, анализ, формы регулирования.
38. Конфликты в бизнесе и предпринимательстве.
39. Конфликты бизнеса и общества.
40. Конфликты в сфере управления.
41. Сущность противоречий между рыночными отношениями и социальной справедливости.
42. Биологические основы и типы агрессивного поведения людей в конфликтных ситуациях.
43. Формы насильственного поведения в конфликтах.
44. Механизмы ограничения применения насилия в конфликтах.
45. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
46. Тактики поведения на этапе эскалации конфликта.
47. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами
48. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов.
49. Современные технология урегулирования конфликтов с участием третьей стороны
50. Социальное партнерство в профилактике трудовых конфликтов.

#### **5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков**

Выделены два типа аттестации работы студентов: текущая и промежуточная.

Текущая аттестация проводится с целью получения необходимой информации о степени и качестве освоения обучающимися учебного материала, степени достижения поставленных целей обучения, принятия мер по совершенствованию организации учебного процесса по дисциплине.

Промежуточная аттестация студентов регламентируется Положением о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации студентов.

*Текущая аттестация студентов.* Текущая аттестация студентов по дисциплине «Организационная конфликтология» проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации студентов по программам высшего профессионального образования и является обязательной.

Организационные формы текущего контроля: ответы и обсуждение вопросов, вынесенных на практические занятия, решение социально-экономических задач, заслушивание докладов, подготовка рефератов и их демонстрация, выполнение студентами, пропустившими занятия, дополнительных заданий.

Текущий контроль качества и степени освоения знаний проводится на протяжении всего учебного семестра в виде обсуждения домашних заданий



(рефератов), выступлений с сообщениями, экспресс - опросов на практических занятиях.

*Промежуточная аттестация студентов.* Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Организационная конфликтология» проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации студентов по программам высшего профессионального образования и в соответствии с учебным планом в виде тестирования.

Чтобы студент был допущен к итоговому контролю, ему необходимо набрать хотя бы минимальное количество баллов за семестр.

**минимальное количество баллов – 50,**

**максимальное количество баллов за семестр – 100.**

Являясь обязательными формами отчета, реализуемыми в рамках текущего, итогового контроля, каждой форме соответствует свой балл:

*за выполнение тестовых заданий* можно получить от 40 до 60 баллов,

*решение ситуационных задач* – 5 баллов,

*активность на семинарских занятиях* – 5 баллов,

*реферат в виде презентации* – 10 баллов.

При проведении **итогового контроля** студенту необходимо набрать – минимально: 50 баллов.

Таким образом, контроль качества освоения дисциплины «Организационная конфликтология» осуществляется путем совокупного подсчета индивидуальных баллов и демонстрации профессиональных компетенций студентом на зачете.

Знания, умения, навыки студента на зачете оцениваются как «не зачет», «зачет».

### **Критерии оценивания ответа обучающегося**

Высшим баллом **«отлично» (зачтено)** аттестуется обучающийся, полностью овладевший программным материалом или точно и полно выполнивший практические задания. При этом он проявляет самостоятельность в суждениях, умение представить тезисный план ответа; владение теорией, умение раскрыть содержание проблемы; свободное оперирование научным аппаратом, умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, апеллировать к источникам. Обучающийся, опираясь на межпредметные связи, показывает способность связать научные положения с будущей практической деятельностью; умение делать аргументированные выводы; уверенно, логично, последовательно и грамотно излагать ответ на вопрос.

Оценка **«хорошо» (зачтено)** ставится, если обучающийся овладел программным материалом, умеет оперировать основными категориями и понятиями изучаемой отрасли знаний, но самостоятельность суждений, знание литературы у него более ограничены. Он умеет представить план ответа; владеет теорией, раскрывающей проблему; умеет иллюстрировать основные теоретические положения конкретными примерами и практики. Вместе с тем

допускает ошибки в ходе ответа на вопросы. Умеет делать аргументированные выводы; уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает ответ на вопрос.

Оценка **«удовлетворительно» (зачтено)** ставится обучающемуся, который в основном знает материал программы, в целом верно выполнил задания, но знания его неполны и поверхностны, самостоятельные суждения отсутствуют. Обучающийся имеет представление о требованиях практики в своей профессиональной области, знает основную литературу, обладает необходимыми умениями. Может оперировать основными понятиями и категориями изучаемой науки, но допускает ошибки в ответе, обнаруживает пробелы в знаниях. Умеет делать выводы; грамотно излагает ответ на вопрос.

Оценка **«неудовлетворительно» (не зачтено)** ставится, если обучающийся демонстрирует незнание или непонимание учебного материала, не владеет навыками, овладение которыми предусмотрено программой дисциплины, не может выполнить предложенных заданий, не знаком с основной рекомендованной литературой. Это проявляется в отсутствии плана ответа, существенных ошибках при изложении материала, трудностях в практическом применении знаний, неумении сформулировать выводы.

## **6. Методические рекомендации преподавателям по технологии реализации дисциплины**

Дисциплина ориентирована на формирование теоретических знаний о сущности конфликтов, закономерностях их возникновения, формах протекания и их последствиях, способах их предотвращения и на содействие развития профессиональных навыков, умений и использования полученных знаний в будущей профессиональной деятельности.

Последовательность изучения материала определяется необходимостью подготовки студентов к лекции и к выполнению практических заданий. Также серьезный упор делается на самостоятельные работы.

Основные виды занятий – это чтение лекций и проведение практических и лабораторных занятий. Особенностью лекционного курса «Организационная конфликтология» является его комплексный характер, раскрывающий теоретические положения современных концепций об организационных конфликтах, противоречиях в современном российском обществе, а также технологии урегулирования конфликтов.

Лекции обеспечивают представление о предмете «Организационная конфликтология», его структуре, связи с другими дисциплинами, дают анализ теоретических и практических подходов к изучению проблем в социально-культурной сфере.

На аудиторных занятиях применяются **активные и интерактивные методы.**

Наиболее востребованными формами проведения лекций в рамках описываемой дисциплины являются: *лекция-дискуссия*, *лекция-визуализация*, *проблемная лекция*.

*Лекция-дискуссия* представляет собой объединение обычной лекции с дискуссиями об изложенном материале. Во время дискуссионной фазы учебный материал лекции анализируется, освещается и оценивается со всех сторон. В дискуссию включаются по возможности все слушатели. Лекция-дискуссия имеет своей целью обучение методике анализа важнейших проблем, ведения научных дискуссий, применения и умелого использования необходимых аргументов для защиты своих позиций или критики точек зрения оппонентов.

*Лекция-визуализация* - учит студента преобразовывать устную и письменную информацию в визуальную форму, выделяя при этом наиболее значимые и существенные элементы. На лекции используются схемы, рисунки, чертежи и т.п., к подготовке которых привлекаются обучающиеся. Проведение лекции сводится к связному развернутому комментированию преподавателем подготовленных наглядных пособий. При этом важна логика и ритм подачи учебного материала. Данный тип лекции хорошо использовать на введения студентов в новый раздел, тему, дисциплину.

*Проблемная лекция* опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путём постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач, требующих активной познавательной деятельности для их правильной оценки и разрешения, и обычно начинается с вопросов и постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить.

Преподаватель раскрывает объективные противоречия научного знания и способы их разрешения, и тем самым формирует познавательный интерес у студентов.

В качестве эффективных форм для проведения практических занятий можно использовать следующие: круглый стол (дискуссия, дебаты), мозговой штурм (брейнсторм, мозговая атака), деловые и ролевые игры, case-study (анализ конкретных ситуаций, ситуационный анализ).

*Круглый стол* — это метод активного обучения, одна из организационных форм познавательной деятельности учащихся, позволяющая закрепить полученные ранее знания, восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить культуре ведения дискуссии. Характерной чертой «круглого стола» является сочетание тематической дискуссии с групповой консультацией.

Основной целью проведения «круглого стола» является выработка у учащихся профессиональных умений излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. Основную часть «круглого стола» по любой тематике составляют дискуссия и дебаты.

*Метод мозгового штурма* (мозговая атака, *braine storming*) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике.

*Деловая игра* – форма воссоздания предметного и социального содержания профессиональной деятельности, моделирования систем отношений, разнообразных условий профессиональной деятельности, характерных для данного вида практики. Деловая игра - это не просто совместное обучение, это обучение совместной деятельности, умениям и навыкам сотрудничества.

*Метод анализа конкретной ситуации* (ситуационный анализ, анализ конкретных ситуаций, *case-study*) – это технология, основанная на моделировании ситуации или использования реальной ситуации в целях анализа данного случая, выявления проблем, поиска альтернативных решений и принятия оптимального решения проблем. Анализ конкретных ситуаций (*case-study*) - эффективный метод активизации учебно-познавательной деятельности обучаемых.

*Критерии готовности обучающегося к практическому занятию:*

- степень сформированности у студентов приемов и методов самостоятельной работы с основной и дополнительной литературой в соответствии с планом занятий;
- приобретение навыков использования научных знаний при разборе конфликтных, практических ситуаций;
- овладение приемами социологических исследований организационных конфликтов в социально-экономической сфере;
- развитие способностей к абстрактно-логическому мышлению, приобретению умений теоретического решения проблемных вопросов.

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **7.1 Методические указания к семинарским, практическим занятиям**

*Критерии подготовленности обучающихся к семинарскому занятию:*

- умение анализировать изученный материал, выделять наиболее значимые для раскрытия темы доклада, фактов, мнения разных ученых и научных положений;
- умение обобщать и логически строить материал доклада с соблюдением требований научного стиля;
- психологическая готовность каждого участника семинара к исследовательским работам, выступлениям и участию в общей дискуссии.

Практические занятия проводятся с использованием многообразных форм методов активного обучения, ориентированного на развитие у студентов

умений и навыков формирования представлений о реалиях социальной действительности. Используются мультимедийные технологии, а также элементы деловой игры, тесты, интерактивные технологии. В образовательном процессе интерактивные формы общения применяются на основе поиска совместных вариантов решения проблем, дискуссионного обсуждения, критического анализа, взаимооценки результата. Привлекаются студенты к подготовке аналитического материала по политическим проблемам и написанию рефератов по перечням рекомендуемых тем.

Практические занятия как организационная форма обучения ориентирует студента на проявление большей самостоятельности в учебно-познавательной деятельности, т.к. в ходе занятий углубляются, систематизируются и контролируются знания, полученные в результате самостоятельной внеаудиторной работы над первоисточниками, документами, дополнительной литературой. На практических занятиях обсуждаются различные организационные конфликтные ситуации в обществе, что дает возможность закрепить и расширить знания, развить навыки устного изложения мыслей, развить критическое мышление и творческую активность у студентов.

Кроме того на практических занятиях происходит защита рефератов. При этом не только достигается ознакомления всей группы с материалом реферата, но и решается задача повышения заинтересованности студентов затронутыми в нем проблемами. Обсуждение реферата активизирует межличностное общение и способствует развитию навыков ведения дискуссии.

#### *Методические рекомендации по подготовке рефератов*

Обучаемым предлагается тематика рефератов, написание которых является важнейшим компонентом учебного процесса.

Рефераты являются одной из важных форм самостоятельного изучения материала курса. Работа над ними стимулирует творческое мышление, помогает овладеть научной методологией, навыками анализа документальных источников и специальной литературы, способствует углублению теоретических знаний и их закреплению. По итогам проверки реферата можно судить о том, насколько глубоки теоретические знания студента, умеет ли он пользоваться научной и методической литературой, высказывать свое отношение к рассматриваемой проблеме, формулировать выводы и обобщения в письменной форме, вести научную дискуссию на обсуждаемые темы.

#### *Требования к реферату.*

Законченная работа должна исходить из общих требований, предъявляемых к работам подобного рода, подписана и представлена в указанные сроки.

Студент определяет тему реферата в соответствии с предлагаемым кафедрой перечнем. Содержание реферата должно полностью соответствовать названию темы и составленному плану. Необходимо, чтобы в работе прослеживалась тесная связь с научными положениями и практическими рекомендациями, изложенными в источниках, с реальной социальной

действительностью, с нуждами практической деятельности. При приведении цитат или цифровых данных сноски на источники обязательны.

Студент имеет право предварительно проконсультироваться с преподавателем кафедры по теме работы, изменить по согласованию с ним формулировки вопросов и примерного плана темы.

Общий объем реферата - 15 - 20 страниц набранного на компьютере текста (12-14 шрифт, через полтора интервала). Работа должна быть надлежащим образом оформлена. Оформлять работу целесообразно по следующей схеме: титульный лист, введение, последовательное освещение содержания вопросов в соответствии с планом, заключение, список используемой литературы, содержание.

На титульном листе указывается фамилия, имя, отчество слушателя, специальность, название учебной дисциплины, по которой выполняется работа, название темы работы, фамилия, инициалы преподавателя, которому контрольная работа адресована.

Во введении, как правило, излагается постановка вопроса в соответствии с темой, кратко аргументируется ее актуальность, формулируется цель, задачи работы.

В основном содержании раскрывается сущность вопросов, в соответствии с планом и целями работы, проводится анализ исходного материала, его первичную обработку. С помощью рассмотрения конкретных примеров приводится характеристика объекта исследования.

В заключении конкретно и лаконично формулируются выводы исходя из результатов анализа объекта, представляющие аргументированный и доказательный характер.

В соответствии с учебным планом студент защищает свою работу, демонстрируя должное понимание содержания темы. Работа, не одобренная преподавателем, пишется заново или дорабатывается с учетом всех высказанных замечаний.

Представление рефератов на самой сессии крайне нежелательно.

Итогом, выполненной работы должно стать четкое изложение всех разделов выбранной темы с написанием кратких выводов и уточнения основных положений.

Реферат оценивается преподавателем во время собеседования. При оценке учитывается насколько убедительно и глубоко освещена теория вопроса, показана взаимосвязь социальных и политических проблем насколько полно раскрыты вопросы темы, использование конкретных материалов, владение статистическим материалом, обоснованы выводы и предложения.

Если работа не будет представлена и защищена до начала сессии, студент не допускается к зачету.

*Методические рекомендации по выполнению контрольных работ*

При выполнении контрольных заданий предполагается, что студент имеет навыки по изучению специальной литературы, поскольку в дальнейшем

основной упор в подготовке делается на реферирование научной литературы и ведению учебного исследования в ходе выполнения самостоятельных работ. Эти навыки должны быть максимально использованы при выполнении контрольной работы.

Изложение материала в работе должно быть кратким, точным, последовательным, с правильными логическими выводами и обобщениями. Студент должен убедительно обосновывать и аргументировать освещаемые положения. В работе необходимо употреблять термины, свойственные данной науке, избегать непривычных понятий и символов, сложных грамматических оборотов.

Необходимо обратить внимание на оформление контрольной работы. Она должна быть написана разборчиво, грамотно, аккуратно. Страницы работы следует пронумеровать и оставить поля для возможных замечаний рецензента.

Каждый вопрос в контрольной работе необходимо рассматривать отдельно, выделяя его в самостоятельную рубрику.

В конце работы нужно привести список использованной литературы. Контрольную работу следует подписать, поставить дату её выполнения и представить в сроки, определённые институтом. Если работа оценена положительно, то студент допущен к собеседованию на зачёте. Если же работа признана неудовлетворительной, то студент обязан написать новый вариант работы с учётом всех замечаний и сдать её на проверку вместе со старой работой и надписью на обложке «повторно».

## 7.2 Глоссарий по дисциплине (определения основных понятий)

ПОНЯТИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
<b>АРБИТР</b>	(от лат. arbiter – посредник, судья) – тип участия третьей стороны в конфликте. Обладает более значительным влиянием на конфликт по сравнению с посредником, помощником или наблюдателем. А. изучает суть проблемы, обсуждает ее с участниками конфликта, а затем выносит окончательное, обязательное для выполнения решение. Решение А. м. б. обжаловано в более высокой инстанции. Роль А. эффективна в случаях: дефицита времени для урегулирования конфликта, когда требуется быстрое решение; если конфликт длителен и участники уже не надеются найти взаимоприемлемое решение; опасной эскалации конфликта; высокого авторитета и доверия участников к А
<b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КОНФЛИКТНОЕ</b>	один из видов социального взаимодействия, заключающийся в противодействии конфликтующих сторон и проходящий на фоне выраженных негативных эмоций, переживаемых ими по отношению друг к другу. Сутью В. к. выступает противодействие. Оно может происходить в трех сферах: общении, поведении или деятельности. Противодействие отличается от др. способов социального взаимодействия тем,

	<p>что его целью является либо нанесение прямого ущерба интересам противоположной стороны, либо ограничение ее активности, т. е. ненасильственное сопротивление.</p> <p>В. к. чаще является более деструктивным по сравнению с др. видами социального взаимодействия.</p>
<b>ВОСПРИЯТИЕ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ</b>	целостное отражение субъектом конфликтной ситуации, возникающее как при непосредственном участии его в конфликте, так и при нахождении «вне конфликта».
<b>ГЕНЕРАЛИЗАЦИЯ КОНФЛИКТА</b>	расширение границ конфликта, переход от поверхностных к более глубоким противоречиям, увеличение множества разных точек столкновения. Конфликт распространяется на более обширные территории. Происходит расширение его временных и пространственных границ. По интенсивности противодействия Г. к. близка к эскалации конфликта.
<b>ГРАНИЦЫ КОНФЛИКТА</b>	пространственные и временные рамки, за пределами которых нет того минимума структурных элементов конфликта, которые обеспечивают его существование как целостной системы. Любой конкретный конфликт ограничен как в пространстве, так и во времени. Г. к. в пространстве определяются границами его структурных элементов.
<b>ДВОЙСТВЕННОСТЬ ФУНКЦИЙ КОНФЛИКТА</b>	неоднозначность влияния конфликта на оппонентов и их окружение, проявляющаяся в одновременном конструктивно-деструктивном воздействии, причем соотношение конструктивности и деструктивности всегда различно.
<b>ДИАГНОСТИКА КОНФЛИКТА</b>	деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования, а также совокупность принципов, приемов и методов изучения конфликта. Д. к. заключается в разработке описательной, эволюционно-динамической и объяснительной моделей конфликта.
<b>ДИНАМИКА КОНФЛИКТА</b>	(от греч. <i>dinamikos</i> – сильный, мощный) – ход развития конфликта во времени под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов и условий; одна из основных составляющих понятийного анализа конфликта.
<b>ЗАБАСТОВКА</b>	разновидность социального конфликта, крайняя форма проявления коллективного трудового конфликта, выражающаяся в прекращении или сокращении работы, выпуска продукции, оказания услуг с выдвиганием ряда требований экономического, социального или политического характера.
<b>ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЛИКТА</b>	заключительный этап в открытом периоде динамики конфликта, состоящий в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы или окончанию (прекращению) конфликта по любым причинам. Основные формы З. к.: разрешение, урегулирование, затухание, его устранение или перерастание в др. конфликт. З. к. может иметь различные исходы.
<b>ЗАМОРАЖИВАНИЕ КОНФЛИКТА</b>	один из консервативных методов управления конфликтом, который заключается в обеспечении прекращения конфликтных действий участников без каких-л. уступок с обеих сторон. З. к. может предприниматься для обсуждения



	вариантов его продуктивного разрешения или же в случае, если оппонирующие стороны сталкиваются с внешней угрозой и вынуждены превратиться из противников во временных союзников, не отказываясь при этом от своих притязаний друг к другу
<b>ЗОНА КОНФЛИКТА</b>	(от греч. zone – пояс) субъективно-объективное пространство, на которое распространяются интересы оппонентов данного конфликта. В ходе развития конфликта З. к. может как сужаться, так и расширяться. Расширение З. к. свидетельствует о его эскалации.
<b>ИЗБЕГАНИЕ</b>	одна из пяти основных стратегий поведения оппонента в конфликте; заключается в уклонении от борьбы, поддержании нейтралитета любой ценой. При И. оппонент не стремится отстаивать свои права, не сотрудничает ни с кем для выработки решения проблемы. Применяется в случаях: высокой напряженности конфликтных отношений; незначительности проблемы для оппонента; отсутствия времени для решения проблемы; осознания невозможности решить конфликт в свою пользу; стремления выиграть время в противоборстве; наличия у др. стороны больших шансов для решения проблемы и т. п
<b>ИНИЦИАТОР КОНФЛИКТА</b>	субъект социального взаимодействия, который первым предпринимает действия в виде общения, поведения или деятельности, направленные против др. стороны и вызывающие ответные действия.
<b>КОМПРОМИСС</b>	стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента.
<b>КОНФЛИКТ</b>	наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон.
<b>КОНФЛИКТ АДАПТАЦИОННЫЙ</b>	конфликт, возникающий на основе нарушения процесса социальной или профессиональной адаптации.
<b>КОНФРОНТАЦИЯ</b>	противоборство, противопоставление, столкновение сторон, их интересов и целей.
<b>ОБЪЕКТ КОНФЛИКТА</b>	конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.
<b>ПОСРЕДНИК</b>	третья сторона в конфликте, которая обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, однако окончательное решение принимается участниками самостоятельно.
<b>СОПЕРНИЧЕСТВО</b>	стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов.
<b>СОТРУДНИЧЕСТВО</b>	кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.
<b>ТРЕТЕЙСКИЙ СУДЬЯ</b>	третья сторона в конфликте, наиболее авторитарная по своим полномочиям; поочередно выслушав обе стороны, третейский судья принимает решения, обязательные для оппонентов.
<b>ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ</b>	свойство конфликта как системы оказывать многозначное

<b>КОНФЛИКТА</b>	влияние на свои подсистемы и окружающую среду.
<b>ЧЕЛНОЧНАЯ ДИПЛОМАТИЯ</b>	способ организации деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами; состоит в организации посредником встреч последовательно с каждой из сторон
<b>ЭВОЛЮЦИЯ КОНФЛИКТА</b>	одна из основных категорий анализа конфликта; постепенное, непрерывное развитие конфликта от простых к более сложным формам.

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

### **Рекомендуемая литература**

#### **а) основная**

1. Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под редакцией В. П. Ратников. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — ISBN 978-5-238-02174-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Решетникова, К. В. Конфликты в системе управления : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / К. В. Решетникова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 175 с. — ISBN 978-5-238-02393-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/66269.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### **б) дополнительная**

1. Алексеев, О. А. Конфликтология и управление : теоретические основы, аналитическая модель, практическое значение / О. А. Алексеев. — Саарбрюккен : LAP LAMBERT Academic Publishing, 2012. — 326 с. — ISBN 978-3-8484-9738-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/33852.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Анцупов А. Я., Конфликтология [Текст] : Новые способы и приемы профилактики и разрешения споров: Учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : ЭКСМО, 2011. - 509 с.

3. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-

534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453485>

4. Конфликтология [Текст] : учебник для вузов / А. Я. Кибанов [и др.]. ; М-во образования и науки РФ ; Гос. ун-т управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2006, 2005, 2007, 2012. - 301 с.

5. Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии в 2 т. Том 2 : учебник для вузов / В. А. Семенов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 292 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06165-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454701> .

6. Цой, Л. Н. Практическая конфликтология. Книга первая / Л. Н. Цой. — Москва : Глобус, 2001. — 233 с. — ISBN 5-89697-044-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/8169.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

**в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

*Для продуктивной работы по освоению конфликтологии в помощь студентам предлагаются следующие Интернет-ресурсы:*

№	Адрес ресурса	Название ресурса
1	<a href="http://e-notabene.ru/knt/">http://e-notabene.ru/knt/</a>	Сайт журнала «Конфликтология / nota bene».
2	<a href="http://www.top-personal.ru">www.top-personal.ru</a>	сайт журнала «Управление персоналом»
3	<a href="http://www.isras.ru/socis.html">http://www.isras.ru/socis.html</a>	Институт социологии Российской академии наук
4	<a href="http://lib.druzya.org/konflikt/.view-emelianov-prakt.txt.full.html">lib.druzya.org/konflikt/.view-emelianov-prakt.txt.full.html</a>	Сайт библиотеки: конфликтология. С.М. Емельянов Практикум по конфликтологии.

№	ЭБС, к которым имеют доступ обучающиеся (на договорной основе)	Описание ЭБС	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a> 100% доступ. Версия для слабовидящих.
2.	ЭБС издательства «Лань»	Электронно-	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>

		библиотечная система, электронные книги, учебники для ВУЗов.	100% доступ. Версия для слабовидящих.
3.	ЭБС IPR BOOKS	Современный ресурс для получения качественного образования, предоставляющий доступ к учебным и научным изданиям, необходимым для обучения и организации учебного процесса в нашем учебном заведении.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> 100% доступ. Версия для слабовидящих.

№№	Справочные системы и базы данных к которым имеют доступ обучающиеся (на договорной основе)	Используемый для работы адрес
1.	<a href="http://polpred.com">Polpred.com Обзор СМИ</a> . В рубрикаторе: 53 отрасли / 600 источников / 9 федеральных округов РФ / 235 стран и территорий / главные материалы / статьи и интервью 9000 первых лиц. Ежедневно тысяча новостей, полный текст на русском языке, миллионы сюжетов информагентств и деловой прессы за 15 лет. Доступ на Polpred.com открыт со всех компьютеров библиотеки.	<a href="http://polpred.com/news/">http://polpred.com/news/</a>
2.	С 2001 года Библиотека Московского гуманитарного университета сотрудничает с компанией «Консультант Плюс» и является участником Программы информационной поддержки российских библиотек. В читальном зале установлены актуальные базы данных правовых документов. Учебный центр «Консультант Плюс» ( <a href="http://www.consultant.ru/edu/center/">http://www.consultant.ru/edu/center/</a> ) регулярно проводит обучающие семинары с выдачей своего сертификата. Программа и расписание семинаров на ближайший месяц размещаются на сайте компании в разделе Некоммерческие проекты – Учебный Центр	<a href="http://www.consultant.ru/edu/center/">http://www.consultant.ru/edu/center/</a>

<p>Консультант Плюс. Разработано мобильное приложение «Консультант Плюс: Студент» (<a href="http://www.consultant.ru/student/">http://www.consultant.ru/student/</a>). Бесплатное приложение «КонсультантПлюс: Студент» содержит правовую информацию (кодексы, законы), судебную практику, консультации, а также современные учебники по праву, финансам, экономике и бухучету.</p>	
---	--

### Информационные ресурсы открытого доступа

№№	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	Министерство образования и науки Российской Федерации	<a href="http://минобрнауки.рф/">http://минобрнауки.рф/</a> 100% доступ
2.	Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки	<a href="http://obrnadzor.gov.ru/">http://obrnadzor.gov.ru/</a> 100% доступ
3.	Федеральный портал «Российское образование»	<a href="http://www.edu.ru/">http://www.edu.ru/</a> 100% доступ
4.	Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a> 100% доступ
5.	Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов	<a href="http://fcior.edu.ru/">http://fcior.edu.ru/</a> 100% доступ
6.	Электронно-библиотечная система, содержащая полнотекстовые учебники, учебные пособия, монографии и журналы в электронном виде. 5100 изданий открытого доступа	<a href="http://bibliorossica.com/">http://bibliorossica.com/</a> 100% доступ

7.	Федеральная служба государственной статистики	<a href="http://www.gks.ru">http://www.gks.ru</a> 100% доступ
----	---	--

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом. В процессе обучения используется лицензионное программное обеспечение.

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются следующие ресурсы:

1. для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные комплектом презентационного оборудования (стационарного или переносного): мультимедиа-проектором, персональным компьютером;

2. для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, для осуществления текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные комплектом презентационного оборудования (стационарного или переносного): мультимедиа-проектором, персональным компьютером;

3. помещения для самостоятельной работы студентов: читальный зал библиотеки МосГУ, аудитории №107, №514, №417, №225 (3 учебный корпус), аудитория №16 (1 учебный корпус), аудитория №311 (учебный корпус В), аудитория №35 (2 учебный корпус), укомплектованные специализированной мебелью и оснащенные компьютерной техникой с возможностью выхода в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

В Университете созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья. Имеются учебные аудитории, предназначенные для проведения всех видов учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В качестве лицензионного программного обеспечения используется MS Office.

## 10. Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и

лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК-44/05вн и «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», утвержденным ректором АНО ВО «Московский гуманитарный университет» от 30.05.2018 г.

Подбор и разработка учебных материалов для обучающегося с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом их индивидуальных особенностей.

Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному графику.