

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

УТВЕРЖДАЮ

И.о. декана экономического факультета

 А.Н. Черных

«27» июня 2023г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.04 Конфликтология

Направление: 09.03.03 Прикладная информатика

Профиль: Информационные системы и технологии в менеджменте АПК

Квалификация выпускника: бакалавр

Факультет Экономический

Кафедра Управления и маркетинга в АПК

Разработчик рабочей программы:

Должность:

Ученая степень:

Ученое звание:

Шевцова Наталья Михайловна

доцент

кандидат экономических наук

доцент



Воронеж-2023

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика (уровень бакалавриата) (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 19 сентября 2017 № 922).

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры Управления и маркетинга в АПК (протокол № 10 от 31.05.2023 г.)

Заведующий кафедрой:



Е.В. Закшевская

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе на заседании методической комиссии экономического факультета (протокол № 10 от 21.06.2023 г.)

Председатель методической комиссии:



Е.Б. Сальникова

Рецензент: начальник отдела информационно-коммуникационных технологий ООО "Овощ-Прод-Холдинг" А.П. Сухоедов

Содержание рабочей программы

1. Общая характеристика дисциплины
 - 1.1. Цель дисциплины
 - 1.2. Задачи дисциплины
 - 1.3. Предмет дисциплины
 - 1.4. Место в образовательной программе
 - 1.5. Связь с другими дисциплинами
 - 1.6. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
2. Планируемые результаты изучения дисциплины
3. Объем дисциплины и виды учебной работы
 - 3.1. Очная форма обучения
 - 3.2. Заочная форма обучения
4. Содержание дисциплины
 - 4.1. Содержание дисциплины в разрезе разделов и подразделов
 - 4.2. Распределение контактной и самостоятельной работы по подразделам
 - 4.3. Перечень тем и учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся
5. Фонд оценочных средств
 - 5.1. Этапы формирования компетенций
 - 5.2. Шкалы и критерии оценивания достижения компетенций
 - 5.2.1. Шкалы академических оценок освоения дисциплины
 - 5.2.2. Критерии оценки достижения компетенций в ходе освоения дисциплины
 - 5.3. Материалы для оценки достижения компетенций
 - 5.3.1. Вопросы к экзамену
 - 5.3.2. Задания к экзамену
 - 5.3.3. Вопросы к зачету с оценкой
 - 5.3.4. Вопросы к зачету
 - 5.3.5. Темы курсового проекта (работы) и вопросы к защите
 - 5.3.4.1. Темы курсового проекта (работы)
 - 5.3.4.2. Вопросы к защите курсового проекта (работы)
 - 5.3.6. Вопросы тестов
 - 5.3.7. Вопросы для устного опроса
 - 5.3.8. Задания для проверки формирования умений и навыков
 - 5.4. Система оценивания достижения компетенций
 - 5.4.1. Оценка достижения компетенций в ходе промежуточной аттестации
 - 5.4.2. Оценка достижения компетенций в ходе текущего контроля
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
 - 6.1. Рекомендуемая литература
 - 6.2. Ресурсы сети Интернет
 - 6.2.1. Электронные библиотечные системы
 - 6.2.2. Профессиональные базы данных и информационные системы
 - 6.2.3. Сайты и информационные порталы
7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины
 - 7.1. Помещения для ведения образовательного процесса и оборудование
 - 7.2. Программное обеспечение
 - 7.2.1. Программное обеспечение общего назначения
 - 7.2.2. Специализированное программное обеспечение
8. Междисциплинарные связи

1. Общая характеристика дисциплины

1.1. Цель дисциплины:

овладение обучающимися необходимыми систематизированными фундаментальными теоретическими знаниями о природе конфликта, выработка прикладных навыков и умений позволяющих, в частности, прогнозировать, предотвращать конфликты, управлять ими, вести переговоры

1.2. Задачи дисциплины:

овладение теоретико-методологическими основами конфликтологии как науки;

овладение теоретико-методическими основами общей теории конфликта;

формирование знаний, умений и навыков анализа и управления внутриличностными и межличностными

формирование знаний и представлений о сущности и специфике конфликтов в различных сферах

жизнедеятельности общества;

формирование высокой профессиональной и психологической культуры и конфликтологической компетентности,

основывающейся на глубоких знаниях человека и группы, законов и механизмов психики и социального

поведения людей; а также в овладении различными стилями поведения в конфликте и различными стратегиями

разрешения конфликта в зависимости от ситуации;

формирование знаний и представлений о работе профессиональных медиаторов.

1.3. Предмет дисциплины:

общие вопросы теории конфликта, различные конфликтные ситуации, конфликты в различных областях

человеческой жизнедеятельности, а также способы выхода из конфликта, переговоры и медиаторство

(посредничество) в конфликтных ситуациях

1.4. Место в образовательной программе:

часть, формируемая участниками образовательных отношений

1.5. Взаимосвязь с другими дисциплинами:

Б1.О.22 Менеджмент

1.6. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

определяются в индивидуальном порядке исходя из специфики заболевания и требований, указанных в Основной образовательной программе

2. Планируемые результаты изучения дисциплины

Компетенция		Индикатор достижения компетенции	
Код	Содержание	Код	Содержание
ПК-12	Способен эффективно взаимодействовать с субъектами профессиональных коммуникаций	З1	методы управления конфликтами
		У1	применять методы управления конфликтами
		Н1	урегулирования конфликтов

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

3.1. Очная форма обучения

Показатели	Семестр	Всего
	2	
Общая трудоёмкость, з.е./ч	3 / 108	3 / 108
Общая контактная работа, ч	38,15	38,15
Общая самостоятельная работа, ч	69,85	69,85
Контактная работа при проведении учебных занятий, в т.ч. (ч)	38,00	38,00
лекции	20	20,00
практические-всего	18	18,00
Самостоятельная работа при проведении учебных занятий, ч	61,00	61,00
Контактная работа при проведении промежуточной аттестации обучающихся, в т.ч. (ч)	0,15	0,15
зачет	0,15	0,15
Самостоятельная работа при промежуточной аттестации, в т.ч. (ч)	8,85	8,85
подготовка к зачету	8,85	8,85
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

3.2. Заочная форма обучения

Показатели	Курс	Всего
	3	
Общая трудоёмкость, з.е./ч	3 / 108	3 / 108
Общая контактная работа, ч	8,15	8,15
Общая самостоятельная работа, ч	99,85	99,85
Контактная работа при проведении учебных занятий, в т.ч. (ч)	8,00	8,00
лекции	4	4,00
практические-всего	4	4,00
Самостоятельная работа при проведении учебных занятий, ч	91,00	91,00
Контактная работа при проведении промежуточной аттестации обучающихся, в т.ч. (ч)	0,15	0,15
зачет	0,15	0,15
Самостоятельная работа при промежуточной аттестации, в т.ч. (ч)	8,85	8,85
подготовка к зачету	8,85	8,85
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

4. Содержание дисциплины

4.1. Содержание дисциплины в разрезе разделов и подразделов

Раздел 1.

Общая теория конфликта

Подраздел 1.1.

Конфликтология как наука

Предпосылки формирования конфликтологических идей. Конфликтология как наука, её предмет и задачи, место в системе наук. Структура современной конфликтологии. История развития зарубежной и отечественной конфликтологии. Уровни проявления и типология конфликтов. Причины возникновения конфликтов (объективные факторы, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные). Структура конфликта. Функции конфликта. Динамика конфликта. Методологические принципы исследования конфликтов. Методы исследования конфликта.

Подраздел 1.2.

Общая теория конфликта

Стратегии поведения в конфликте. Конфликтные паттерны в транзактной психологии. Конфликт и манипуляция. Различия поведенческих паттернов как факторы конфликта. Конфликтные личности.

Раздел 2.

Особенности конфликтных ситуаций в различных сферах человеческой жизнедеятельности

Подраздел 2.1.

Конфликты на уровне личности

Теоретические подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностного конфликта. Особенности переживания и последствия внутриличностного конфликта. Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов. Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми. Классификация и причины межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами.

Подраздел 2.2.

Конфликты на уровне общества

Причины, последствия и функции групповых конфликтов. Классификация групповых и межгрупповых конфликтов. Управление групповыми конфликтами. Конфликты в организациях и управление ими. Объективные основы социальных конфликтов и формы их проявления (недовольство, протест, бунт). Экономические конфликты. Политические конфликты. Конфликты в духовной сфере и управление конфликтами.

Раздел 3.

Модели для описания предметной области менеджмента АПК

Подраздел 3.1.

Конфликтологическая компетентность

Основные формы завершения конфликта. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Выигрыш и проигрыш. Требования к участнику переговоров. Регуляция психологической атмосферы. Налаживание контакта. Приём информации. Передача информации. Движение к согласию. Принятие решения. Завершение переговоров. Культурные различия в переговорах. Специфика ведения переговоров в различных сферах деятельности. Переговоры в конфликтных ситуациях. Переговорные стили. Жёсткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль. Организация переговоров.

Подраздел 3.2.

Профессиональная медиация

Процесс медиации. Функции медиатора. Стадии медиации. Работа медиатора по разрешению конфликта в организации. Медиаторство в условиях современной России. Искусство медиации. Роль органов власти в предупреждении и разрешении конфликтов.

4.2. Распределение контактной и самостоятельной работы по подразделам

Очная форма обучения

Разделы, подразделы дисциплины	Контактная работа		СР
	лекции	ПЗ	
Общая теория конфликта			
Конфликтология как наука	2,0	1,8	9,2
Общая теория конфликта	4,8	4,3	9,2
Особенности конфликтных ситуаций в различных сферах человеческой жизнедеятельности			
Конфликты на уровне личности	7,2	6,5	12,2
Конфликты на уровне общества	2,0	1,8	12,2
Модели для описания предметной области менеджмента АПК			
Конфликтологическая компетентность	2,0	1,8	12,2
Профессиональная медиация	2,0	1,8	6,1

4.2. Распределение контактной и самостоятельной работы по подразделам

Заочная форма обучения

Разделы, подразделы дисциплины	Контактная работа		СР
	лекции	ПЗ	
Общая теория конфликта			
Конфликтология как наука	0,4	0,4	13,7
Общая теория конфликта	1,0	1,0	13,7
Особенности конфликтных ситуаций в различных сферах человеческой жизнедеятельности			
Конфликты на уровне личности	1,4	1,4	18,2
Конфликты на уровне общества	0,4	0,4	18,2
Модели для описания предметной области менеджмента АПК			
Конфликтологическая компетентность	0,4	0,4	18,2
Профессиональная медиация	0,4	0,4	9,1

4.3. Перечень тем и учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Разделы, подразделы дисциплины	Учебно-методическое обеспечение	Объем часов СР	
		очная	заочная
Общая теория конфликта			
Конфликты на уровне личности	Кибанов А. Я. Конфликтология [электронный ресурс]: Учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 - 301 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] URL: https://znanium.com/catalog/document?id=329661 с.8	9,2	13,7
Общая теория конфликта	Кибанов А. Я. Конфликтология [электронный ресурс]: Учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 - 301 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] URL: https://znanium.com/catalog/document?id=329661 с.34	9,2	13,7
Особенности конфликтных ситуаций в различных сферах человеческой жизнедеятельности			
Конфликты на уровне личности	Кибанов А. Я. Конфликтология [электронный ресурс]: Учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 - 301 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] URL: https://znanium.com/catalog/document?id=329661 с.63, 211	12,2	18,2
Конфликты на уровне общества	Кибанов А. Я. Конфликтология [электронный ресурс]: Учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 - 301 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] URL: https://znanium.com/catalog/document?id=329661 с.166	12,2	18,2
Модели для описания предметной области менеджмента АПК			
Конфликтологическая компетентность	Кибанов А. Я. Конфликтология [электронный ресурс]: Учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 - 301 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] URL: https://znanium.com/catalog/document?id=329661 с.177	12,2	18,2
Профессиональная медиация	Кибанов А. Я. Конфликтология [электронный ресурс]: Учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 - 301 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] URL: https://znanium.com/catalog/document?id=329661 с. 191	6,1	9,1
Итого		61,0	91,0

5. Фонд оценочных средств
5.1. Этапы формирования компетенций

Разделы, подразделы дисциплины	Компетенции и ИД
	ПК-12
Общая теория конфликта	
Конфликтология как наука	31
Общая теория конфликта	31, У1
Особенности конфликтных ситуаций в различных сферах человеческой жизнедеятельности	
Конфликты на уровне личности	31, У1, Н1
Конфликты на уровне общества	31
Модели для описания предметной области менеджмента АПК	
Конфликтологическая компетентность	31, У1, Н1
Профессиональная медиация	31

5.2. Шкалы и критерии оценивания достижения компетенций

5.2.1. Шкалы академических оценок освоения дисциплины

Вид оценки	Оценки			
Академическая оценка по 4-х балльной шкале	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично

Вид оценки	Оценки	
Академическая оценка по 2-х балльной шкале	не зачетно	зачтено

5.2.2. Критерии достижения компетенций в ходе освоения дисциплины

Критерии оценки на зачете

Оценка, уровень	Описание критериев
Зачтено, высокий	Студент выполнил все задания, предусмотренные программой, отчитался об их выполнении, демонстрируя отличное знание освоенного материала и умение самостоятельно решать сложные задачи дисциплины
Зачтено, продвинутый	Студент выполнил все задания, предусмотренные программой, отчитался об их выполнении, демонстрируя хорошее знание освоенного материала и умение самостоятельно решать стандартные задачи дисциплины
Зачтено, пороговый	Студент выполнил все задания, предусмотренные программой, отчитался об их выполнении, демонстрируя знание основ освоенного материала и умение решать стандартные задачи дисциплины с помощью преподавателя
Не зачтено, компетенции не освоены	Студент выполнил не все задания, предусмотренные программой или не отчитался об их выполнении, не подтверждает знание освоенного материала и не умеет решать задачи дисциплины даже с помощью преподавателя

5.3. Материалы для оценки достижения компетенций

5.3.1. Вопросы к экзамену

Не предусмотрено

5.3.2. Задания к экзамену

Не предусмотрено

5.3.3. Вопросы к зачету с оценкой

Не предусмотрено

5.3.4. Вопросы к зачету

№	Содержание	Компетенция	ИД
1	Конфликтология как наука: предмет и объект. Связь конфликтологии с другими науками.	ПК-12	31
2	Этапы становления и развития отечественной и зарубежной конфликтологии.	ПК-12	31
3	Понятие и структурные элементы конфликта.	ПК-12	31
4	Типологии конфликтов по различным основаниям.	ПК-12	31
5	Статус и роль участников конфликта.	ПК-12	31
6	Факторы возникновения конфликтов.	ПК-12	31
7	Функции конфликта.	ПК-12	31
8	Понятие границ конфликта в конфликтологии. Виды границ конфликта.	ПК-12	31
9	Основные этапы развития конфликта (динамика конфликта).	ПК-12	31
10	Понятие и виды эскалации конфликта.	ПК-12	31
11	Способы разрешения конфликтов.	ПК-12	У1
12	Основные тестовые методики для определения уровня конфликтности личности.	ПК-12	У1
13	Понятие «управление конфликтом». Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.	ПК-12	У1
14	Технологии регулирования конфликтов: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.	ПК-12	У1
15	Прямые методы разрешения конфликтов.	ПК-12	У1
16	Косвенные методы разрешения конфликтов.	ПК-12	У1
17	Понятие «стратегия поведения в конфликте». Основные стратегии.	ПК-12	31
18	Понятие «тактики поведения в конфликте». Основные виды тактик конфликтного взаимодействия.	ПК-12	31
19	Типология конфликтных личностей.	ПК-12	Н1
20	Переговоры. Сущность, виды, функции.	ПК-12	31
21	Основные этапы переговоров.	ПК-12	31
22	Психологические условия успеха на переговорах.	ПК-12	Н1
23	Мотивационный подход в изучении межличностных конфликтов.	ПК-12	31
24	Когнитивный подход в изучении межличностных конфликтов.	ПК-12	31
25	Деятельностный подход в изучении межличностных конфликтов.	ПК-12	31
26	Организационный подход в изучении межличностных конфликтов.	ПК-12	31
27	Типология межличностных конфликтов.	ПК-12	31
28	Уровни развития межличностного конфликта. Конфронтация, ссора, скандал.	ПК-12	31
29	Классификация групповых конфликтов.	ПК-12	31
30	Конфликт между личностью и группой.	ПК-12	31
31	Межгрупповые конфликты, их причины, функции, способы разрешения.	ПК-12	31
32	Классификация конфликтов в организации (Структурные, инновационные, позиционные, конфликты справедливости, динамические конфликты, ресурсные)	ПК-12	31
33	Управление и разрешение конфликтов в организации.	ПК-12	31
34	Манипулирование и влияние.	ПК-12	31
35	Понятие «стиль управления». Конфликты стиля управления.	ПК-12	31
36	Семейный конфликт.	ПК-12	У1

5.3.5. Темы курсового проект (работы) и вопросы к защите Не предусмотрено

5.3. Материалы для оценки достижения компетенций

5.3.6. Вопросы тестов

№	Содержание	Компетенция	ИД
1	Условия возникновения конфликта: 1. Наличие конфликтной ситуации 2. Наличие субъекта конфликта 3. Наличие оппонентов	ПК-12	31
2	Стратегия сотрудничества: 1. Приводит к разрешению конфликта 2. Ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации 3. Свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности	ПК-12	31
3	Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте: 1. Уступка, уход, сотрудничество 2. Компромисс, критика, борьба 3. Борьба, уход, убеждение	ПК-12	31
4	На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником? 1. На этапе исследования 2. Обдумывания 3. Подведения итогов	ПК-12	31
5	Что относится к поведенческим конфликтогенам: 1. Проявление агрессии, превосходства, эгоизма 2. Редукция сознательной части психики 3. Общение с конфликтными личностями	ПК-12	31
6	Конфликт в организации должен рассматриваться: 1. Как свидетельство неблагополучия организации 2. Как явление, которое может, как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию 3. Как доказательство слабости менеджмента	ПК-12	31
7	Конфликт может иметь следующие деструктивные последствия ... 1. Снижение производительности труда 2. Неудовлетворенность трудом 3. Проведение изменений 4. Выявление разнообразных точек зрения	ПК-12	31
8	Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой: 1. Обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений 2. Выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу 3. Обращение за помощью третьей стороны	ПК-12	31
9	Расположите в нужной последовательности этапы проведения диагностики конфликта: 1. Выявление предмета конфликта. 2. Определение полного состава участников (субъектов) конфликта и их роли в конфликте. 3. Определение типа данного конфликта исходя из различных оснований классификации социальных конфликтов. 4. Фиксация пространственных границ конфликта. 5. Выяснение всех ресурсов сторон конфликта и баланса их сил.	ПК-12	31
10	замораживание конфликта предполагает: 1. Его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий 2. Изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования 3. Запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов	ПК-12	31
11	Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются _____ конструктивными	ПК-12	31
12	Лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту – это _____	ПК-12	31
13	Лицо (группа), планирующее конфликт, намечающее его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников и др. – это _____ организатор	ПК-12	31

14	Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта, является устранение его _____ причин	ПК-12	31
15	Острое негативное переживание во внутреннем мире личности – это _____ конфликт внутриличностный	ПК-12	31
16	Убеждение относится к _____ способу разрешения конфликтов педагогическому	ПК-12	31
17	Метод изучения конфликта, при котором происходит прямая и непосредственная регистрация конфликтологом событий и условий - _____ наблюдение	ПК-12	31
18	Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются _____ конструктивными	ПК-12	31
19	Развитие конфликтной ситуации, ее обострение с течением времени – это _____ конфликта эскалация	ПК-12	31
20	_____ - это термин, характеризующий процесс рассмотрения споров профессионально подготовленными лицами, выработку рекомендаций и предложений по урегулированию разногласий медиация	ПК-12	31
21	Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта: 1. Начальной фаза 2. Фаза подъема 3. Пик конфликта	ПК-12	У1
22	Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов: 1. Внутриличностные 2. Структурные 3. Межличностные	ПК-12	У1
23	Укажите, какую тактику следует применять в конфликтных ситуациях, когда одинаково значимы цели и важны подходы обеих сторон? 1. Избегание. 2. Сотрудничество 3. Компромисс. 4. Соперничество 5. Противоборство	ПК-12	У1
24	Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека: 1. Структурные 2. Межличностные 3. Внутриличностные	ПК-12	У1
25	Соотнесите виды и причины конфликтов 1. Внутриличностный конфликт 2. Межличностный 3. Межгрупповой 4. Организационный А. Фрустрация Б. Отличие в культуре, ценностях, типе личности В. Между формальной и неформальной группой Г. Конкуренция за распределение ресурсов предприятия	ПК-12	У1
26	Массовое шествие, являющееся одной из форм урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов, называется... демонстрация	ПК-12	У1
27	В политической сфере конфликт разворачивается по поводу _____ власти	ПК-12	У1
28	Метод диагностики, который основывается на определении каждым членом группы своего отношения к окружающим по предложенным критериям - это _____ социометрия	ПК-12	У1
29	Метод, который состоит в мысленном расчленении изучаемого предмета на составные части или выделении признаков предмета для изучения их в отдельности как части единого - это _____ анализ	ПК-12	У1

30	Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению - это _____ конфликта разрешение	ПК-12	У1
31	Создание объективных условий и субъективных предпосылок, способствующих разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами – это 1. Предупреждение конфликта 2. Разрешение конфликта 3. Деструктивные последствия	ПК-12	Н1
32	Наиболее эффективная стратегия поведения, включающая конструктивное обсуждение проблемы и полное разрешение противоречия – это: 1. Уход 2. Компромисс 3. Партнерство	ПК-12	Н1
33	Неурегулированные разногласия между работодателем и работником по вопросам применения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов – это 1. Индивидуальный трудовой спор 2. Коллективный трудовой спор 3. Забастовка	ПК-12	Н1
34	Для изучения межгрупповых конфликтов используют 1. Методы, применяемые для изучения межличностных конфликтов 2. Анализ, синтез, индукция, дедукция, обобщение, сравнение 3. Опросник Г. Айзенка	ПК-12	Н1
35	Сопоставьте понятие и определение функций конфликтов: 1. Познавательная функция 2. Диагностическая функция 3. Прогностическая функция А. Она выражается в выработке обоснованных прогнозов развития социальных противоречий и конфликтных процессов в будущем. Б. Она состоит в изучении конфликтов, их классификации, способов разрешения и предупреждения, в определении предмета конфликтологии, ее методологии, места среди других обществоведческих наук и др. В. Она состоит в анализе конфликтной ситуации, социальной напряженности, субъектов конфликта, их	ПК-12	Н1
36	Способность человека сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов – это _____ конфликтоустойчивость	ПК-12	Н1
37	_____ - преднамеренное подавление и массовое уничтожение представителей определенной этнонациональной общности или расы, приводящее к вспышкам конфликтов на этнонациональной почве	ПК-12	Н1
38	Состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения называется _____.конфликтом внутриличностным	ПК-12	Н1
39	Толерантность в переводе с латыни означает _____ терпимость	ПК-12	Н1
40	_____ - слова, жесты, оценки, суждения, действия или бездействия одной или обеих взаимодействующих сторон, способные привести к возникновению конфликтной ситуации и к ее перерастанию в реальный конфликт. конфликтогены	ПК-12	Н1
41	Внутриличностный конфликт – это: а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих не-удач; б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией; в) столкновение противоположно направленных мотивов личности; г) столкновение противоположно направленных поведенче-ских характеристик личности; д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели;	ПК-12	31

42	Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом как природной основе внутриличностных конфликтов? а) З. Фрейду; б) А. Адлеру; в) К. Юнгу; г) Э. Фромму; д) К. Левину	ПК-12	31
43	Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии как объективной природе внутриличностных конфликтов? а) З. Фрейду; б) А. Адлеру; в) К. Юнгу; г) Э. Фромму; д) К. Левину.	ПК-12	31
44	Формами проявления внутриличностных конфликтов являются: а) невращения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация; б) невращения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация; в) невращения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение; г) невращения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация; д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.	ПК-12	31
45	К причинам семейных конфликтов относятся: а) ограничение свободы активности, действия, отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке; б) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей; в) изменение положения женщины в обществе, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке; г) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе; д) ухудшение материального положения в семье; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; социально-экономическая ситуация в обществе.	ПК-12	31
46	Управление конфликтами – это: а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики; б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной ситуации, к которой имеет отношение данный конфликт; в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними; г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;	ПК-12	У1
47	Содержание управления конфликтами включает: а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение; б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение; в) прогнозирование, регулирование, разрешение; г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение; д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.	ПК-12	31
48	Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание: а) прогнозирования конфликта; б) предупреждения конфликта; в) стимулирования конфликта; г) регулирования конфликта; д) разрешения конфликта.	ПК-12	31

49	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;	ПК-12	31
50	Легитимизация – это: а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта; б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия; в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте; г) обращение к медиатору;	ПК-12	31
51	Принципами управления конфликтами являются: а) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия; б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение; в) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода; г) гласность, опора на общественное мнение, учет интересов руководства, прогнозирование; д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.	ПК-12	31
52	Кто из перечисленных ученых разработал модель применения власти по разрешению конфликта: а) К. Томас и Р. Киллмен; б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр; в) Д. Скотт и Ч. Ликсон; г) М. Дойч и Д. Скотт; д) Р. Фишер и У. Юрии	ПК-12	31
53	Предпосылками разрешения конфликта являются: а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности; г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе; д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.	ПК-12	31
54	Что относится к форме разрешения конфликта: а) порицание, юмор, убеждение, уступка; б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество; в) требования, критика, убеждение, юмор; г) уступка, требования, убеждение, критика; д) подчинение, примирение, убеждение, согласование.	ПК-12	31
55	К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...?» а) «Избегающий»; б) «Уступающий»; в) «Отрицающий»; г) «Наступающий»; д) «Колеблющийся»	ПК-12	31
56	В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента? а) «Выигрыш-выигрыш»; б) «Выигрыш-проигрыш»; в) «Проигрыш-проигрыш»; г) «Проигрыш-выигрыш»; д) «Выигрыш-проигрыш» и «Проигрыш-выигрыш».	ПК-12	31

57	Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных предложений партнера, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф? а) «Видимого сотрудничества»; б) «Дезориентация партнера»; в) «Провокация чувства жалости у партнера»; г) «Ультимативная тактика»; д) «Выжимания уступок».	ПК-12	31
58	Предконфликтная ситуация – это: а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий; б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров; в) действие, которое направлено против кого-либо другого.	ПК-12	31
59	Стимулирование конфликта предполагает: а) целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта; б) умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;	ПК-12	31
60	Предупреждение конфликта представляет собой: а) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта; б) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте; в) мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.	ПК-12	31
61	Предметом конфликтологии являются: а) закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами; б) причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения; в) предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика	ПК-12	31
62	Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук: а) социологии и психологии; б) философии и политологии; в) педагогики и культурологии.	ПК-12	31
63	Объектом конфликтологии является: а) социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов; б) межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности; в) политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.	ПК-12	31
64	Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется: а) бойкотом; б) блефом; в) бунтом.	ПК-12	31
65	Замораживание конфликта предполагает: а) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий; б) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования; в) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.	ПК-12	У1
66	Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт: а) горизонтальный; б) межгрупповой; в) политический.	ПК-12	31
67	Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют: а) маргиналом; б) еретиком; в) медиатором.	ПК-12	31
68	Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой: а) выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу; б) обращение за помощью третьей стороны; в) обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.	ПК-12	31

69	Ультиматум – это: а) безапелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования; б) форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей; в) готовность воспринимать будущие события максимально объективно.	ПК-12	31
70	По способам разрешения конфликты бывают: 1) пассивные, компромиссные 2) компромиссные, кооперативные, разрушительные 3) мирные, силовые, пассивные 4) разрушительные, активные, пассивные	ПК-12	31
71	Особенностью конфликтологии является: 1) исследование психологической обстановки в коллективе 2) психологическое сопровождение сторон конфликта после его завершения 3) принятие мер для предотвращения конфликта 4) все ответы верны	ПК-12	31
72	Конфликтология, как относительно самостоятельная теория, возникла: 1) в начале XX века 2) в конце 30-ых годов XX века 3) в конце 50-ых годов XX века 4) в начале 70-ых годов XX века	ПК-12	31
73	В конфликтологии понятие ультиматум – это: 1) способность объективного восприятия будущих событий 2) безапелляционное требование от одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения конфликта при условии неисполнения этого требования 3) одна из форм насилия, которой присуще устрашение или жестокость для достижения своих целей 4) нет верного ответа	ПК-12	31
74	В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее): а) структурные методы; б) метод картографии; в) опрос.	ПК-12	31
75	Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»: а) Конфуцию; б) Гераклиту; в) Платону.	ПК-12	31

5.3. Материалы для оценки достижения компетенций

5.3.7. Вопросы для устного опроса

№	Содержание	Компетенция	ИД
1	Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?	ПК-12	31
2	Когда складывается конфликтологическая практика и с какими событиями в психологии это связано?	ПК-12	31
3	Какими науками, кроме конфликтологии, исследуются проблематика конфликта?	ПК-12	31
4	Какие основные методы конфликтологии вы знаете?	ПК-12	31
5	Чем объект конфликтологии отличается от предмета?	ПК-12	31
6	Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?	ПК-12	31
7	Почему наблюдалось отставание в развитии конфликтологии в Советском Союзе?	ПК-12	31
8	Чем определяется возросший интерес к теории и практике конфликтов в современной России?	ПК-12	31
9	С именами каких ученых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины?	ПК-12	31
10	В чем суть социально-биологических, социально-психологических, классовых, функционалистских, диалектических концепций конфликта?	ПК-12	31
11	Какие принципы положены в теорию конфликта Р. Дарендорфа? Объясните различия в понимании этой проблемы Р. Дарендорфом и К. Марксом.	ПК-12	31
12	Какой вклад в развитие конфликтологических знаний внесли М. Вебер и Г. Зиммель?	ПК-12	31
13	В чем сущность концепции позитивно- функционального конфликта Л. Козера?	ПК-12	31
14	Что понимается под конфликтом? Каковы структурные элементы конфликта?	ПК-12	31
15	Какие иллюзии выступают в качестве субъективных факторов конфликта?	ПК-12	31
16	Какие позитивные и негативные функции выполняет конфликт?	ПК-12	31
17	Для чего существуют типологии конфликта? Перечислите некоторые из видов конфликтов.	ПК-12	31
18	Чем отличаются между собой следующие участники конфликта: подстрекатель, пособник, организатор, посредник, судья?	ПК-12	31
19	Что такое мотивы, потребности, интересы и ценностные ориентации?	ПК-12	31
20	Какие потребности выделяет А. Маслоу в своей классификации?	ПК-12	31
21	Каким образом наши представления и действия влияют на развитие конфликта?	ПК-12	31
22	Чем характеризуются и отличаются друг от друга стадии развития конфликта?	ПК-12	31
23	Что такое инцидент и эскалация?	ПК-12	31
24	Что такое поведенческие паттерны?	ПК-12	31
25	Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?	ПК-12	31
26	Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т.	ПК-12	31
27	Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.?	ПК-12	31
28	Какие основные стратегии поведения в конфликте были предложены К. Томасом и Р. Килменом?	ПК-12	31
29	Какие составляющие в структуре человеческой личности выделяет Э. Берн?	ПК-12	31
30	Кто разработал теорию самоактуализации и манипуляции?	ПК-12	31
31	При каких условиях (общесоциальных и личностных) возникают ВЛК?	ПК-12	31
32	Каковы способы предупреждения и разрешения ВЛК?	ПК-12	У1
33	Какие факторы способствуют суицидальному поведению человека?	ПК-12	31
34	Что такое ролевой конфликт? Сравните межролевой и внутриролевой конфликты.	ПК-12	У1
35	Что такое «фрустрация», «стресс», «внутриличностный конфликт»?	ПК-12	31
36	Что такое межличностный конфликт и каковы его особенности?	ПК-12	31
37	Какие факторы влияют на межличностную совместимость (несовместимость)?	ПК-12	31
38	Что такое рефлексия в межличностном восприятии?	ПК-12	Н1
39	Какую роль играют стереотипы и установки в межличностном восприятии?	ПК-12	31
40	Какие способы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов вы можете назвать?	ПК-12	У1
41	Что такое транзакционный (транзакционный) анализ в межличностном восприятии по Э. Берну?	ПК-12	31
42	В чем состоит содержание управленческой деятельности по урегулированию и разрешению межличностных конфликтов?	ПК-12	31
43	Какие виды групповых конфликтов вы можете назвать?	ПК-12	31
44	Как вы понимаете феномен социальной (групповой) идентичности?	ПК-12	31
45	В чем заключаются особенности статусных и ролевых конфликтов в группе?	ПК-12	31
46	Что способствует предотвращению конфликтов между родителями и детьми?	ПК-12	У1
47	Каким образом внутренняя и внешняя среда организации могут влиять на конфликты в этой	ПК-12	31
48	Чем характеризуются позиционные, ресурсные и динамические конфликты в организации?	ПК-12	31
49	В чем проявляются особенности структурных и инновационных конфликтов в организации?	ПК-12	31

50	Какие последствия влечет конфликт в административно-управленческой системе?	ПК-12	31
51	Какие профилактические меры можно использовать для предотвращения конфликтов в организации?	ПК-12	31
52	Каковы причины, функции социального конфликта?	ПК-12	31
53	Каковы механизмы управления конфликтами в социальной сфере общества?	ПК-12	31
54	Каковы причины политических конфликтов?	ПК-12	31
55	Что такое военный конфликт?	ПК-12	31
56	Какие методы предотвращения и разрешения межнациональных конфликтов существуют?	ПК-12	31
57	В чем состоят причины межкультурного конфликта?	ПК-12	31
58	Как социокультурные различия влияют на проявление религиозного конфликта?	ПК-12	31
59	Как социокультурные различия влияют на формирование и развитие этнических (расовых)	ПК-12	31
60	Каким образом коммуникативные препятствия могут стать основой для появления межкультурного конфликта?	ПК-12	31
61	В каких основных формах конфликт может быть завершен?	ПК-12	31
62	Чем обуславливается приоритетное использование того или иного способа разрешения конфликтов?	ПК-12	31
63	Что относится к основным «шагам» алгоритма конструктивного разрешения конфликта?	ПК-12	Н1
64	В каких ситуациях целесообразно участие третьей стороны в разрешении конфликта?	ПК-12	31
65	Какие существуют важнейшие технологии регулирования конфликта?	ПК-12	У1
66	Из каких периодов и этапов состоит переговорный процесс?	ПК-12	31
67	От чего зависит успех на переговорах?	ПК-12	31
68	Какие требования предъявляются к участнику переговоров?	ПК-12	Н1
69	Каким образом психологическая атмосфера может оказывать влияние на ход переговоров?	ПК-12	Н1
70	Каким образом может происходить искажение информации?	ПК-12	Н1
71	Как соотносятся между собой понятия: «стратегия переговорного процесса» и тактика переговорного процесса?	ПК-12	31
72	Какие виды манипуляции вы знаете?	ПК-12	31
73	Что означает стиль поведения в конфликтах?	ПК-12	31
74	Техника какого переговорного стиля сводится, в основном, к различным приемам демонстрации своей силы?	ПК-12	31
75	Что такое ультимативная тактика ведения переговоров?	ПК-12	31
76	В чем проявляется тактика выжимания уступок?	ПК-12	У1
77	Какие приемы позволяют противодействовать тактике жесткого стиля?	ПК-12	У1
78	В чем проявляется тактика «поглощение» стрел?	ПК-12	У1
79	Какие шаги включает методика улаживания инцидента?	ПК-12	У1
80	Какие приемы позиционного торга вы знаете?	ПК-12	31
81	Что такое медиация?	ПК-12	31
82	В чем отличие медиации от судебной тяжбы?	ПК-12	31
83	На каких принципах основана медиация?	ПК-12	31
84	Какие функции выполняет медиатор?	ПК-12	31
85	Кто может быть медиатором?	ПК-12	31
86	Из каких стадий складывается процесс медиации?	ПК-12	31
87	В чем заключаются особенности проведения работы медиатором?	ПК-12	31
88	Какие особенности в работе медиатора по разрешению конфликта в организации существуют?	ПК-12	31
89	В чем состоит искусство медиации?	ПК-12	31
90	В чем особенность процесса медиации в России?	ПК-12	31

5.3.8. Задания для проверки формирования навыков

№	Содержание	Компетенция	ИД
1	Определите природу конфликта в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.	ПК-12	Н1
2	Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.	ПК-12	Н1
3	Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите её в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните	ПК-12	Н1
4	Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.	ПК-12	Н1
5	Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает: стратегию борьбы; стратегию ухода; стратегию компромисса; стратегию уступки; стратегию сотрудничества.	ПК-12	Н1
6	На переговорах Ваши партнеры решили вывести Вас из себя. С этой целью они используют различные приемы, в том числе намекают на некоторые известные им подробности Вашей личной жизни. Каковы ваши действия?	ПК-12	Н1

7	Александр - по натуре замкнутый и малообщительный человек со слабым типом нервной системы. После окончания вуза его устроили в местную администрацию, где он должен был вести разъяснительную работу с гражданами, разрешать конфликтные ситуации, отвечать на их письма, встречаться с журналистами и т.д. Он всегда приходил с работы очень уставшим, нервным, срывался на семью, почти перестал общаться с друзьями. После перевода на вышестоящую должность его состояние значительно ухудшилось, хуже стало и здоровье. На работе его считают хорошим специалистом, в отношениях с коллегами он доброжелателен и ровен. К какому типу конфликтов можно отнести данную ситуацию, и каковы возможные выходы из нее?	ПК-12	Н1
8	Конфликты часто порождаются скрытыми нуждами и желаниями, которые не удовлетворяются. При поверхностном рассмотрении может показаться, что конфликтная ситуация не связана с этими нуждами и желаниями. Пример: Двое молодых людей, занимающих равное положение служащих, хотят получить более высокую должность в организации. Это может привести к взрыву враждебности, которая ухудшит психологический климат в коллективе. Как эффективнее предотвратить надвигающийся конфликт: примиряя интересы или примиряя позиции конфликтующих?	ПК-12	Н1
9	Известно, что приблизительно 55% информации мы получаем при неречевом общении (мимика, жесты), приблизительно 38% информации дают нам голос, высота тона, тембр, и только 7% – содержание сказанного. Какие выводы Вы сделаете о человеке, если ощутите следующие различия между сказанными им словами и характером его неречевого общения: - обвинительные слова в Ваш адрес, сопровождающиеся прерывистым характером изложения, дрожащими руками; - дружелюбная улыбка, но враждебные голосовые интонации, стиснутые руки или движение в направлении от Вас.	ПК-12	Н1
10	Во время переговоров при проявлении бурных эмоций со стороны Вашего партнера у Вас есть соблазн начать защищать себя, проявляя при этом еще более бурные эмоции. Как Вы должны поступить, чтобы добиться благоприятного результата переговоров для обеих сторон?	ПК-12	Н1

5.3.9. Вопросы для контрольной (расчетно-графической) работы

Не предусмотрено

5.4. Система оценивания достижения компетенций

5.4.1. Оценка достижения компетенций в ходе промежуточной аттестации

Индикаторы дотижения компетенций		Номера
Код	Содержание	вопросы к зачету
ПК-12 Способен эффективно взаимодействовать с субъектами профессиональных коммуникаций		
31	методы управления конфликтами	1-10, 17, 18, 20, 21, 23-35, 37-40
У1	применять методы управления конфликтами	11-16, 36
Н1	урегулирования конфликтов	19, 22

5.4. Система оценивания достижения компетенций
5.4.2. Оценка достижения компетенций в ходе текущего контроля

Индикаторы дотижения компетенций		Номера вопросов и задач		
Код	Содержание	вопросы тестов	вопросы устного опроса	задачи для проверки навыков
ПК-12 Способен эффективно взаимодействовать с субъектами профессиональных коммуникаций				
31	методы управления конфликтами	1-20, 41-75	1-31, 33, 35-37, 39, 41-45, 47-62, 64, 66, 67, 71-75, 80-90	
У1	применять методы управления конфликтами	21-31	32, 34, 40, 46, 65, 76-79	
Н1	урегулирования конфликтов	31-40	38, 63, 68-70	1-10

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Рекомендуемая литература

№	Библиографическое описание	Вид издания
1	Золотых Н. В. Психология и конфликтология [электронный ресурс]: Учебное пособие / Н. В. Золотых, А. В. Черняева - Волгоград: ФГБОУ ВПО Волгоградский государственный аграрный университет, 2018 - 180 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] URL: https://znanium.com/catalog/document?id=344292	Учебное
2	Кибанов А. Я. Конфликтология [электронный ресурс]: Учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 - 301 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] URL: https://znanium.com/catalog/document?id=329661	Учебное
3	Конфликтология [Электронный ресурс]: конспект лекций для обучающихся направления подготовки "Прикладная информатика" / Воронежский государственный аграрный университет ; [сост. Н. А. Галка ; под ред. В. Н. Плаксина] - Воронеж: Воронежский государственный аграрный университет, 2019 [ПТ] URL: http://catalog.vsau.ru/elib/books/b153447.pdf	Учебное
4	Решетникова К. В. Организационная конфликтология [электронный ресурс]: Учебное пособие / К. В. Решетникова - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 - 175 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] URL: https://znanium.com/catalog/document?id=355650	учебное
5	Улезько А. В. Порядок оценивания результатов достижения компетенций [Электронный ресурс]: методические материалы для основной образовательной программы бакалавриата по направлению: 09.03.03 Прикладная информатика, профиль: Информационные системы и технологии в менеджменте АПК / [А. В. Улезько, С. А. Кулев, А. А. Толстых]; Воронежский государственный аграрный университет - Воронеж: Воронежский государственный аграрный университет, 2019 [ПТ] URL: http://catalog.vsau.ru/elib/metod/m153419.pdf	Методическое
6	Улезько А. В. Порядок формирования компетенций [Электронный ресурс]: методические материалы для основной образовательной программы бакалавриата по направлению 09.03.03 Прикладная информатика, профиль: Информационные системы и технологии в менеджменте АПК / [А. В. Улезько, С. А. Кулев, А. А. Толстых]; Воронежский государственный аграрный университет - Воронеж: Воронежский государственный аграрный университет, 2019 [ПТ] URL: http://catalog.vsau.ru/elib/metod/m153465.pdf	методическое
7	Социологические исследования [Электронный ресурс]: журнал РАН по социологии / учредитель: Федеральное государственное унитарное предприятие Академический научно-издательский, производственно-полиграфический и книгораспространительский центр Наука - Москва: Наука, 2018 [ЭИ] URL: https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=8227	Периодическое

6.2. Ресурсы сети Интернет

6.2.1. Электронные библиотечные системы

№	Название
1	Лань
2	ZNANIUM.COM
3	ЮРАЙТ
4	IPRbooks
5	E-library
6	Электронная библиотека ВГАУ

6.2.2. Профессиональные базы данных и информационные системы

№	Название	Размещение
1	Справочная правовая система Гарант	http://www.consultant.ru/
2	Справочная правовая система Консультант Плюс	http://ivo.garant.ru

6.2.3. Сайты и информационные порталы

№	Название	Размещение
1	Конфликтология: научно-практический журнал	http://www.conflictology.ru
2	Конфликтология: журнал Института Философии СПбГУ	http://philosophy.spbu.ru/286/6992
3	Социологические исследования (СОЦИС): ежемесячный научный и общественно-политический журнал Российской Академии наук	http://socis.isras.ru/
4	Политические исследования (ПОЛИС): научный и культурно-просветительский журнал	http://www.politstudies.ru/

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

7.1. Помещения для ведения образовательного процесса и оборудование

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес(местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
<i>Учебные аудитории</i> Комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, используемое программное обеспечение MS Windows / Linux (ALT Linux)/ Пед ОС, Office MS Windows / OpenOffice / LibreOffice, Adobe Reader / DjVu Reader, Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Internet Explorer, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic	394087, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Мичурина, 1
<i>Учебные аудитории</i> Комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, используемое программное обеспечение MS Windows / Linux (ALT Linux)/ Пед ОС, Office MS Windows / OpenOffice / LibreOffice, Adobe Reader / DjVu Reader, Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Internet Explorer, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic, «Гарант», «Консультант Плюс», ИНЭК Аналитик, Statistica, AST Test	394087, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Мичурина, 1
<i>Учебные аудитории (в т.ч. Лаборатория «Учебный банк»)</i> Комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия: коммутатор, стенд-карта МИНБ, стенд Парус-2,табло котировок валют, кассовая кабина, рабочее место кассира, банковская стойка, банковский барьер; используемое программное обеспечение MS Windows / Linux (ALT Linux)/ Пед ОС, Office MS Windows / OpenOffice / LibreOffice, Adobe Reader / DjVu Reader, Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Internet Explorer, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic	394087, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Мичурина, 1 -ауд. 374
<i>Учебные аудитории</i> Комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия	394087, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Мичурина, 1
<i>Помещения для самостоятельной работы</i> Комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, используемое программное обеспечение MS Windows / Linux (ALT Linux)/ Пед ОС, Office MS Windows / OpenOffice / LibreOffice, Adobe Reader / DjVu Reader, Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Internet Explorer, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic, «Гарант», «Консультант Плюс»	394087, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Мичурина, 1 (ауд. 113, 115, 116, 119 120, 122, 123а, 126, 219, 220, 224, 241, 273 - с 16.00 до 20.00), 232а

7.2. Программное обеспечение

7.2.1. Программное обеспечение общего назначения

№	Название	Размещение
1	Операционные системы MS Windows /Linux /Ред ОС	ПК в локальной сети ВГАУ
2	Пакеты офисных приложений MS Office / OpenOffice/LibreOffice	ПК в локальной сети ВГАУ
3	Программы для просмотра файлов Adobe Reader / DjVu Reader	ПК в локальной сети ВГАУ
4	Браузеры Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Microsoft Edge	ПК в локальной сети ВГАУ
5	Антивирусная программа DrWeb ES	ПК в локальной сети ВГАУ
6	Программа-архиватор 7-Zip	ПК в локальной сети ВГАУ
7	Мультимедиа проигрыватель MediaPlayer Classic	ПК в локальной сети ВГАУ
8	Платформа онлайн-обучения eLearning server	ПК в локальной сети ВГАУ
9	Система компьютерного тестирования AST Test	ПК в локальной сети ВГАУ

7.2.2. Специализированное программное обеспечение

Не предусмотрено

8. Междисциплинарные связи

Взаимосвязанные дисциплины		Кафедра, на которой преподается дисциплина	Подпись заведующего кафедрой
Код	Название		
Б1.О.22	Менеджмент	Управления и маркетинга в АПК	

Приложение 1

Лист периодических проверок рабочей программы и информация о внесенных изменениях

[illegible]