

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

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

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).

Зав. кафедрой  
Е.В. Закшевская

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

ка

нд

# Содержание рабочей программы

## 1. Общая характеристика дисциплины

### 1.1. Цель дисциплины

За  
в.  
ка  
ф  
ед  
р  
о  
й  
Е.  
В.

### 1.2. Задачи дисциплины

За  
к  
ш  
ев  
ск  
ая

### 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

Зав. кафедрой

Е.В. Закшевская

### **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 конфликтами;

формирование знаний и представлений о сущности и специфики 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	
Зав. кафедрой Е.В. Закшевская	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	
Зав. кафедрой Е.В. Закшевская	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

Зав. кафедрой

Е.В. Закшевская

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 ими.

#### 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	
<b>Е.В. Закшевская</b>			
Конфликтология как наука	2,0	1,8	9,2
Общая теория конфликта	4,8	4,3	9,2
<b>Особенности конфликтных ситуаций в различных сферах человеческой жизнедеятельности</b>			
Конфликты на уровне личности	7,2	6,5	12,2
Конфликты на уровне общества	2,0	1,8	12,2
<b>Модели для описания предметной области менеджмента АПК</b>			
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	
<b>Е.В. Закшевская</b>			
Конфликтология как наука	0,4	0,4	13,7
Общая теория конфликта	1,0	1,0	13,7
<b>Особенности конфликтных ситуаций в различных сферах человеческой жизнедеятельности</b>			
Конфликты на уровне личности	1,4	1,4	18,2
Конфликты на уровне общества	0,4	0,4	18,2
<b>Модели для описания предметной области менеджмента АПК</b>			
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
<b>Общая теория конфликта</b>			
Зав. кафедрой Е.В. Закшевская	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: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=329661">https://znanium.com/catalog/document?id=329661</a> 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: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=329661">https://znanium.com/catalog/document?id=329661</a> с.34	9,2	13,7
<b>Особенности конфликтных ситуаций в различных сферах человеческой жизнедеятельности</b>			
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: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=329661">https://znanium.com/catalog/document?id=329661</a> 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: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=329661">https://znanium.com/catalog/document?id=329661</a> с.166	12,2	18,2
<b>Модели для описания предметной области менеджмента АПК</b>			
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: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=329661">https://znanium.com/catalog/document?id=329661</a> 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: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=329661">https://znanium.com/catalog/document?id=329661</a> 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
<b>Зав. кафедрой Е.В. Закшевская</b>	
Конфликтология как наука	31
Общая теория конфликта	31, У1
<b>Особенности конфликтных ситуаций в различных сферах человеческой жизнедеятельности</b>	
Конфликты на уровне личности	31, У1, Н1
Конфликты на уровне общества	31
<b>Модели для описания предметной области менеджмента АПК</b>	
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

За

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
Зав. каф едр ой Е.В. Зак шев ская	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 _____ подстрекатель	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	<p>Соотнесите виды и причины конфликтов</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внутриличностный конфликт</li> <li>2. Межличностный</li> <li>3. Межгрупповой</li> <li>4. Организационный</li> </ol> <p>А. Фрустрация  Б. Отличие в культуре, ценностях, типе личности  В. Между формальной и неформальной группой  Г. Конкуренция за распределение ресурсов предприятия</p>	ПК-12	У1
26	<p>Массовое шествие, являющееся одной из форм урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов, называется...</p> <p>демонстрация</p>	ПК-12	У1
27	<p>В политической сфере конфликт разворачивается по поводу _____</p> <p>власти</p>	ПК-12	У1
28	<p>Метод диагностики, который основывается на определении каждым членом группы своего отношения к окружающим по предложенным критериям - это _____</p> <p>социометрия</p>	ПК-12	У1
29	<p>Метод, который состоит в мысленном расчленении изучаемого предмета на составные части или выделении признаков предмета для изучения их в отдельности как части единого - это _____</p> <p>анализ</p>	ПК-12	У1
30	<p>Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению - это _____ конфликта</p> <p>разрешение</p>	ПК-12	У1
31	<p>Создание объективных условий и субъективных предпосылок, способствующих разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами – это</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предупреждение конфликта</li> <li>2. Разрешение конфликта</li> <li>3. Деструктивные последствия</li> </ol>	ПК-12	Н1
32	<p>Наиболее эффективная стратегия поведения, включающая конструктивное обсуждение проблемы и полное разрешение противоречия – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уход</li> <li>2. Компромисс</li> <li>3. Партнерство</li> </ol>	ПК-12	Н1
33	<p>Неурегулированные разногласия между работодателем и работником по вопросам применения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов – это</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Индивидуальный трудовой спор</li> <li>2. Коллективный трудовой спор</li> <li>3. Забастовка</li> </ol>	ПК-12	Н1
34	<p>Для изучения межгрупповых конфликтов используют</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методы, применяемые для изучения межличностных конфликтов</li> <li>2. Анализ, синтез, индукция, дедукция, обобщение, сравнение</li> <li>3. Опросник Г. Айзенка</li> </ol>	ПК-12	Н1
35	<p>Сопоставьте понятие и определение функций конфликтов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Познавательная функция</li> <li>2. Диагностическая функция</li> <li>3. Прогностическая функция</li> </ol> <p>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 причин и стадии развития, определении способов и планов их урегулирования</p>	ПК-12	Н1
36	<p>Способность человека сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов – это _____</p> <p>конфликтоустойчивость</p>	ПК-12	Н1

37	_____ - преднамеренное подавление и массовое уничтожение представителей определенной этнонациональной общности или расы, приводящее к вспышкам конфликтов на этнонациональной почве геноцид	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 внутриличност-ных 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 яв-ляются: а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация; б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация; в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение; г) неврастения, 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 се-мейных отношений; девальвация моральных ценностей; в) изменение положения женщины в обществе, действия; от-клоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония парт-неров в браке; г) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип се-мейных 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	<p>Управление конфликтами – это:</p> <p>а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;</p> <p>б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или раз-рушения той социальной ситуации, к которой имеет отношение данный конфликт;</p> <p>в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в инте-ресах снижения уровня напряженности между ними;</p> <p>г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа кон-фликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уров-ня напряженности между ними;</p> <p>д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.</p>	ПК-12	У1
47	<p>Содержание управления конфликтами включает:</p> <p>а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;</p> <p>б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;</p> <p>в) прогнозирование, регулирование, разрешение;</p> <p>г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение; д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.</p>	ПК-12	31
48	<p>Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институциализация конфликта входят в содержание:</p> <p>а) прогнозирования конфликта;</p> <p>б) предупреждения конфликта;</p> <p>в) стимулирования конфликта;</p> <p>г) регулирования конфликта;</p> <p>д) разрешения конфликта.</p>	ПК-12	31
49	<p>Институциализация конфликта – это:</p> <p>а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;</p> <p>б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;</p> <p>в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;</p> <p>г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;</p> <p>д) обращение к медиатору.</p>	ПК-12	31
50	<p>Легитимизация – это: а) определение места и времени пере-говоров по разрешению конфликта;</p> <p>б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;</p> <p>в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;</p> <p>г) обращение к медиатору;</p> <p>д) придание конфликту широкую огласку.</p>	ПК-12	31
51	<p>Принципами управления конфликтами являются:</p> <p>а) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование спосо-бов и приемов воздействия;</p> <p>б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение;</p> <p>в) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;</p> <p>г) гласность, опора на общественное мнение, учет интересов руководства, прогнозирование;</p> <p>д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.</p>	ПК-12	31
52	<p>Кто из перечисленных ученых разработал модель приме-нения власти по разрешению конфликта:</p> <p>а) К. Томас и Р. Киллмен;</p> <p>б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;</p> <p>в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;</p> <p>г) М. Дойч и Д. Скотт;</p> <p>д) Р. Фишер и У. Юрии</p>	ПК-12	31

53	<p>Предпосылками разрешения конфликта являются:</p> <p>а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;</p> <p>б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;</p> <p>в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;</p> <p>г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, кол-лективная форма деятельности, лидерство в группе;</p> <p>д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфлик-тующих сторон, коллективная форма деятельности.</p>	ПК-12	31
54	<p>Что относится к форме разрешения конфликта:</p> <p>а) порицание, юмор, убеждение, уступка;</p> <p>б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;</p> <p>в) требования, критика, убеждение, юмор;</p> <p>г) уступка, требования, убеждение, критика;</p> <p>д) подчинение, примирение, убеждение, согласование.</p>	ПК-12	31
55	<p>К какой модели поведения в переговорном процессе отно-сится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неакту-альна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...?»</p> <p>а) «Избегающий»;</p> <p>б) «Уступающий»;</p> <p>в) «Отрицающий»;</p> <p>г) «Наступающий»;</p> <p>д) «Колеблющийся»</p>	ПК-12	31
56	<p>В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?</p> <p>а) «Выигрыш-выигрыш»;</p> <p>б) «Выигрыш-проигрыш»;</p> <p>в) «Проигрыш-проигрыш»;</p> <p>г) «Проигрыш-выигрыш»;</p> <p>д) «Выигрыш-проигрыш» и «Проигрыш-выигрыш».</p>	ПК-12	31
57	<p>Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных поло-жений партнера, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф?</p> <p>а) «Видимого сотрудничества»;</p> <p>б) «Дезориентация партнера»;</p> <p>в) «Провокация чувства жалости у партнера»;</p> <p>г) «Ультимативная тактика»;</p> <p>д) «Выжимания уступок».</p>	ПК-12	31
58	<p>Предконфликтная ситуация – это:</p> <p>а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;</p> <p>б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;</p> <p>в) действие, которое направлено против кого-либо другого.</p>	ПК-12	31
59	<p>Стимулирование конфликта предполагает:</p> <p>а) целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;</p> <p>б) умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;</p> <p>в) настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.</p>	ПК-12	31
60	<p>Предупреждение конфликта представляет собой:</p> <p>а) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;</p> <p>б) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;</p> <p>в) мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.</p>	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 и разрешение мирным путем.	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) беспелляционное 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	<p>Конфликтология, как относительно самостоятельная теория, возникла:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) в начале XX века</li> <li>2) в конце 30-ых годов XX века</li> <li>3) в конце 50-ых годов XX века</li> <li>4) в начале 70-ых годов XX века</li> </ol>	ПК-12	31
73	<p>В конфликтологии понятие ультиматум – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) способность объективного восприятия будущих событий</li> <li>2) беспелляционное требование от одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения конфликта при условии неисполнения этого требования</li> <li>3) одна из форм насилия, которой присуще устрашение или жестокость для достижения своих целей</li> <li>4) нет верного ответа</li> </ol>	ПК-12	31
74	<p>В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) структурные методы;</li> <li>б) метод картографии;</li> <li>в) опрос.</li> </ol>	ПК-12	31
75	<p>Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) Конфуцию;</li> <li>б) Гераклиту;</li> <li>в) Платону.</li> </ol>	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
Зав. каф едр ой Е.В. Зак шев ска я	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. п.?	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 организации?	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) конфликтов?	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 свое поведение.	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
Зав. кафед рой Е.В. Закш евска я	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		
Зав. кафедрой Е.В. Закшевская	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: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=344292">https://znanium.com/catalog/document?id=344292</a>	Учебное
Зав · ка фе др ой В. Зак ше вск ая	Кибанов А. Я. Конфликтология [электронный ресурс]: Учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. Е. К. Захаров, В. Г. Коновалова - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 - 301 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=329661">https://znanium.com/catalog/document?id=329661</a>	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 [ИТ] URL: <a href="http://catalog.vsau.ru/elib/books/b153447.pdf">http://catalog.vsau.ru/elib/books/b153447.pdf</a>	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: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=355650">https://znanium.com/catalog/document?id=355650</a>	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 [ИТ] URL: <a href="http://catalog.vsau.ru/elib/metod/m153419.pdf">http://catalog.vsau.ru/elib/metod/m153419.pdf</a>	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 [ИТ] URL: <a href="http://catalog.vsau.ru/elib/metod/m153465.pdf">http://catalog.vsau.ru/elib/metod/m153465.pdf</a>	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: <a href="https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=8227">https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=8227</a>	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	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
2	Справочная правовая система Консультант Плюс	<a href="http://ivo.garant.ru">http://ivo.garant.ru</a>

### 6.2.3. Сайты и информационные порталы

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

## 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)
	<p><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)/ Ред ОС, Office MS Windows / OpenOffice / LibreOffice, Adobe Reader / DjVu Reader, Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Internet Explorer, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic</p>	394087, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Мичурина, 1
За в. ка фе др ой  Е. В. За кш ев ск ая	<p><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)/ Ред 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</p>	394087, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Мичурина, 1
	<p><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)/ Ред ОС, Office MS Windows / OpenOffice / LibreOffice, Adobe Reader / DjVu Reader, Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Internet Explorer, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic</p>	394087, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Мичурина, 1 -ауд. 374
	<p><i>Учебные аудитории</i> Комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия</p>	394087, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Мичурина, 1

	<p><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)/ Ред 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»</p>	<p>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</p>
--	--	--



## 8. Междисциплинарные связи

Взаимосвязанные дисциплины		Кафедра, на которой преподается дисциплина	Подпись заведующего кафедрой
Код	Название		
Зав. кафедрой Е.В. Закшевская	Менеджмент	Управления и маркетинга в АПК	

