


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
БОРИСОГЛЕБСКИЙ ФИЛИАЛ
(БФ ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
психолого-педагогического и
социального образования

 А.А.Долгова
28.11.2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.05 Конфликтология

1. Код и наименование направления подготовки:

38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

2. Профиль подготовки:

Управление жилищным фондом и многоквартирными домами

3. Квалификация выпускника: бакалавр

4. Форма обучения: заочная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра психолого-педагогического и социального образования

6. Составитель программы: Е.А.Кудрявцева, доктор педагогических наук, доцент, профессор кафедры

7. Рекомендована: научно-методическим советом Филиала (протокол № 3 от 25.11.2019 г.)

8. Учебный год: 2022-2023

Семестр: 6

9. Цель и задачи.

Цель: раскрыть социальную природу, причины, типы и динамику конфликтов, пути, методы, средства их предупреждения и регулирования, основываясь на представлениях об основах конфликтологии как области научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения.

Задачи дисциплины:

- раскрыть содержание основных теоретико-методологических понятий основ конфликтологии;
- способствовать уяснению сущности конфликта как сложного социального явления общественной жизни;
- сформировать представление о важнейших параметрах конфликта: структуре, причинах и динамике развития;
- содействовать осмыслению закономерностей возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими;
- вырабатывать навыки оценки конфликтных ситуаций с использованием специальных методик;
- содействовать формированию представлений о различных видах конфликтов в обществе как социальном «организме», развивающемся по своим законам.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: дисциплина «Конфликтология» входит в блок Б1 «Дисциплины (модули)» и относится к дисциплинам вариативной части образовательной программы. Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Правовая среда бизнеса». «Профессиональная этика и этикет».

Изучение данной дисциплины является основой для последующего освоения дисциплин «Правовое обеспечение системы управления жилищным фондом», «Психология в профессиональной деятельности».

Условия реализации дисциплины для лиц с ОВЗ определяются особенностями восприятия учебной информации и с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ОК-6	способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знает: - основные принципы человеческого существования: толерантности, диалога и сотрудничества; умеет: - строить позитивные межличностные отношения, поддерживать атмосферу сотрудничества; - следовать моральным и правовым нормам во взаимоотношениях с людьми вне зависимости от их этнической, владеет: - навыками командной работы, межличностной коммуникации; - методами конструктивного взаимодействия с коллегами, навыками поддержания благоприятного психологического климата в коллективе
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления,	знает: - основы делового общения и публичных выступлений; - принципы и методы организации деловых коммуникаций;

	<p>вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p>	<ul style="list-style-type: none"> - психологические особенности конфликта и переговорного процесса; - основные способы разрешения конфликтных ситуаций; - научные и прикладные основы этики деловых отношений; - теоретические аспекты организации и ведения переговоров, совещаний, ведения деловой переписки и электронные коммуникации; - основные методы формирования и поддержания корпоративной культуры в организации; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникаций; - использовать правила профессионального этикета при организации деловых коммуникаций; - применять основные приемы регулирования конфликтных отношений в организации и при организации деловых коммуникаций; - оформлять деловую документацию; - готовить научные доклады (составлять тезисы, аннотации, рефераты и т.д.); - грамотно использовать профессиональную терминологию; - диагностировать и оценивать корпоративную культуру; - использовать влияние корпоративной культуры на управление персоналом для формирования антикоррупционной политики организации <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;- культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей её достижения; - навыками управления корпоративной культурой; - методами аргументации и убеждений; - профессиональной этикой деловых коммуникаций; - навыками управления конфликтами; - навыками подготовки аналитических материалов, заключений о возможных коррупционных проявлениях и способах их минимизации и недопущения, о мониторинге антикоррупционного законодательства и правоприменения в сфере ЖКХ
<p>ПК-6</p>	<p>способность к работе с жалобами и предложениями населения и владением методами достижения баланса интересов</p>	<p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовую базу по работе с обращениями граждан; - механизмы восприятия, понимания и интерпретации общения; - технологию работы с жалобами и предложениями населения; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - логически и последовательно анализировать нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере работы с жалобами и предложениями населения; - организовать порядок работы с обращениями граждан; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм и эффективного поведения в конфликтных ситуациях; - методами и приёмами новейших технологий работы с обращениями населения;

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.— 3/108.

Форма промежуточной аттестации: зачет

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)	
	Всего	По семестрам
		6
Контактные часы, в том числе:	16	16
лекции	8	8
практические	8	8
Самостоятельная работа	88	88
Форма промежуточной аттестации – зачет	4	4
Итого:	108	108

13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
1. Лекции			
1.1	Конфликт как социальный феномен	Конфликтология как наука. Конфликт как социальное явление. Причины возникновения социальных конфликтов. Предмет, объект, состав участников конфликта. Исторические корни возникновения социального конфликта.	–
1.2	Классификации и виды социальных конфликтов	Классификации социальных конфликтов. По признаку источника возникновения: объективно обусловленные внешними факторами, независимыми от оппонентов; субъективно обусловленные личностными особенностями конфликтующих сторон. По признаку возникновения: стихийные и запланированные. По признаку управления: управляемые и неуправляемые. По признаку затухания конфликты спонтанно прекращающиеся; прекращающиеся под влиянием собственных средств противоборствующих сторон; прекращающиеся при вмешательстве внешней силы. менного конфликта.	–
1.3	Основные способы разрешения социальных конфликтов.	Проблемы разрешения конфликтов: неформальный метод; метод формализации; метод локализации; метод индивидуализации; метод информации; метод выгодного контраста. Основные этапы решения конфликтной ситуации: урегулирование конфликта, затухание конфликта, устранение конфликта, перерастание в другой конфликт, исход конфликта. Переговоры как способ решения конфликта. Типология «переговоров»: переговоры о продлении действующих решений; переговоры о нормализации	–
1.4	Типология социальных конфликтов	Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. По сферам проявления: экономические, идеологические, политические, социальные и семейные По степени длительности: латентные и бурно-текущие 3. По социальным последствиям: конструктивные, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений; деструктивные,	–

		препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений. По признаку предмета: реалистичные, вызванные неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым распределением между ними каких-либо ресурсов;	
1.5	Конфликты в малых социальных группах	.Малая социальная группа как первичный элемент сплочения индивидов. Групповые нормы, ценности и способы поведения. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация. Функции и последствия конфликта в организации Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации. .Групповые нормы, ценности и способы поведения. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация	
1.6	Конфликты в организации	Оптимизирование межличностных отношений в группе; способствование поиску продуктивных решений и проблем; зондирование общественного мнения, коллективных настроений; активизация социальной жизни группы и негативные функции конфликта: ослабление ценностного единства группы; ухудшение социально- психологического климата в группе; ухудшение качества совместной деятельности; нарушение сложившейся системы взаимоотношений в коллективе; разрушение традиций общения в группе; формирование установки на приемлемость насильственных действий; способствование деструктивному лидерству в коллективе; способствование ухудшению качества совместной деятельности в развитии социума. Внутренние причины и внешние факторы, определяющие состояние конфликта. Борьба как всепоглощающее состояние взаимодействий в социуме. Внутренние и внешние факторы, снижающие или усиливающие уровень борьбы,	
2. Практические занятия			
2.1	Конфликт как социальный феномен	Конфликтология как наука. Конфликт как социальное явление. Причины возникновения социальных конфликтов. Предмет, объект, состав участников конфликта. Исторические корни возникновения социального конфликта.	—
2.2	Классификации и виды социальных конфликтов	Классификации социальных конфликтов. По признаку источника возникновения: объективно обусловленные внешними факторами, независимыми от оппонентов; субъективно обусловленные личностными особенностями конфликтующих сторон. По признаку возникновения: стихийные и запланированные. По признаку управления: управляемые и неуправляемые. По признаку затухания конфликты спонтанно прекращающиеся; прекращающиеся под влиянием собственных средств противоборствующих сторон; прекращающиеся при вмешательстве внешней силы. менного конфликта.	—
2.3	Основные способы разрешения социальных конфликтов.	Проблемы разрешения конфликтов: неформальный метод; метод формализации; метод локализации; метод индивидуализации; метод информации; метод выгодного контраста. Основные этапы решения конфликтной ситуации: урегулирование конфликта, затухание конфликта,	—

		устранение конфликта, перерастание в другой конфликт, исход конфликта. Переговоры как способ решения конфликта. Типология «переговоров»: переговоры о продлении действующих решений; переговоры о нормализации	
2.4	Типология социальных конфликтов	Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. По сферам проявления: экономические, идеологические, политические, социальные и семейные По степени длительности: латентные и бурно-текущие 3. По социальным последствиям: конструктивные, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений; деструктивные, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений. По признаку предмета: реалистичные, вызванные неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым распределением между ними каких-либо ресурсов;	-
2.5	Конфликты в малых социальных группах	.Малая социальная группа как первичный элемент сплочения индивидов. .Групповые нормы, ценности и способы поведения. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация. Функции и последствия конфликта в организации Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации. .Групповые нормы, ценности и способы поведения. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация	-
2.6	Конфликты в организации	Оптимизирование межличностных отношений в группе; способствование поиску продуктивных решений и проблем; зондирование общественного мнения, коллективных настроений; активизации социальной жизни группы и негативные функции конфликта: ослабление ценностного единства группы; ухудшение социально- психологического климата в группе; ухудшение качества совместной деятельности; нарушение сложившейся системы взаимоотношений в коллективе; разрушение традиций общения в группе; формирование установки на приемлемость насильственных действий; способствование деструктивному лидерству в коллективе; способствование ухудшению качества совместной деятельности в развитии социума. Внутренние причины и внешние факторы, определяющие состояние конфликта. Борьба как всепоглощающее состояние взаимодействий в социуме. Внутренние и внешние факторы, снижающие или усиливающие уровень борьбы,	-

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1.	Конфликт как социальный феномен	1	0	0	14	15
2.	Классификации и виды социальных конфликтов	1	2	0	14	17

3	Основные способы разрешения социальных конфликтов.	2	2	0	14	18
4	Типология социальных конфликтов	1	1	0	14	16
5	Конфликты в малых социальных группах	1	1	0	16	18
6	Конфликты в организации.	2	2	0	16	20
	Зачет					4
	Итого:	8	8	0	88	108

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению учебной дисциплины, целесообразно ознакомиться с учебной программой дисциплины, электронный вариант которой размещён на сайте БФ ВГУ.

Знание основных положений, отраженных в рабочей программе дисциплины, поможет обучающимся ориентироваться в изучаемом курсе, осознавать место и роль изучаемой дисциплины в подготовке будущего выпускника, строить свою работу в соответствии с требованиями, заложенными в программе.

Основными формами контактной работы по дисциплине являются лекции и практические занятия, посещение которых обязательно для всех студентов (кроме студентов, обучающихся по индивидуальному плану).

Подготовка к практическим занятиям ведется на основе планов практических занятий, которые размещены на сайте филиала. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо изучить в соответствии с вопросами для повторения конспекты лекций, основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой. Кроме того, следует повторить материал лекций, ответить на контрольные вопросы, изучить образцы решения задач.

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторить пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем вопросов, выносящихся на зачет. Рекомендуется использовать конспекты лекций и источники, перечисленные в списке литературы в рабочей программе дисциплины, а также ресурсы электронно-библиотечных систем.

Для достижения планируемых результатов обучения используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, анализ имитационных моделей.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

основная литература:

1	Анцупов, А.Я. Конфликтология: учебник для вузов.- 5-е изд., перераб. и доп.- СПб.: Питер, 2013
2	Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учеб. пос. для вузов.- М.: Академический Проект: Фонд «Мир», 2007
3	Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учеб. пос. для вузов.- 4-е изд., испр. и доп.- М.: Академический Проект: Фонд «Мир», 2010

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе : учебник / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 282 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02053-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453347 (28.11.2017).

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

№ п/п	Ресурс
-------	--------

5	Шарков, Ф.И. Общая конфликтология : учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова. - М. : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02402-3 То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255820 (22.11.2017).
6	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» – http://biblioclub.ru/ .
7	Научная электронная библиотека – http://www.scholar.ru/ .

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Цыбульская, М.В. Конфликтология : учебно-практическое пособие / М.В. Цыбульская. - М. : Евразийский открытый институт, 2010. - 312 с. - ISBN 978-5-374-00308-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951
2	Карташов, Я.П. Конфликтология / Я.П. Карташов. - М. : Лаборатория книги, 2010. - 142 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87244

17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных

Программное обеспечение:

- Win10 (или Win7), OfficeProPlus 2010
- браузеры: Yandex, Google, Opera, Mozilla Firefox, Explorer
- STDU Viewer version 1.6.2.0
- 7-Zip
- GIMP GNU Image Manipulation Program
- Paint.NET
- Tux Paint
- Adobe Flash Player

Информационно-справочные системы:

- Информационная система «[Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru/)» <http://window.edu.ru/>;
- Онлайн-версия КонсультантПлюс: Студент.

Профессиональные базы данных:

Федеральные сайты по вопросам ЖКХ

- НП "ЖКХ Контроль". Сайт Национального центра общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства «ЖКХ Контроль» <http://gkhkontrol.ru>.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория для занятий лекционного и семинарского типов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Набор демонстрационного оборудования – экран, проектор, компьютер.

19. Фонд оценочных средств:

19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их	ФОС* (средства оценивания)

		наименование)	
ОК-6: способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональ ные и культурные различия	знает: - основные принципы человеческого существования: толерантности, диалога и сотрудничества;	Тема 1. Конфликт как социальный феномен. Тема 2. Классификации и виды социальных конфликтов Тема 3. Основные способы разрешения социальных конфликтов.	Реферат
	умеет: - строить позитивные межличностные отношения, поддерживать атмосферу сотрудничества; - следовать моральным и правовым нормам во взаимоотношениях с людьми вне зависимости от их этнической,		Реферат, Тест № 1
	владеет: - навыками командной работы, межличностной коммуникации; - методами конструктивного взаимодействия с коллегами, навыками поддержания благоприятного психологического климата в коллективе		Реферат
ОПК-4: способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	знает: - основы делового общения и публичных выступлений; - принципы и методы организации деловых коммуникаций; - психологические особенности конфликта и переговорного процесса; - основные способы разрешения конфликтных ситуаций; - научные и прикладные основы этики деловых отношений; - теоретические аспекты организации и ведения переговоров, совещаний, ведения деловой переписки и электронные коммуникации; - основные методы формирования и поддержания корпоративной культуры в организации;	Тема 4. Состав управленческой деятельности. Тема 5. Конфликты в малых социальных группах Тема 6..Конфликты в организациях	Тест №2
	умеет: - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникаций; - использовать правила профессионального этикета при организации деловых коммуникаций; - применять основные приемы регулирования конфликтных отношений в организации и при организации деловых коммуникаций; - оформлять деловую документацию; - готовить научные доклады (составлять тезисы, аннотации,		Тест №2

	<p>рефераты и т.д.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно использовать профессиональную терминологию; - диагностировать и оценивать корпоративную культуру; - использовать влияние корпоративной культуры на управление персоналом для формирования антикоррупционной политики организации 		
	<p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;- культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей её достижения; - навыками управления корпоративной культурой; - методами аргументации и убеждений; - профессиональной этикой деловых коммуникаций; - навыками управления конфликтами; - навыками подготовки аналитических материалов, заключений о возможных коррупционных проявлениях и способах их минимизации и недопущения, о мониторинге антикоррупционного законодательства и правоприменения в сфере ЖКХ 		<p>Реферат</p>
<p>ПК-6: способность к работе с жалобами и предложениями населения и владением методами достижения баланса интересов</p>	<p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовую базу по работе с обращениями граждан; - механизмы восприятия, понимания и интерпретации общения; - технологию работы с жалобами и предложениями населения; 	<p>Тема 4. Типология социальных конфликтов Тема 5. Конфликты в малых социальных группах Тема 6..Конфликты в организациях</p>	<p>Реферат</p>
	<p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - логически и последовательно анализировать нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере работы с жалобами и предложениями населения; - организовать порядок работы с обращениями граждан; 		<p>Реферат</p>
	<p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм и эффективного поведения в конфликтных ситуациях; - методами и приёмами новейших технологий работы с обращениями населения; 		<p>Задания по решению конфликтных ситуаций</p>
<p>Промежуточная аттестация – зачет</p>			<p>Вопросы к зачету</p>

19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на экзамене используются следующие показатели (ЗУНы из 19.1):

1) знание особенностей и научных основ управленческого труда; основных положений теории управленческих решений, функций управленческих решений, их видов и методов их принятия; методов воздействия на работников для достижения целей организации; современных теорий менеджмента; особенностей разработки управленческих решений в условиях неопределенности и риска; стратегий управления человеческими ресурсами организаций; социально-психологических и этических аспектов разработки, принятия и последствий реализации управленческих решений;

2) умение решать стандартные управленческие задачи по организации труда и оказанию помощи подчиненным в решении профессиональных задач; самостоятельно оценивать результаты собственной, в том числе профессиональной деятельности; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать и идентифицировать управленческие проблемы, требующие принятия решений; определять качество осуществления административных процессов, выявлять отклонения и планировать корректирующие меры; использовать влияние корпоративной культуры на управление персоналом;

3) навыки владения методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); методологией оценки эффективности управленческих решений.

Собеседование проводится в устной форме по вопросам, перечень которых предоставляется студентам в начале изучения дисциплины. В случае, если студент выполнил с оценкой «зачтено» все виды заданий текущей аттестации, он может быть освобожден от собеседования по вопросам и получит промежуточную аттестацию по результатам текущей работы.

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся свободно ориентируется в теоретическом материале; умеет изложить и корректно оценить различные подходы к излагаемому материалу, способен сформулировать и доказать собственную точку зрения; обнаруживает свободное владение понятийным аппаратом; демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и полное освоение показателей формируемых компетенций	Повышенный уровень	Зачтено
Обучающийся хорошо ориентируется в теоретическом материале; имеет представление об основных подходах к излагаемому материалу; знает определения основных теоретических понятий излагаемой темы, в основном демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение большинства показателей формируемых компетенций.	Базовый уровень	
Обучающийся может ориентироваться в теоретическом материале; в целом имеет представление об основных понятиях излагаемой темы, частично демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение некоторых показателей формируемых компетенций.	Пороговый уровень	
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся не ориентируется в теоретическом материале; не сформировано представление об основных понятиях излагаемой темы, не демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение показателей формируемых	–	Не зачтено

19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

19.3.1 Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Этапы формирования конфликтологического знания.
2. Методологические основы исследования конфликтов.
3. Определение понятия «социальные конфликты». Субъекты и участники конфликта.-
4. Предмет и объект конфликта. Основные виды социальных конфликтов.-
5. Стадии развития конфликта.
6. Функции социального конфликта.
7. Причины и источники конфликтов.
8. Типология конфликтов.
9. Подстрекатели, пособники, организаторы, посредники и их роль в конфликте.
10. Конфликтная ситуация.
11. Социальная напряженность. Понятие, показатели, стадии.
12. Психология участников конфликта.
13. Понятие эскалации конфликта.
14. Конфликты больших социальных групп. Роль этих групп и особенности конфликта.
15. Стили поведения в конфликте.
16. Конфликт и стресс.
17. Конфликты в ДОО.
18. Особенности развития конфликта в организации Способы урегулирования
19. Насилие в конфликтах. Типология насилия и его природа.
20. Внутриличностные конфликты. Способы разрешения, механизмы защиты и последствия.
21. Межличностные конфликты. Варианты исхода, предупреждение и разрешение.
22. Супружеские конфликты. Природа, типы преодоления и разрешения.
23. Семейные конфликты. Конфликты во взаимоотношениях родителей и детей.
24. Мотивационные конфликты. Конфликт потребностей, конфликт интересов, ценностный конфликт.
25. Конфликты в социально-педагогическом процессе. Основные линии противоречий, причины возникновения в социально-педагогическом процессе.
26. Причины возникновения конфликтов в системе высшего образования.
27. Способы урегулирования конфликтов участниками педагогического процесса.
28. Состояние и перспектива конфликтологии образования.
29. Предупреждение конфликтов в социально-педагогическом процессе.
30. Конфликты малых социальных групп. Виды, причины и последствия групповых конфликтов.
31. Конфликты в организации. Виды и причины их возникновения.
32. Понятие социальной организации и ее социально-культурная система.
33. Последствие конфликтов в организации и их предупреждение.
34. Социально-трудовые, социально-экономические и социально-политические конфликты. Линии противоречий в социально-трудовых и социально-экономических конфликтах.
35. Особенности социально-трудовых конфликтов в современной России.
36. Формы проявления социально-трудовых конфликтов и их урегулирование.
37. Роль руководителя в управлении конфликтами.
38. Методы разрешения конфликтов. Переговоры как основной метод.
39. Согласительные процедуры: консенсус, компромисс, арбитраж, третейский суд.

40. Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения проблемных ситуаций.
41. Этика посредничества. Роль посредника в конфликте.-
42. Вспомогательные и крайние методы разрешения конфликтов.
43. Особенности прогнозирования конфликтов: основные принципы, этапы, методы.
44. Профилактика конфликта. Объективные, объективно-субъективные и социально-психологические условия, способствующие профилактике.
45. Механизмы психологической защиты в конфликтных ситуациях.-
46. Технологии предупреждения конфликтов. Устранение причин конфликта как наиболее эффективная форма предупреждения.
47. Институционализация отношений.
48. Принятие нормативных механизмов.
49. Поддержка сотрудничества.
50. Социальное партнерство.

19.3.2 Тестовые задания

Тест № 1

Тема; Конфликт как социальное явление

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XVII века.

2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.

3. 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.

4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

6. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике.

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

9. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.

12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) нонконформистская.

13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».

14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

15. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) субъективный;
- г) смешанный.

17. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;
- в) тактике лавирования.

18. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

19. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

20. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;

- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

21. Методики ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

- а) Ч. Освуд;
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

22. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;**
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

23. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;**
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

24. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;**
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

25. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;**
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

26. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;**
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

27. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;**
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

28. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

29. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

30. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) **целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;**
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

31. 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.

32. 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.

33. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

34. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

35. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;

- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

36. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;**
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

37. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;
- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

38. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;**
- д) 5.

39. 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».

40. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;**
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

41. 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.

42. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

- 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.

43. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.):

- а) информационные факторы;

- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы.

44. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений: + ±

- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

45. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) личность – группа и группа – группа;
- г) руководитель – коллектив;
- д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива

Тест № 2.

Тема: Виды и пути разрешения социальных конфликтов

1. Конфликт в обществе – это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

2. Политические конфликты – это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;
- г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;
- д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

3. Основным предметом политических конфликтов является:

- а) политический интерес;
- б) политическая власть в различных социальных структурах;
- в) государственная власть;
- г) политическое сознание людей;
- д) политические партии.

4. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

5. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:

- а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

- б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;
- в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;
- г) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
- д) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.

6. Конфликт в организации – это:

а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;

б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;

в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;

г) конфликты между различными структурными элементами организации;

д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

7. Семейный конфликт – это:

а) конфликт между супругами;

б) конфликт между родителями и детьми;

в) конфликт родственников;

г) конфликт между различными семьями;

д) конфликт между любыми членами семьи.

57. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

а) 2;

б) 3;

в) 4;

г) 5;

д) 6.

8. Под конфликтами в сфере управления понимают:

а) конфликт между субъектами и объектами управления;

б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;

в) конфликты между субъектами управления различных уровней;

г) конфликты между руководителем и подчиненными;

д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

9. Под глобальными конфликтами понимают:

а) конфликты между регионами;

б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;

в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;

г) конфликты, связанные с природными катастрофами;

д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

10. Предметом конфликтологии являются:

а) конфликты;

б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов,

а также принципы и технологии управления ими;

в) любые столкновения.

11. Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из:

а) социального неравенства людей

б) естественной агрессивности человека вообще

в) несовершенства человеческой психики

12. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

а) нехватка средств к существованию

б) деньги

в) престиж

г) власть

13. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции — это:

- а) рефлексивная защита
- б) рефлексивное управление
- в) рефлексивный прогноз

14. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта:

- а) стремление — избегание»
- б) двойное «стремление — избегание»**
- в)»избегание — избегания

15. Стратегические методы разрешения конфликта:

- а) планирование социального развития
- б) конкретные требования к работе каждого
- в) система поощрения за инициативу
- г) добросовестность

16. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:

- а) когда в его основе лежат личные противоречия**
- б) таких случаев нет

в) когда в его основе лежат групповые противоречия

17. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:

- а) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений**
- б) по регуляции взаимоотношений
- в) по выдвиганию контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения

18. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:

- а) произвольно
- б) не обязательно**
- в) обязательно последовательно

19. Забастовочный комитет можно определить как:

- а) организатор конфликта**
- б) подстрекатель конфликта
- в) пособник конфликта

20. Ролевое поведение участников конфликта детерминировано:

- а) своими социальными функциями и ролью**
- б) личностными особенностями**
- в) своими интересами**
- г) ситуацией**
- д) намерениями оппонентов**

21. Норма как фактор предупреждения конфликтов предполагает определенное воздействие. Какое:

- а) ценностное**
- б) принудительное**
- в) информационное**

22. Изживание «субкультуры насилия» как метод предупреждения конфликтов является:

- а) социальным
- б) психологическим
- в) культурным

23. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:

- а) конфликт — есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие**
- б) конфликт присущ человеку как и всем животным**
- в) конфликт функционален для социальных систем,**
- г) созидателен**
- д) конфликт происходит из-за разделения людей на классы**

24. Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта:

- а) «сглаживание»
- б) «скрытых действий»**
- в) «быстрого решения»

25. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- а) посредник

- б) пособие
- в) подстрекатель

26. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание.

Это суждение:

- а) не верно
- б) верно
- в) отчасти верно

27. Метод практической эмпатии означает:

- а) многообразное воздействие на оппонента
- б) использование личностных особенностей оппонента
- в) психологическую «настройку» на оппонента

28. К простой форме паталогической конфликтности относят:

- а) саботаж
- б) протест
- в) бойкот

29. Градиент избегания растет быстрее градиента стремления. Это суждение:

- а) не верно
- б) верно
- в) отчасти верно

30. Возможность «беспредметного» конфликта:

- а) реальна в ряде случаев
- б) исключен
- в) реальна

31. 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.

Критерием оценки является уровень освоения студентом материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается количеством правильно выполненных заданий теста, выраженное в %, согласно следующей шкале:

Процент результативности (правильности ответов) , %	Количество баллов
90 – 100	5
80 – 89	4
79 – 61	3
60 и менее	0

19.3.3 Темы рефератов

- 1 Конфликт как социальное явление
- 2 Динамика конфликта
- 3 Виды социальных конфликтов и их значение в стабилизационных процессах общества
4. Пути разрешения социальных конфликтов... ..
- 5.Оптимальные средства разрешения конфликтов в педагогическом коллективе
6. Учитель и ученик в системе взаимодействия в образовательном процессе
- 7.Компромисс как способ разрешения конфликтов
- 8.Причины возникновения конфликтов в образовательной организации
- 9.Переговорный процесс в социальном конфликте
- 10.Семейные конфликты и их роль в социализации ребенка
- 11.Признаки конфликтной ситуации
12. Медиация в переговорном процессе

13. Конфликты в организации дошкольного образования и их влияние на развитие образования

14. Стили поведения учителя и их роль в процессе взаимодействия с учащимися

15. Сотрудничество как способ взаимодействия в рабочем коллективе

Критерии оценивания:

Задание оценивается по 2-балльной шкале: «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» ставится, если:

- содержание реферата соответствует выбранной теме и не ограничивается материалом, изученным на занятиях

- материал использованных источников адаптирован и доступен для понимания самого докладчика и других студентов

- сообщение структурировано, имеет вводную, основную и заключительную части

- использованные источники являются официальными и соответствуют современному положению дел рассматриваемого вопроса

Оценка «не зачтено» ставится, если:

- содержание реферата не соответствует выбранной теме или ограничивается материалом, изученным на занятиях

- материал использованных источников не адаптирован, содержит сложные выкладки, формулы и затруднителен для понимания самого докладчика и других студентов

- использованные источники являются заимствованными (выполненными другими лицами рефератами, сообщениями и т.д.) или не соответствуют современному положению дел рассматриваемого вопроса

- задание не выполнено, не представлено преподавателю.

19.3.4 Задания по решению конфликтных ситуаций

1. Начальник требует выполнения обязанностей, не входящих в круг обязанностей подчиненного, и все это срочно. Подчиненный переживает из-за большого объема работы, не получая за переработку премии. Работник так и докладывает начальнику: «Сделаю вот это, а это не моя работа, дадите премию-сделаю». Начальник говорит: «Не сделаешь – уволю». Предложите эффективный способ разрешения конфликта

2. Один менеджер попросил другого убрать ногу, чтобы придвинуть ближе к столу свой стул. Вспышка яростных эмоций, в итоге - разбитые носы и испорченное настроение. Коллектив в шоке. Прокомментируйте реакцию руководителя.

3. Главой администрации городского округа (предполагаемой области) на должность руководителя одного из муниципальных унитарных предприятий принят тесть (отец супруги), которому главой органа местного самоуправления установлены оклад, размер стимулирующих и иных выплат, включая премии. После вмешательства прокурора, по результатам заседания комиссии по урегулированию конфликта интересов глава администрации привлечен к (...), его родственник - директор МУП (...) вставьте в скобки способы разрешения конфликта.

4. Председатель Комитета ЖКХ и его заместитель на протяжении нескольких лет принимали решения об использовании бюджетных средств в интересах связанных с ними коммерческих структур. При этом они не указали сведения о вхождении себя и членов своих семей в состав учредителей и владельцев долей в уставных капиталах этих организаций, а также не приняли мер к урегулированию конфликта интересов. По результатам рассмотрения представления прокурора должностные лица ...(завершите предложение).

Критерии оценки выполнения задания

1. Анализ проблемы – насколько верно студент сумел выделить причины возникновения и суть проблемы адекватно конфликтной ситуации.
2. Структурирование проблемы – насколько четко, логично, последовательно была изложена студентом проблема, охарактеризованы участники проблемы, выявлены последствия проблемы и риски для участников конфликта.
3. Выбор решения конфликтной ситуации– количество вариантов и верность решения проблемы, предложенных студентом.
4. Обоснование решения – насколько аргументирована позиция студента относительно предложенного решения анализируемой конфликтной ситуации.
5. Логичность и реализуемость плана внедрения стратегической инициативы – насколько соблюдены общепринятые нормы логики в предложенном решении, насколько предложенный план может быть реализован в данной конфликтной ситуации.

Критерии оценки

5 баллов выставляется студенту, при условии выполнения вышеназванных требований в полном объеме.

4 балла выставляется студенту, при условии правильного определения причин возникновения проблемы, описанной в конфликте, выполнения требований обоснованности и реализуемости предлагаемых решений, но недостаточно четко и последовательно аргументированных.

3 балла выставляется студенту, при попытке определении возможных причин возникновения проблемы, описанной в конфликтной ситуации, представления характеристик участников проблемы и предложении варианта ее решения.

0 баллов выставляется студенту в случае неверного определения причин возникновения проблемы, описанной в конфликтной ситуации, отсутствии вариантов ее решения, и в целом не выполнения требований, согласно критериям оценки задания.

19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины, осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущий контроль успеваемости проводится в формах: *фронтальных опросов, тестирования, заданий по решению конфликтных ситуаций*.

Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и практическое задание, позволяющее оценить степень сформированности умений и навыков.

При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.