

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гаранин Максим Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.03.2026 18:12:51
Уникальный программный ключ:
7708e3a47e66a8ee02711b298d7c78bd1e40bf88

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»

Конфликтология

рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль) Управление человеческими ресурсами

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:
экзамены 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Конт. ч. на аттест. в период ЭС	2,35	2,35	2,35	2,35
В том числе инт.	18	18	18	18
В том числе в форме практ.подготовки	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	50,35	50,35	50,35	50,35
Сам. работа	69	69	69	69
Часы на контроль	24,65	24,65	24,65	24,65
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Тарасова Т.М.

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 955)

составлена на основании учебного плана: 38.03.03-25-4-УПб.plm.plx

Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом Направленность (профиль) Управление человеческими ресурсами

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономика и менеджмент

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Кремнев А.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Основной целью курса «Конфликтология» является знакомство студентов с существующими конфликтологическими подходами к работе с проблемными социальными ситуациями, деятельность по разрешению которых входит в компетенцию социальных работников. Реализация поставленной цели осуществляется посредством:
1.2	• изучения существующих на сегодняшний день теорий конфликта;
1.3	• раскрытия природы конфликта как специальной характеристики социального взаимодействия;
1.4	• получения целостного представления о конфликте как культурно-историческом феномене и возможностях его использования в социальной работе;
1.5	• знакомства с типичными конфликтными ситуациями, а также спецификой протекания их протекания в сфере профессиональной деятельности социального работника;
1.6	• приобретения первичных навыков анализа и толкования действий клиента с позиций теорий конфликта;
1.7	• ознакомления с основными формами психотехнической работы с конфликтом и возможностями их использования в социальной работе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДВ.03.01

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-6	Способен участвовать в разработке и реализации корпоративной кадровой и социальной политики в отношении персонала
ПК-6.1	Участствует в разработке и реализации кадровой и социальной политики

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	основные этапы разработки и реализации кадровой и социальной политики; законодательную и нормативно-методическую базу по организации документационного обеспечения управления персоналом; основы Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права в контексте документационного обеспечения управления персоналом
3.2	Уметь:
3.2.1	разрабатывать и реализовывать кадровую и социальную политику компании; оформлять сопровождающую документацию в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала; ориентироваться в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками разработки и реализации кадровой и социальной политики компании; навыками оформления сопровождающей документации в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Примечание
	Раздел 1. Становление и развитие конфликтологии как научно-прикладной отрасли знаний. Предмет, задачи и методы конфликтологии			
1.1	Конфликтология как учебная дисциплина. Основные направления в разработке теории конфликта /Лек/	4	2	
1.2	Основные цели и задачи курса «Конфликтология» в образовательном процессе социальных работников. Система курса «Конфликтология». Основные требования к студентам, предъявляемые в рамках курса «Конфликтология». Понятие и предмет науки конфликтологии. Социологическое направление в разработке теории конфликта. Психологическое направление в разработке теории конфликта /Пр/	4	4	Практическая подготовка
	Раздел 2. Современные концепции конфликта. Структура и функции, фазы и стадии конфликта. Стили поведения в конфликте			
2.1	Современные концепции конфликта /Лек/	4	2	

2.2	Структурные элементы конфликта. Стратегии (стили) поведения в конфликте. Психологические и социальные регуляторы конфликтного поведения. Функции социального конфликта (по Л. Козеру). Функция стимулирования социальных процессов. Функция социального контроля. Функция образования социальных институтов. Функция разрядки напряженности. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта. /Пр/	4	4	Практическая подготовка
	Раздел 3. Типология конфликтов			
3.1	Межличностные и групповые конфликты. Политические и национально-этнические конфликты. Организационные и административно-управленческие конфликты Коррупционные и финансово-экономические конфликты Трудовые конфликты и социальное партнерство Конфликты при работе органов власти с населением Юридические конфликты и способы их разрешения Типология юридических конфликтов Международные конфликты. /Лек/	4	2	
3.2	Подходы к типологизации конфликта. Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты. Межгрупповые социальные конфликты. Значение знания о типах конфликтов в деятельности социального работника. Психологические причины межличностных конфликтов. Социальные причины межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и межгрупповыми. Основные формы работы с межличностным конфликтом. Конфликты между малыми социальными группами, их типы. Специфика разворачивания и работы с ними. Конфликты между большими социальными группами, их типы. Специфика разворачивания и работы с ними. Политические конфликты, их типы. Специфика разворачивания и работы с ними. Межнациональные конфликты, их типы. Специфика разворачивания и работы с ними. /Пр/	4	4	Практическая подготовка
	Раздел 4. Диагностика и управление конфликтом. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов			
4.1	Возможности практической работы с конфликтом. Переговоры как способ разрешения конфликта /Лек/	4	2	
4.2	Формально-правовые способы работы с конфликтом Психотехнические способы работы с конфликтом. /Пр/	4	4	Практическая подготовка
	Раздел 5. Стратегия, тактика и принципы организации переговорного процесса			
5.1	Переговоры как способ разрешения конфликта /Лек/	4	2	
5.2	Понятие переговоров. Условия проведения переговоров. Стили проведения переговоров. Этапы проведения переговоров. Специфика проведения переговоров в практике социальной работы. /Пр/	4	4	Практическая подготовка
	Раздел 6. Роль СМИ в институционализации социальных конфликтов			
6.1	Средства массовой информации как инструмент воздействия на конфликтные ситуации. /Лек/	4	2	
6.2	Публицистическая интерпретация конфликта. Вовлечение в конфликт массовых аудиторий. Роль СМИ в организации и освещении переговоров. Неоднозначность результатов посреднических действий массмедиа. Последствия публичного освещения и интерпретаций зарубежных конфликтов. Провокационные аспекты вмешательства массмедиа в международные конфликты. Коммуникативные аспекты общественного консенсуса /Пр/	4	4	Практическая подготовка
	Раздел 7. Политика как совокупность управленческих стратегий, обеспечивающих общественный консенсус			
7.1	Общественный консенсус как базовая установка системы политического управления /Лек/	4	2	
7.2	Конструирование социальных отношений, обеспечивающих деятельность множества групп и интересов, ориентированных на общественное благо. Интерпретация интересов народа как функция политического управления и фактор инициация девиантного поведения. Стратегии управления конституционным процессом, процессами приватизации, соотношением федеральных и региональных интересов, обеспечения внешнеполитической безопасности Российской Федерации - их воздействие на уровень социальной напряженности в обществе. Реформирование судебной и правоохранительной систем. /Пр/	4	4	Практическая подготовка

	Раздел 8. Специфика конфликтов в условиях политической трансформации в России конца XX века			
8.1	Конфликтность в современном российском обществе. Рыночные реформы, социально-экономические и территориальные проблемы национальных общностей как факторы конфликтности. /Лек/	4	2	
8.2	Конфликты между федеральным центром и регионами. Проблемы «суверенитетов». Понятие сепаратизма. Этно-политические и конфессиональные конфликты. Территориальные претензии сопредельных государств. Прибалтийские проблемы и демографическая агрессия Китая. Деструктивные последствия распада СССР и проблемы урегулирования конфликтов на постсоветском пространстве. Ассамблея содружества независимых государств и ее стабилизирующая роль. Политика России как основной фактор уменьшения конфликтности на постсоветском пространстве. Формы разрешения социальных конфликтов /Пр/	4	4	Практическая подготовка
8.3	Роль корпоративной культуры в профилактике конфликтов /Ср/	4	29	
	Раздел 9. Самостоятельная работа			
9.1	Подготовка к лекциям /Ср/	4	8	
9.2	Подготовка к практическим занятиям /Ср/	4	32	
	Раздел 10. Контактная работа			
10.1	Экзамен /КЭ/	4	2,35	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении к рабочей программе дисциплины.

Формы и виды текущего контроля по дисциплине (модулю), виды заданий, критерии их оценивания, распределение баллов по видам текущего контроля разрабатываются преподавателем дисциплины с учетом ее специфики и доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем дисциплины (модуля) в рамках контактной работы и самостоятельной работы обучающихся. Для фиксирования результатов текущего контроля может использоваться ЭИОС.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Пищик В.И.	Организационная психология. Часть 2: Учебник	Москва: Русайнс, 2020	http://www.book.ru/book/936
Л1.2	Пищик В.И.	Организационная психология. Часть 1: Учебник	Москва: Русайнс, 2020	http://www.book.ru/book/936

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Волков Б.С., под ред., Волкова Н.В.	Конфликтология.	Москва: КноРус, 2020	://www.book.ru/book/932
6.2 Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)				
6.2.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения				
6.2.1.1	MicrosoftOffice			
6.2.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем				
6.2.2.1	Дистанционные образовательные ресурсы СамГУПС http://do.samgups.ru/moodle/			
6.2.2.2	Справочная правовая система ГАРАНТ http://www.garant.ru/iv/			
6.2.2.3	Справочная правовая система Консультант Плюс http://www.consultant.ru/document/cons			
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
7.1	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование для предоставления учебной информации большой аудитории и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное).			
7.2	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное)			
7.3	Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.			
7.4	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования			

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Конфликтология

(наименование дисциплины(модуля))

Направление подготовки / специальность

38.03.03 Управление персоналом

(код и наименование)

Направленность (профиль)/специализация

Управление человеческими ресурсами

(наименование)

Содержание

1. Пояснительная записка.
2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций.
3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации.

1. Пояснительная записка

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Формы промежуточной аттестации:

Экзамен 4 семестр (очная), 5 семестр (очно-заочная)

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции
ПК-6: Способен участвовать в разработке и реализации корпоративной кадровой и социальной политики в отношении персонала
ПК-6.1: Участвует в разработке и реализации кадровой и социальной политики

Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы (4 семестр очная, 5 семестр очно-заочная)
ПК-6.1: Участвует в разработке и реализации кадровой и социальной политики	Обучающийся знает: основные этапы разработки и реализации кадровой и социальной политики; законодательную и нормативно-методическую базу по организации документационного обеспечения управления персоналом; основы Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права в контексте документационного обеспечения управления персоналом	Вопросы (1-25)
	Обучающийся умеет: разрабатывать и реализовывать кадровую и социальную политику компании; оформлять сопровождающую документацию в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала; ориентироваться в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации	Задания (1-30)
	Обучающийся владеет: навыками разработки и реализации кадровой и социальной политики компании; навыками оформления сопровождающей документации в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала	Кейсы (1-6)

Промежуточная аттестация (экзамен) проводится в одной из следующих форм:

- 1) ответ на билет, состоящий из теоретических вопросов и практических заданий;
- 2) выполнение заданий в ЭИОС университета.

2. Типовые¹ контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

¹ Приводятся типовые вопросы и задания. Оценочные средства, предназначенные для проведения аттестационного мероприятия, хранятся на кафедре в достаточном для проведения оценочных процедур количестве вариантов. Оценочные

2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
ПК-6.1: Участвует в разработке и реализации кадровой и социальной политики	Обучающийся знает: основные этапы разработки и реализации кадровой и социальной политики; законодательную и нормативно-методическую базу по организации документационного обеспечения управления персоналом; основы Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права в контексте документационного обеспечения управления персоналом
<p>Примерные задания:</p> <p>1. Конфликтология как наука возникла: А) в XIX в; Б) вместе с возникновением человечества; В) в XX в.</p> <p>2. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между: а) сознательной и бессознательной структурами личности; б) бессознательными установками; в) сознательными тенденциями; г) между любыми внутриличностными структурами.</p> <p>3. К этапам конфликта относятся: А) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие; б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт; в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.</p> <p>4. Стратегия успешного поведения в конфликте основывается на: А) модели заинтересованности в успехе другого; Б) модели заинтересованности в собственном успехе; в) модели двойной заинтересованности.</p> <p>5. Стратегия сотрудничества: а) приводит к разрешению конфликта; б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации; в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.</p> <p>6. С точки зрения графики трансактного анализа к конфликтогенной реакции можно отнести: А) присоединение; Б) пересечение трансакций; В) нахождение в позиции родителя;</p> <p>7. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются: А) использование угроз в адрес оппонента; Б) признание реальности конфликта; В) расширение социальной среды конфликта.</p> <p>8. Стратегия соперничества: А) ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции; Б) характеризует человека как эгоиста; В) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.</p> <p>9. К групповым конфликтам относятся: А) личность - группа; Б) группа - группа; В) личность - группа, группа - группа; Г) микрогруппа - руководитель.</p> <p>10. К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат: А) устранение слухов; Б) обеспечение ровного психологического климата; В) снижение социальной напряжённости.</p>	

средства подлежат актуализации с учетом развития науки, образования, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы. Ответственность за нераспространение содержания оценочных средств среди обучающихся университета несут заведующий кафедрой и преподаватель – разработчик оценочных средств.

11. Предупреждение конфликта представляет собой:

- А) управление конфликтом с целью его легитимации;
- Б) вид деятельности, направленный на ограничение конфликта;
- В) превентивную форму управления конфликтом.

12. Медиация это:

- А) вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта;
- Б) любое посредничество;
- В) ограниченный арбитраж.

13. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:

- А) проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
- Б) редукция сознательной части психики;
- В) общение с конфликтными личностями.

14. Выберите адекватный вариант поведения в транзакции «Взрослого»:

- А) проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
- Б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- В) требует, покровительствует, руководит.

15. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции «Дитя»:

- А) проявляет чувство вины или обиды, подчиняется;
- Б) оценивает, проявляет чувство беспомощности;
- В) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

16. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции «Родителя»:

- А) испытывает чувство вины, уточняет ситуацию;
- Б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- В) требует, покровительствует, руководит.

17. В какой орг.культуре фирмы конфликт рассматривается как точка развития.

- А) Органическая
- Б) Предпринимательская (агентская)
- в) Бюрократическая;
- Г) Партиципативная

18. В какой орг.культуре фирмы конфликт рассматривается как источник дисбаланса

- 1. Органическая
- 2. Предпринимательская (агентская)
- 3. Бюрократическая;
- 4. Партиципативная

19. В какой орг.культуре фирмы конфликт не рассматривается как существенный кадровый процесс

- 1. Органическая
- 2. Предпринимательская (агентская)
- 3. Бюрократическая;
- 4. Партиципативная

20. Конфликт с точки зрения HR это явление

- 1. С которым нужно бороться, предотвращать;
- 2. Элемент характеристики потенциала коллектива;
- 3. Обычное, свойственное любому сообществу.

21. Конфликт в организации носит преимущественно:

- 1. Конструктивный характер;
- 2. Деструктивный характер;
- 3. Может быть тем и другим

22. Мотивации инициатора конфликта в группе:

- 1. Достижение цели, невозможное без согласия противника.
- 2. Предостережение партнера от непродуманного решения, чреватого неприятными последствиями для окружающих.
- 3. Подготовка оппонента к тому, чтобы он встал на чью-то сторону, заступиться или отказаться от заступничества, обвинить кого-либо.
- 4. Получение согласие партнера участвовать в какой-либо работе или другая мотивация.
- 5. Все мотивы действительны

<p>23. Конфликт, включающий разногласия, связанные с личными и социальными моментами, которые не имеют отношения к работе</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликт отношений (эмоциональный или аффективный) 2. Конфликт, связанный с задачей (познавательный) 3. Конфликт, связанный с процессом (распределения обязанностей и подходов) <p>24. Конфликт, подразумевающий разногласия по поводу работы, которая выполняется группой</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликт отношений (эмоциональный или аффективный) 2. Конфликт, связанный с задачей (познавательный) 3. Конфликт, связанный с процессом (распределения обязанностей и подходов) <p>25. Конфликт концентрируется на стратегии и делегировании обязанностей и распределении ресурсов, это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликт отношений (эмоциональный или аффективный) 2. Конфликт, связанный с задачей (познавательный) 3. Конфликт, связанный с процессом (распределения обязанностей и подходов)
--

2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

<p>ПК-6.1: Участвует в разработке и реализации кадровой и социальной политики</p>	<p>Обучающийся умеет: разрабатывать и реализовывать кадровую и социальную политику компании; оформлять сопровождающую документацию в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала; ориентироваться в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации</p>
<p>Примерные задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликт и его функции. Суть конструктивной функции конфликта. Приведите конкретные примеры. 2. Конфликт и его функции. Суть деструктивной функции конфликта. Приведите примеры. 3. Роль конфликтогенов в развитии конфликта. Типы наиболее распространённых конфликтогенов. Приведите конкретный пример. 4. Эскалация конфликтогенов и некоторые правила бесконфликтного поведения. Приведите конкретный пример 5. Причины возникновения и этапы развития конфликтов. Приведите конкретный пример 6. Типы межличностных отношений и причины возникновения конфликтов в трудовых коллективах. Приведите конкретный пример 7. Классификация конфликтных ситуаций и причин конфликтов Общие и частные, объективные и субъективные причины конфликтов. Привести конкретный пример 8. Этапы развития конфликтов и возможности разрешения конфликта в зависимости от этапа развития. 9. Понятие инновационного конфликта и типы нововведений, вызывающие инновационные конфликты. 10. Социальные роли участников и мотивация их вступления в инновационные конфликты. 11. Типология личностных особенностей персонала и их влияние на возникновение и развитие конфликта. Приведите конкретный пример. 12. Ценности, потребности и мотивы персонала, их взаимосвязь с конфликтным поведением. Приведите конкретный пример. 13. Понятие стрессоустойчивости личности и ее влияние на поведение в конфликте. Приведите конкретный пример. 14. Стратегия поведения оппонентов в конфликтной ситуации. Приведите примеры 15. Особенности поведения людей, переживающих конфликт. Фрустрация. Кризис. Стресс. Взаимосвязь внутриличностных и межличностных конфликтов. Приведите примеры 16. Психологические характеристики поведенческих ролей: Родителя, Взрослого и Ребёнка. Условия возникновения конфликтов и их предупреждения. Трансактный аспект. Приведите конкретный пример. 17. Конфликт и механизмы психологической защиты. Приведите конкретный пример. 18. Основные стили разрешения конфликта (двухмерная модель К. Томаса), их краткая характеристика. Приведите конкретный пример. 19. Условия эффективного использования различных стратегий поведения в конфликте. Приведите конкретный пример 20. Понятия и технологии предупреждения, разрешения и управления конфликтом. Приведите конкретный пример. 21. Структурные методы разрешения конфликтов. Приведите конкретный пример 22. Организация переговоров как действенное средство разрешения конфликтов. Приведите конкретный пример. 23. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами. Приведите конкретный пример. 24. Роль комиссии по трудовым спорам (КТС) в урегулировании организационного конфликта. Приведите конкретный пример. 25. Конфликтность как компонент трудового потенциала коллектива предприятия. Анализ, прогноз и управление 26. Особенности протекания и разрешения конфликтов в организациях с органической культурой 27. Особенности протекания и разрешения конфликтов в организациях с бюрократической культурой. 28. Особенности протекания и разрешения конфликтов в организациях с предпринимательской культурой. 29. Особенности протекания и разрешения конфликтов в организациях с партиципативной культурой. 	

30. Предупреждение и предотвращение конфликтов: упреждение, консенсус интересов, толерантность, информационный обмен, коммуникативные способы снятия напряжения. Приведите конкретный пример

ПК-6.1: Участвует в разработке и реализации кадровой и социальной политики	Обучающийся владеет: навыками разработки и реализации кадровой и социальной политики компании; навыками оформления сопровождающей документации в процедурах приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала
--	---

Примерные кейсы:

1. МУ по теории Э Берна «Трансактный анализ» 7 заданий по формированию навыков бесконфликтного общения. Распознавание поведенческой позиции (роли) оппонента
2. Информационные методы решения конфликтных ситуаций
3. Самооценка типичной позиции в конфликтной ситуации (Тест Томаса)
4. Оценка вероятности возникновения конфликта в зависимости от локус-контроля руководителя. (Тест Ершова)
5. Невербальные методы купирования стрессовых состояний (нейрографика, арт – терапия.)
6. Трудовые споры как характеристика качества выполнения HR функций. (МУ)

2.2. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

Перечень вопросов к экзамену

1. Основные методологические подходы к изучению конфликтов.
2. Построение конфликтной модели общества.
3. Социальный конфликт и теории постиндустриального общества.
4. Социально-психологическая интерпретация конфликта.
5. Сущность конфликта и его структура.
6. Функции конфликта. Позитивная форма проявления конфликтов.
7. Негативная форма проявления конфликтов.
8. Характеристика конструктивного конфликта.
9. Характеристика деструктивного конфликта.
10. Конфликтогены и их типы.
11. Правила формулирования конфликтной ситуации.
12. Типология конфликтных личностей.
13. Типология конфликтов по различным основаниям.
14. Причины возникновения конфликтов.
15. Динамика конфликта.
16. Основные этапы разрешения конфликта.
17. Стратегии выхода из конфликта.
18. Стили конфликтного поведения.
19. Этапы и фазы развития конфликтов.
20. Объективные, субъективные, общие, частные причины возникновения конфликтов.
21. Социально-трудовые конфликты. Анализ, прогноз и управление.
22. Трудовой коллектив - социальная группа. Цели и способы объединения людей и проблемы конфликта
23. Формальные и неформальные объединения и проблемы лидерства.
24. Факторы, определяющие социально-психологический климат в трудовом коллективе.
25. Структурно-функциональный анализ конфликтов в коллективе.
26. Управление конфликтом в организациях с различным типом организационных культур.
27. Ценностные установки и поведение в конфликте.
28. Личностные особенности оппонентов и их влияние на возникновение, развитие и поведение в конфликте.
29. Типология конфликтных личностей. Влияние типологии на проблемы разрешения конфликта.
30. Механизмы психологической защиты.
31. Основные стили разрешения конфликта (двухмерная модель К. Томаса), их краткая характеристика.
32. Условия эффективного использования различных стратегий поведения в конфликте.
33. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.
34. Стратегия поведения оппонентов в конфликтной ситуации.
35. Стили поведения руководителя и способы разрешения конфликтов.

36. Переговоры как действенное средство разрешения конфликтом.
37. Методы профилактики конфликтов в области трудовых отношений.
38. Средства массовой информации как инструмент воздействия на конфликтные ситуации.

3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100 – 90% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89 – 76% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объема заданных вопросов.

Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий

«Отлично/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.

«Хорошо/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

«Удовлетворительно/зачтено» – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

«Неудовлетворительно/не зачтено» – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Виды ошибок:

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, норм; незнание приемов решения задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*
- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.*
- *недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.*

Критерии формирования оценок по экзамену

«Отлично» (5 баллов) – обучающийся демонстрирует знание всех разделов изучаемой дисциплины: содержание базовых понятий и фундаментальных проблем; умение излагать программный материал с демонстрацией конкретных примеров. Свободное владение материалом должно характеризоваться логической ясностью и четким видением путей применения полученных знаний в практической деятельности, умением связать материал с другими отраслями знания.

«Хорошо» (4 балла) – обучающийся демонстрирует знания всех разделов изучаемой дисциплины: содержание базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности. Таким образом данная оценка выставляется за правильный, но недостаточно полный ответ.

«Удовлетворительно» (3 балла) – обучающийся демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. Однако знание основных проблем курса не подкрепляются конкретными практическими примерами, не полностью раскрыта сущность вопросов, ответ недостаточно логичен и не всегда последователен, допущены ошибки и неточности.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – выставляется в том случае, когда обучающийся демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые

умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки.