

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

**Институт философии
Кафедра социологии и социальных технологий**

УТВЕРЖДАЮ
Директор института философии
П.П. Скляр
«20» 04 2023г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**«МЕХАНИЗМЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ СФЕРЕ»**

По направлению подготовки 39.04.01 Социология
Магистерская программа: «Социология организаций и управления»

Лист согласования РПУД

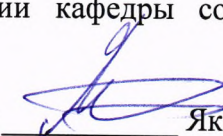
Рабочая программа учебной дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в управленческой сфере» по направлению подготовки 39.04.01 Социология. – 26 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в управленческой сфере» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 39.04.01 Социология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 79 от 5 февраля 2018 года.

СОСТАВИТЕЛЬ:

кандидат психологических наук, доцент Звонок А.С.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии и социальных технологий «18» апреля 2023 г., протокол № 17.

Заведующий кафедрой социологии и социальных технологий  Яковенко А.В.

Переутверждена: «__» _____ 20__ г., протокол № ____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии «20» апреля 2023 г., протокол № 7.

Председатель учебно-методической комиссии института философии  Пидченко С.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цели учебной дисциплины – сформировать комплексное представление о причинах, факторах детерминации конфликтов, а также механизмах диагностики, предупреждения, разрешения и профилактики конфликтных ситуаций в системе социального управления.

Задачи:

освоение знаний о базовых подходах к оценке основных этапов становления конфликтологических теорий;

изучение ключевых прикладных методик диагностики, буферизации и разрешения конфликтов в системе социального управления;

овладение навыками принятия квалифицированных управленческих решений и осуществления эффективных действий на разных стадиях развития конфликтных сценариев;

формирование способностей анализа воздействия различных факторов на инициирование конфликтов в системе управления.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Механизмы разрешения конфликтов в управленческой сфере» входит в модуль профессиональных дисциплин части, формируемая участниками образовательных отношений учебного плана подготовки студентов по направлению подготовки 39.04.01 Социология.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Современные методы социологических исследований», «Социология общественного мнения», «Социология массовой коммуникации», «Социология пространства и социальная стратификация», «Социальная ответственность и технологии социального управления», и служит основой для освоения дисциплин: «Социология повседневности», «Социологические концепции управления организационным развитием и государственная служба», «Управленческое консультирование и информационно-аналитическая работа», «Социология смыслов», «Организационные коммуникации».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия.	Знать: генезис представлений о конфликтах, причинах и способах разрешения.
		Уметь: определять стадии развития конфликта в управленческой сфере.
		Владеть навыками: предметного использования в управленческой деятельности различных подходов по упреждению кризисных ситуаций; обобщения информации, касающейся полифакторных аспектов проявления конфликтного поведения.
ПК-1. Способен определять и описывать проблем-	ПК-1.1. Демонстрирует знание основных социологических теорий.	Знать: специфику поведения на разных стадиях конфликтов.
		Уметь: применять различные методики

ную ситуацию с применением знаний социологической теории для обоснования актуальности исследования в конкретной сфере жизнедеятельности общества		диагностики конфликтогенных ситуаций.
		Владеть навыками: основ исследовательской деятельности, направленной на вычленение влияния конкретных детерминант, способных инициировать конфликтогенные ситуации.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	-	144- (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	66	-	16
Лекции	33	-	8
Семинарские занятия	33	-	8
Практические занятия	-	-	-
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	36	-	36
Другие формы и методы организации образовательного процесса	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	78	-	128
Форма аттестации	Экзамен	-	Экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Конфликт как социальное явление

Концептуальные различия в подходах к оценкам феномена конфликта как социального явления. Полемика относительно терминов «конфликт», «социальный конфликт», «конфликт в управленческой сфере»: социально-философский, психологический, социологический, культурологический, религиозный подходы. Социальная природа конфликта. Социальная статика и социальная динамика в определении феномена конфликта. Конфликт как кризисное состояние и перспективная возможность. Конфликтологические парадоксы.

Тема 2. Современные теории конфликта и управленческая сфера

Р. Дарендорф и его теория конфликта. Концептуальные подходы исследования конфликтных ситуаций Л. Козера. Роль разработок Г. Шека для понимания внутренней логики конфликтов в том числе и в управленческой сфере. Основы теории конфликта в работе Ж. Тощенко «Парадоксальный человек». Управленческая сфера как поле повышенной конфликтогенности: основные причины. Многоуровневость системы управления и разнопорядковость управленческих конфликтов. Теоретические концепты конфликта в управленческой сфере на современном этапе.

Тема 3. Основные причины и факторы детерминации конфликтов в управленческой сфере (диагностика предконфликтных, конфликтных и постконфликтных отношений)

Предсказуемость и неизбежность конфликтов в управленческой сфере. Потенциальные, реальные и вымышленные причины детерминации конфликтов в системе управления. Основные внутренние и внешние факторы эскалации, смягчения и разрешения конфликтов. Характеристика различных стадий конфликтов. Общие характеристики социально-психологического инструментария диагностики потенциально конфликтных ситуаций. Роль социологического инструментария в осуществлении диагностических процедур предконфликтных, конфликтных и постконфликтных отношений. Оценки рисков инициирования конфликтов в управленческой сфере.

Тема 4. Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе управления (внешняя среда)

Анализ и оценка экономических, внутриполитических, международных и иных факторов инициирования конфликтов на различных управленческих уровнях. Анализ роли информационно-коммуникационной среды в инициировании конфликтных ситуаций в системе управления. Межведомственные диспозиции как потенциальная почва для конфликтов в управленческой сфере. Формы административного реагирования на потенциальные и разворачивающиеся конфликты в системе управления. Переговоры и посредничество как способ предупреждения и урегулирования конфликтов применительно к управленческой сфере.

Тема 5. Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе управления (внутренняя среда)

Диагностика межличностных и внутриличностных конфликтов в управленческой сфере. Ролевые конфликты и механизмы их упорядочивания. Анкетирование, тестирование, социометрия как способы оценки и анализа отношений внутри организационной структуры. Исследование межгрупповых конфликтов: причины, стадии развития, способы урегулирования. Игровые методики управления конфликтами. Руководитель как централизующее звено при осуществлении практик разрешения конфликтов в системе управления. Стратегия и тактика руководителя по предупреждению и качественному разрешению конфликтных ситуаций.

Тема 6. Пределы возможностей снижения уровня конфликтогенности в управленческой сфере (к перспективам развития системы управления)

Развитие инновационных технологий как фундамент для появления передовых методик разрешения конфликтов. Значение разработок BIG DATA («Большие данные») и иных способов съема количественной и качественной информации в реализации механизмов по преодолению конфликтов. Проекты, практики и возможности использования разработок в области искусственного интеллекта (ИИ) в снижении уровня конфликтогенности в управленческой сфере. Межцивилизационное социокультурное взаимодействие: полемика, практика и перспективы между тотальным конфликтом и чаяниями гармонизации отношений. Глобальное управление и глобальные конфликты.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Конфликт как социальное явление	5	-	2
2	Современные теории конфликта и управленческая сфера	5	-	-
3	Основные причины и факторы детерминации	6	-	-

	конфликтов в управленческой сфере (диагностика предконфликтных, конфликтных и постконфликтных отношений)			
4	Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе управления (внешняя среда)	5	-	2
5	Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе управления (внутренняя среда)	6	-	2
6	Пределы возможностей снижения уровня конфликтности в управленческой сфере (к перспективам развития системы управления)	6	-	2
Итого:		33	-	8

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Конфликт как социальное явление	5	-	-
2	Современные теории конфликта и управленческая сфера	5	-	2
3	Основные причины и факторы детерминации конфликтов в управленческой сфере (диагностика предконфликтных, конфликтных и постконфликтных отношений)	6	-	2
4	Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе управления (внешняя среда)	5	-	
5	Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе управления (внутренняя среда)	6	-	2
6	Пределы возможностей снижения уровня конфликтности в управленческой сфере (к перспективам развития системы управления)	6	-	2
Итого:		33	-	8

4.5. Лабораторные работы

Не предусмотрены учебным планом.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Конфликт как социальное явление	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	13	-	20
2	Современные теории	Подготовка к семинар-	12	-	20

	конфликта и управлен- ческая сфера	ским занятиям, к теку- щему и промежуточному контролю			
3	Основные причины и факторы детерминации конфликтов в управлен- ческой сфере (диагно- стика предконфликтных, конфликтных и пост- конфликтных отноше- ний)	Подготовка к семинар- ским занятиям, к теку- щему и промежуточному контролю	12	-	20
4	Прикладные механизмы предупреждения и раз- решения конфликтных ситуаций в системе управления (внешняя среда)	Подготовка к семинар- ским занятиям, к теку- щему и промежуточному контролю	14	-	22
5	Прикладные механизмы предупреждения и раз- решения конфликтных ситуаций в системе управления (внутренняя среда)	Подготовка к семинар- ским занятиям, к теку- щему и промежуточному контролю	13	-	22
6	Пределы возможностей снижения уровня кон- фликтогенности в управленческой сфере (к перспективам развития системы управления)	Подготовка к семинар- ским занятиям, к теку- щему и промежуточному контролю	14	-	24
	Итого:		78	-	128

4.7 Курсовая работа по дисциплине «Механизмы разрешения конфликтов в управленческой сфере» запланирована в 3 семестре. Примерные темы курсовых работ и критерии оценивания представлены в оценочных средствах.

5. Образовательные технологии

С целью качественного выполнения главных задач учебно-воспитательного процесса применяется проблемный подход к построению занятий. Семинарские занятия проводятся с элементами дискуссии, анализа конкретных ситуаций, решение практических задач.

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся могут использоваться инновационные образовательные технологии при реализации различных видов аудиторной работы в сочетании с внеаудиторной. Используемые образовательные технологии и методы должны быть направлены на повышение качества подготовки путем развития у обучающихся способностей к самообразованию и нацелены на активизацию и реализацию личностного потенциала.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: групповая, научная дискуссия, диспут, дебаты.

6. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Авксентьев, В. А. Региональная конфликтология: концепты и российская практика: монография / В. А. Авксентьев, Г. Д. Гриценко, А. В. Дмитриев; под ред. М. К. Горшкова; Институт социологии РАН. - Москва: Альфа-М, 2008. - 368 с. - ISBN 978-5-98281-145-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/142011>
2. Каштанова, О. В. Социология конфликта: учебное пособие / О. В. Каштанова. - Казань: КНИТУ, 2020. - 152 с. - ISBN 978-5-7882-2953-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1903899>
3. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. – 287 с. - ISBN 978-5-238-01542-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028499>
4. Троицкая, Н. Н. Конфликтология: учебное пособие / Н. Н. Троицкая. - Москва: РУТ (МИИТ), 2018. - 136 с. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1895965>

б) дополнительная литература:

1. Анискина, Н. В. Конфликт интересов на службе в уголовно-исполнительной системе (организационно-правовой аспект): монография / Н. В. Анискина. П. В. Голодов. О. В. Дербина [и др.]; под ред. П. В. Голодова. О. В. Дербиной; Федеральная служба исполнения наказаний. Вологодский институт права и экономики. - Вологда: ВИПЭ ФСИН России. 2019. - 95 с. - ISBN 978-5-94991-499-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1229838>
2. Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю., Петренко Т. В. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2018. 144 с.
3. Гостенина, В. И. Социология управления в транзитивном обществе: теория и опыт эмпирических исследований: учебное пособие / В.И. Гостенина. – Москва: ИНФРА-М, 2025. – 289 с. – (Высшее образование). – DOI 10.12737/2086345. - ISBN 978-5-16-019093-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2086345>
4. Конфликт интересов на государственной и муниципальной службе, в деятельности организаций: причины, предотвращение, урегулирование: научно-практическое пособие / Т.С. Глазырин, Т.Л. Козлов, Н.М. Колосова [и др.]; отв. ред. А.Ф. Ноздрачев. – Москва: Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации: ИНФРА-М, 2023. – 224 с. – DOI 10.12737/18874. - ISBN 978-5-16-012101-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1908840>
5. Лукаш, Ю. А. Внутрифирменные конфликты и трудовая конфликтология в бизнесе: учебное пособие для практического применения / Ю. А. Лукаш. - Москва: Флинта, 2022. - 123 с. - ISBN 978-5-9765-5169-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1905774>

в) интернет-ресурсы:

ВЦИОМ (официальный сайт) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://wciom.ru>

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <https://www.minobrnauki.gov.ru>.

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Знаниум» – <https://znanium.ru/>

Федеральный научно-исследовательский социологический центр РАН (Интернет ресурсы) – <https://www.fnisc.ru/eresurs.html>

Официальный сайт журнала «Социологические исследования». – <http://www.isras.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в управленческой сфере» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Механизмы разрешения конфликтов в управленческой сфере»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Пороговый	Знать: генезис представлений о конфликтах, причинах и способах разрешения.
Основной		Базовый	Уметь: определять стадии развития конфликта в управленческой сфере.
Заключительный		Высокий	Владеть навыками: предметного использования в управленческой деятельности различных подходов по упреждению кризисных ситуаций; обобщения информации, касающейся полифакторных аспектов проявления конфликтного поведения.
Начальный	ПК-1. Способен определять и описывать проблемную ситуацию с применением знаний социологической теории для обоснования актуальности исследования в конкретной сфере жизнедеятельности общества	Пороговый	Знать: специфику поведения на разных стадиях конфликтов.
Основной		Базовый	Уметь: применять различные методики диагностики конфликтогенных ситуаций.
Заключительный		Высокий	Владеть навыками: основ исследовательской деятельности, направленной на вычленение влияния конкретных детерминант, способных инициировать конфликтогенные ситуации

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2	Тема 1. Конфликт как социальное явление Тема 2. Современные теории конфликта и управленческая сфера. Тема 3. Основные причины и факторы детерминации конфликтов в управленческой сфере (диагностика предконфликтных, конфликтных и постконфликтных отношений)	3
2.	ПК-1	Способен определять и описывать проблемную ситуацию с применением знаний социологической теории для обоснования актуальности исследования в конкретной сфере жизнедеятельности общества	ПК-1.1	Тема 4. Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе управления (внешняя среда) Тема 5. Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе управления (внутренняя среда). Тема 6. Пределы возможностей снижения уровня конфликтно-	3

				сти в управленческой сфере (к перспективам развития системы управления)	
--	--	--	--	---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-3	УК-3.2	Знать: генезис представлений о конфликтах, причинах и способах разрешения. Уметь: определять стадии развития конфликта в управленческой сфере. Владеть навыками: предметного использования в управленческой деятельности различных подходов по упреждению кризисных ситуаций; обобщения информации, касающейся полифакторных аспектов проявления конфликтного поведения.	Тема 1. Тема 2. Тема 3.	Контрольные работы, творческие задания, тесты
2	ПК-1	ПК-1.1	Знать: степень влияния различных факторов на возникновение и эскалацию конфликтов вообще и в управленческой сфере в частности. Уметь: отчетливо позиционироваться на различных этапах развития конфликта и выбирать оптимальные поведенческие	Тема 4. Тема 5. Тема 6.	Контрольные работы, творческие задания, тесты

			ские стратегии, ведущие к смягчению уровня конфликтности. Владеть навыками: руководства коллективом с учетом социальных, этнических, конфессиональных, культурных и иных особенностей его членов.		
--	--	--	---	--	--

Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Администрирование в разрешении конфликтов характерно для начальника с управленческой позицией:

- а) либерала
- б) организатора
- в) лидера
- г) руководителя.

2. Манифестация конфликта – это:

- а) признание конфликта
- б) эскалация конфликта
- в) кульминация конфликта.

3. «Эффект, при котором человек успешно выполняет задачи в присутствии других» – это:

- а) социальная фасилитация
- б) деиндивидуализация
- в) групповое мышление
- г) все ответы верны.

4. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность - группа
- б) группа - группа
- в) между членами трудового коллектива
- г) руководитель - коллектив
- д) все ответы верны.

5. Избегание конфликтов характерно для начальника с управленческой позицией:

- а) либерала
- б) организатора
- в) лидера
- г) администратора.

6. Компромисс в разрешении конфликтов характерен для начальника с управленческой позицией:

- а) либерала
- б) организатора

- в) лидера
- г) администратора.

7. Приспособление при разрешении конфликтов характерно для начальника с управленческой позицией:

- а) либерала
- б) организатора
- в) лидера
- г) администратора.

8. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:

- а) бойкотом
- б) бунтом
- в) блефом

9. Стратегия (способ) поведения оппонентов в конфликте, состоящая в их желании завершить конфликт частичными уступками:

- а) избегание
- б) приспособление
- в) компромисс

10. Замораживание конфликта предполагает:

- а) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования
- б) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий
- в) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов

11. Вид деятельности (специальный), который заключается в оптимизации с участием третьей стороны процесса нахождения конфликтующими сторонами решения проблемы, позволяющего прекратить конфликт, называется:

- а) медиацией
- б) компромиссом
- в) урегулированием

12. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:

- а) межгрупповой
- б) горизонтальный
- в) политический

13. Стратегия (способ) поведения оппонента в конфликте, состоящая в попытке уйти из конфликта при минимуме затрат:

- а) избегание
- б) сотрудничество
- в) компромисс

14. Кризис в конфликтологии представляет собой:

- а) неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор
- б) состояние эмоциональной разрядки
- в) точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы

15. Целостная, неделимая, наименьшая, часть конфликта, обладающая всеми его основными свойствами, называется:

- а) конфликтной ситуацией
- б) предметом конфликта
- в) этапом конфликта

16. Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:

- а) одиночкой
- б) маргиналом
- в) отшельником

17. Окончание конфликта по любым причинам называется ... конфликта:

- а) урегулированием
- б) локализацией
- в) завершением

18. Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду:

- а) насилие
- б) месть
- в) моббинг

19. К понятию ... относится вид участия третьей стороны в конфликте, при котором роль медиатора состоит в том, чтобы своим присутствием в зоне конфликта сдерживать стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или взаимной агрессии:

- а) «посредник»
- б) «третейский судья»
- в) «наблюдатель»

20. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

- а) обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений
- б) выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу
- в) обращение за помощью третьей стороны

21. Конфликтофобия это:

- а) боязнь конфликтов
- б) любовь конфликтов
- в) конфликтomanия

22. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы:

- а) манипуляция
- б) прессинг
- в) месть

23. Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями, переживаемыми ими по отношению друг к другу, называется конфликтом:

- а) внутриличностным
- б) межгрупповым
- в) социальным

24. Поддержание в ходе взаимодействия баланса ролей относится к ... условиям предупреждения конфликтов:

- а) объективным
- б) социально-психологическим
- в) организационно-управленческим

25. Изложение основных задач, методологических предпосылок и гипотез конфликта с указанием правил, процедуры и логической последовательности операций по проверке гипотез называется:

- а) методологией
- б) методикой
- в) программой

26. Коллектив это:

- а) высокоразвитая малая группа
- б) корпорация
- в) ассоциация
- г) все ответы верны.

27. Для разрешения конфликтов при ситуативном управлении важно чтобы было соответствие между:

- а) стилем управления и уровнем готовности подчиненных
- б) задачей и отношениями
- в) компетенцией и мотивацией подчиненных
- г) все ответы верны.

28. В Древней Греции функции внесудебного разрешения споров выполняли

- а) гелиасты;
- б) архонты;
- в) диететы;
- г) гоплиты;

29. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений, — называется ... конфликта:

- а) затуханием
- б) устранением
- в) разрешением

30. Междисциплинарная область научного исследования конфликтов различного уровня:

- а) история конфликта
- б) конфликтология
- в) социология конфликта
- г) проблемы

31. Основным содержанием конфликта есть:

- а) столкновение интересов

- б) столкновение потребностей
- в) конфликтное взаимодействие
- г) желание пообщаться.

32. Чем можно определить временные пределы конфликта, не зная точного времени?

- а) лицами, участниками конфликта
- б) событием
- в) местоположением

33. Что нужно знать на стадии предконфликтной ситуации для возможного недопущения конфликта?

- а) поиск и распределение ресурсов
- б) прервать отношения
- в) один участник дает советы другому

34. Ставка в конфликте – это:

- а) соотношение сила-слабость
- б) соотношение время-усилия
- в) соотношение возможных убытков и прибыли
- г) все ответы верны

35. Образы конфликтной ситуации относятся к:

- а) объективной составляющей конфликта
- б) субъективной составляющей конфликта
- в) не относятся ни к объективной, ни к субъективной составляющей конфликта
- г) принадлежность к объективной или субъективной составляющей конфликта и зависит от предмета конфликта.

36. Стадия возникновения объективной конфликтной ситуации:

- а) открытая
- б) латентная (скрытая)
- в) может быть и открытой, и скрытой
- г) зависит от конфликтной ситуации.

37. Диагностика конфликта – это:

- а) комплекс мер, направленный на разжигание, обострение конфликта
- б) комплекс мер, направленный на выяснение причин существующего конфликта, его направленности и тенденций развития
- в) комплекс мер, направленный на ослабление и ограничение конфликта.

38. По функциональной направленности конфликты могут иметь:

- а) только конструктивный характер
- б) только деструктивный характер
- в) конструктивный и деструктивный характер
- г) зависит от характера конфликта.

39. Стимулирование может быть оправдано в отношении конструктивных конфликтов:

- а) да
- б) да, но только при определенных условиях

в) нет.

40. Неясно выраженное недовольство существующим положением – это:

- а) мятеж
- б) бунт
- в) смута.

41. Прогрессирующее во времени развитие конфликта– это:

- а) эскалация конфликта
- б) сбалансированное противодействие
- г) кризис.

42. Целенаправленное выражение личной или коллективной агрессии с высокой степенью организации коллективного протеста:

- а) смута
- б) бунт
- в) восстание.

43. Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, но окончательное решение остается за оппонентами – это:

- а) арбитр
- б) медиатор
- в) судья
- г) наблюдатель.

44. Целенаправленное выражение личной или коллективной активности в агрессивных формах – это:

- а) смута
- б) бунт
- в) восстание.

45. Стратегия поведения в конфликте, заключающаяся в отказе человека от собственных интересов, готовность принести их в жертву другому, пойти ему навстречу – это:

- а) стратегия принуждения
- б) стратегия уклонения
- в) стратегия приспособления.

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

- а) приспособление
- б) компромисс
- в) сотрудничество.

47. Эскалация конфликта означает:

- а) расширение
- б) сужение
- в) нормализацию.

48. Вальвация конфликта означает:

- а) цена конфликта

- б) путь конфликта
- в) уровень конфликта
- г) структуру конфликта.

49. Конфликтогены – это:

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

50. То, из-за чего возникает конфликт – это:

- а) стороны конфликта
- б) позиции конфликтующих сторон
- в) предмет конфликта
- г) образ конфликтной ситуации.

51. Характерными признаками эскалации конфликта являются:

- а) восприятие ситуации как конфликтной
- б) возникновение предмета и объекта конфликта
- в) появление отрицательных установок относительно другой стороны
- г) переход от аргументов к претензиям
- д) все ответы верны.

52. Какие конфликты относятся к социальным конфликтам в больших группах?

- а) национально-этнические
- б) семейные
- в) земельные
- г) рабочих коллективах.

53. Признание реальности конфликта конфликтантами, легитимизация и институализация конфликта входят в состав:

- а) разрешение конфликта
- б) стимулирование конфликта
- в) регулирование конфликта.

54. Термин «конфликт» в переводе с латинского языка означает:

- а) столкновение
- б) трудности
- в) неприятности.

55. Кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, которое удовлетворяет интересы всех сторон:

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) приспособление

56. Слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей, относится к группе причин конфликтов:

- а) личностных
- б) организационно-управленческих

в) объективных

57. Основоположителем конфликтологии считается:

- а) Козер
- б) Берн
- в) Боулдинг

58. Стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы:

- а) групповая сплоченность
- б) социальная ингибция
- в) внутригрупповой фаворитизм

59. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

- а) профилактическая
- б) информационная
- в) сигнальная

60. К такому механизму психологической защиты, как ... относится произвольное истолкование событий для развития чувства субъективного контроля над ситуацией:

- а) реактивное образование
- б) проекция
- в) интеллектуализация

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

Вопросы к контрольным работам

(базовый уровень)

1. Социологический инструментарий исследования конфликтных ситуаций в управленческой сфере.
2. Межгрупповые конфликты в управленческой сфере.
3. Классики социологической науки о причинах и способах разрешения конфликтов.
4. Теория и практика «деловых игр» о диагностике конфликтных ситуаций в управленческой сфере.
5. Значение фигуры руководителя в предупреждении и разрешении конфликтов.
6. Плюсы и минусы использования «Больших данных» при анализе конфликтных ситуаций.
7. Социальные сети и конфликты в управленческой сфере.
8. Глобальный управленческий кризис: конфликты и сценарии их преодоления.
9. П. Сорокин о причинах конфликтах «чувственной» цивилизации.
10. Медиация как один из способов разрешения конфликтов.
11. Влияние политических факторов на конфликты в управленческой сфере.
12. Межличностные конфликты в управленческой сфере: специфика и способы преодоления.

13. Краткосрочные и долгосрочные последствия конфликтов в сфере управления.
14. Роль личного примера лидера в смягчении конфликтогенной обстановки.
15. Формальные и неформальные способы разрешения конфликтов.
16. Конфликты в сфере управления образованием: причины и пути разрешения.
17. Моральные принципы и конфликты в управленческой сфере.
18. Особенности разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении.
19. Сравнительный анализ внутриорганизационных и межорганизационных конфликтов.
20. Новаторские методики разрешения конфликтов.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Творческие задания

(высокий уровень)

1. Представьте собственные представления об основных причинах конфликтов в управленческой сфере?
2. Насколько можно соглашаться с конфликтологической теорией Л. Козера?
3. Почему Р. Дарендорфа считают одним из классиков конфликтологии в социологической науке?
4. Можно ли считать научно обоснованными постулаты Г. Шека о высокой значимости феномена зависти в инициировании конфликтных ситуаций?
5. На конкретных примерах представьте конфликтологические парадоксы с опорой на работу Ж. Тощенко «Парадоксальный человек».
6. Охарактеризуйте влияние передовых технологий на расширение возможностей диагностики и преодоления конфликтов в системе управления.
7. Подготовьте конспект лекции «Главные подходы к разрешению конфликтов в управленческой сфере».
8. Подготовьте варианты плана-конспекта лекции на тему «Роль руководителя в предупреждении и разрешении конфликтов».
9. Напишите эссе «социальная природа конфликтов».
10. Дайте собственную оценку эффективности традиционных методов разрешения конфликтов.
11. Опишите идеальную модель взаимоотношений между руководителем и подчиненными в организации.
12. Представьте собственное видение позитивных и негативных сторон медиации.
13. Подготовьте программу социологического исследования на тему: «Конфликты в студенческой группе: причины и способы разрешения».
14. Проанализируйте роль информационно-коммуникационной среды в инициировании конфликтных ситуаций в системе управления.

15. Приведите исторические примеры эффективного разрешения конфликтов в управленческой сфере.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «творческое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Творческое задание представлено на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений и т.п.). Оформлено в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
4	Творческое задание представлено на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Творческое задание представлено на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Творческое задание представлено на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен, 3 семестр)

1. Конфликт как социальное явление: общие характеристики.
2. Концептуальные различия в подходах к оценкам феномена конфликта как социального явления: социально-философский, психологический, социологический, культурологический и религиозный срезы.
3. Социальная природа конфликта.
4. Социальная статика и социальная динамика в определении феномена конфликта.
5. Конфликтологические парадоксы.
6. Р. Дарендорф и его теория конфликта.
7. Концептуальные подходы исследования конфликтных ситуаций Л. Козера.
8. Роль разработок Г. Шека для понимания внутренней логики конфликтов в том числе и в управленческой сфере.
9. Основы теории конфликта в работе Ж. Тощенко «Парадоксальный человек».
10. Управленческая сфера как поле повышенной конфликтности: основные причины.
11. Многоуровневость системы управления и разнопорядковость управленческих конфликтов.
12. Теоретические концепты конфликта в управленческой сфере на современном этапе.
13. Потенциальные, реальные и вымышленные причины детерминации конфликтов в системе управления.
14. Основные внутренние и внешние факторы эскалации, смягчения и разрешения конфликтов.
15. Характеристика различных стадий конфликтов.
16. Общие характеристики социально-психологического инструментария диагностики потенциально конфликтных ситуаций.

17. Роль социологического инструментария в осуществлении диагностических процедур предконфликтных, конфликтных и постконфликтных отношений.
18. Оценки рисков инициирования конфликтов в управленческой сфере.
19. Анализ и оценка экономических, внутрисполитических, международных и иных факторов инициирования конфликтов на различных управленческих уровнях.
20. Роль информационно-коммуникационной среды в инициировании конфликтных ситуаций в системе управления.
21. Межведомственные диспозиции как потенциальная почва для конфликтов в управленческой сфере.
22. Формы административного реагирования на потенциальные и разворачивающиеся конфликты в системе управления.
23. Переговоры и посредничество как способ предупреждения и урегулирования конфликтов применительно к управленческой сфере.
24. Диагностика межличностных и внутриличностных конфликтов в управленческой сфере.
25. Ролевые конфликты и механизмы их упорядочивания.
26. Анкетирование, тестирование, социометрия как способы оценки и анализа отношений внутри организационной структуры.
27. Исследование межгрупповых конфликтов: причины, стадии развития, способы урегулирования.
28. Игровые методики управления конфликтами.
29. Стратегия и тактика руководителя по предупреждению и качественному разрешению конфликтных ситуаций.
30. Развитие инновационных технологий как фундамент для появления передовых методик разрешения конфликтов.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточная контроль
(«экзамен»)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказатель-

	ствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы
--	---

Оценочные средства для промежуточной аттестации (3 семестр, курсовая работа)

Примерная тематика курсовых работ

1. Конструктивное управление взаимодействием в конфликте.
2. Искривленное социальное восприятие проблемной ситуации как элемент конфликта.
3. Внутренние и внешние факторы, влияющие на эскалацию конфликта.
4. Ценностные ориентиры личности управленца и поведение в конфликте.
5. Влияние внешней среды на стратегию поведения в конфликте.
6. Альтернативные способы разрешения конфликтов.
7. Будущее альтернативных способов разрешения конфликтов эпохи интернету и искусственного интеллекта.
8. Гибридизация альтернативных способов решения споров: в поисках эффективности.
9. Конфликт как норма общественной жизни.
10. Теоретико-методологические основы исследования социальных конфликтов.
11. Организационные конфликты: основные параметры исследовательского механизма.
12. Специфика конфликтов в отечественных организациях.
13. Этика корпоративных конфликтов.
14. Методы конфликтологической экспертизы.
15. Медиация как способ разрешения организационно-управленческих конфликтов.
16. Традиционные и современные представления о переговорах.
17. Роль правовых норм в предотвращении и разрешении социально-трудовых конфликтов.
18. Виды социально-трудовых конфликтов и механизмы их разрешения.
19. Развитие концепций социального партнерства как основы социального мира.
20. Трудовые конфликты, их роль и значение в обществе.
21. Функции конфликтов. Возможности изменения деструктивных в конструктивные.
22. Разрешение конфликта с помощью третьей стороны.
23. Влияние психологической устойчивости и профессионального мастерства на эффективность деятельности в конфликтных ситуациях.
24. Основные пути и способы разрешения значимых противоречий в социальном взаимодействии.
25. Вертикальные и горизонтальные конфликты в организациях.
26. Социально-трудовой конфликт: смысл, значение, институты урегулирования.
27. Понятие групповых конфликтов и их структура.
28. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.
29. Пути разрешения межгрупповых конфликтов.
30. Конфликты в организации и их социально-психологическая характеристика.
31. Конфликты в сфере управления и их специфика.
32. Общие и специальные методы исследования организационно-управленческого конфликта.

33. Основные подходы и позиции управленцев при разрешении конфликтов в организации.
34. Управление социальными конфликтами - условие жизнедеятельности общества.
35. Технологии разрешения конфликтов в организации.
36. Посредничество и технологии переговорного процесса в организационно-управленческом конфликте.
37. Механизмы и формы социокультурного влияния на конфликты в организациях.
38. Пути формирования конфликтологической культуры и основные направления институализации конфликтологии.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточная аттестация
(курсовая работа)

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Курсовая работа носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенный теоретический материал, глубокий анализ, критический разбор поставленных вопросов и т.п., логичное последовательное изложение материала с соответствующими выводами. Во время защиты студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует материалами, использованными в работе, легко отвечает на поставленные вопросы.
хорошо (4)	Курсовая работа носит исследовательский характер, имеет вполне грамотно изложенный теоретический материал, достаточно подробный анализ, критический разбор поставленных вопросов и т.п., материал изложен последовательно, сделаны соответствующие, но не всегда точные выводы. Во время защиты студент показывает знания вопросов темы, оперирует материалами, использованными в работе, отвечает на поставленные вопросы без особых затруднений.
удовлетворительно (3)	Курсовая работа носит исследовательский характер, содержит теоретический материал, но имеет поверхностный анализ и недостаточный критический разбор, иногда просматривается непоследовательность изложения материала, представленные выводы не всегда обоснованы. Во время защиты студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда исчерпывающе аргументирует ответы на заданные вопросы.
неудовлетворительно (2)	Работа не отвечает основным требованиям, предъявляемым к курсовым работам, не предоставлена, выпускник не явился на защиту или в ходе неё показал полное отсутствие владения материалом.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)