

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан экономического  
факультета, профессор  
**К.Э. Тюпаков**  
22 мая 2019 г.



**Рабочая программа дисциплины**  
**Конфликтология**

**Направление подготовки**  
38.03.01 Экономика

**Направленность**  
«Экономика предприятий и организаций»  
(программа академического бакалавриата)

**Уровень высшего образования**  
бакалавриат

**Форма обучения**  
очная и заочная

**Краснодар**  
**2019**

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» разработана на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ 12 ноября 2015 г. № 1327.

Автор:

Старший преподаватель



Л.В. Сысоева

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 29.04.2019г. г., протокол № 8

Заведующий кафедрой  
д-р ист. н., профессор



В.А. Луговский

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета, протокол № 16 от 20.05.2019 г.

Председатель  
методической комиссии  
д-р экон. наук, профессор



А.В. Толмачев

Руководитель  
основной профессиональной  
образовательной программы  
канд. экон. наук, доцент



Е.А. Шибанихин

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины

**Целью** освоения дисциплины «Конфликтология» является формирование целостного представления о методологических, теоретических и методических основах исследования конфликтов, а также развитие умений и навыков по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтных ситуаций.

### Задачи

- ознакомление с основными направлениями развития конфликтологической науки, с необходимым арсеналом методов изучения конфликтов;
- овладение понятийным аппаратом, описывающим объективные и субъективные причины конфликтов, социальные и психологические мотивы их возникновения, типологию конфликтов, особенности проблем личности, общения и деятельности, способов реагирования в конфликте;
- приобретение опыта анализа проблемных профессиональных и учебных ситуаций, организации бесконфликтного профессионального общения и взаимодействия, принятия индивидуальных и совместных решений;
- знакомство с приемами управления конфликтными ситуациями, и особенностями их предупреждения.

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

**В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:**

ОК-7 - способностью к самоорганизации и самообразованию;

ПК-10 - способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии.

## 3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

«Конфликтология» является дисциплиной по выбору вариативной части ОПОП подготовки обучающихся по направлению 38.03.01 Экономика, направленность «Экономика предприятий и организаций».

## 4. Объем дисциплины (72 часа, 2 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
<b>Контактная работа</b> в том числе: — аудиторная по видам учебных занятий		
— лекции	37	6
	18	2

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
— практические (лабораторные)	18	4
— внеаудиторная	1	1
— зачет	1	1
— экзамен	-	-
— защита курсовых работ (проектов)	-	-
<b>Самостоятельная работа</b> в том числе:	35	65
— курсовая работа (проект)	-	-
— прочие виды самостоятельной работы	35	65
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>72/2</b>	<b>72/2</b>

## 5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемого курса обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается на 2 курсе, в 4 семестре. На заочной форме – на 3 курсе в пятом семестре.

### Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	<b>Конфликтология как наука</b> 1. Предмет и объект конфликтологии. 2. Методы конфликтологии. 3. Становление конфликтологии как самостоятельной науки.	ОК-7 ПК-10	8	2	2	4
2	<b>Сущность конфликта, его структура и формы</b> 1. Сущность конфликта. 2. Формы конфликта: конструктивная и деструктивная. 3. Структура конфликта.	ОК-7 ПК-10	8	2	2	4
3	<b>Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов</b>	ОК-7 ПК-10	8	2	2	4

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа

	1. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов 2. Объективные причины конфликтов. 3. Субъективные причины конфликтов.					
4	<b>Динамика конфликтов</b> 1. Основные этапы и фазы в развитии конфликта. 2. Предконфликтный период: возникновение и осознание объективной проблемной ситуации, попытки бесконфликтного решения, предконфликтная ситуация. 3. Стадия открытого конфликта. 4. Послеконфликтный период.	ОК-7 ПК-10	8	2	2	4
5	<b>Основные типы конфликтов</b> 1. Типология конфликтов. 2. Внутриличностные конфликты. 3. Межличностные конфликты. 4. Межгрупповые конфликты.	ОК-7 ПК-10	8	2	2	4
6	<b>Оценка конфликтов и конфликтное управление</b> 1. Понятие и содержание управления конфликтами. 2. Методы управления конфликтами. 3. Диагностика конфликтов.	ОК-7 ПК-10	8	2	2	4
7	<b>Прогнозирование и профилактика конфликтов</b> 1. Источники прогнозирования конфликта. 2. Пути и способы предупреждения конфликта. 3. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.	ОК-7 ПК-10	8	2	2	4
8	<b>Разрешение конфликтов</b> 1. Стили конфликтного пове-	ОК-7 ПК-10	8	2	2	3

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
	дения: конфронтация, сотрудничество, уклонение, приспособление, компромисс. 2. Способы разрешения конфликтов 3. Основные этапы урегулирования конфликтов.					
9	<b>Конфликты в сфере экономики</b> 1. Особенности конфликтов в сфере экономики. 2. Виды экономических конфликтов и их причины. 3. Оптимальные экономические решения как условие предупреждения конфликтов.	ОК-7 ПК-10	8	2	2	4
Итого				18	18	35

### Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практические занятия (лабораторные занятия)	Самостоятельная работа
1	<b>Конфликтология как наука</b> 1. Предмет, объект, методы конфликтологии. 2. Сущность конфликта, его структура и формы. 3. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов.	ОК-7 ПК-10	5	1	1	12
2	<b>Оценка конфликтов и конфликтное управление.</b> 1. Понятие и содержание управления конфликтами. 2. Методы управления конфликтами.	ОК-7 ПК-10	5	1	1	20

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практические занятия (лабораторные занятия)	Самостоятельная работа
	3. Конфликты в сфере экономики.					
3	<b>Прогнозирование и профилактика конфликтов</b> 1. Источники прогнозирования конфликта. 2. Пути и способы предупреждения конфликта. 3. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.	ОК-7 ПК-10	5	-	1	10
4	<b>Разрешение конфликтов</b> 1. Стили конфликтного поведения: конфронтация, сотрудничество, уклонение, приспособление, компромисс. 2. Способы разрешения конфликтов 3. Основные этапы урегулирования конфликтов.	ОК-7 ПК-10	5	-	1	10
6	<b>Конфликты в сфере экономики</b> 1. Особенности конфликтов в сфере экономики. 2. Виды экономических конфликтов и их причины. 3. Оптимальные экономические решения как условие предупреждения конфликтов.	ОК-7 ПК-10				13
4.						
Итого				2	4	65

## 6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Темы контрольных работ по дисциплине «Конфликтология» для студентов отделения заочного обучения. Режим доступа: <https://kubsau.ru/upload/iblock/492/492a271fdb369fc64dd908f30f76896f.pdf>.

2.Петренко Т.В. Конфликтология: практические аспекты регулирования и профилактики социально-трудовых конфликтов: учебное пособие/ Т.В. Петренко, С.Ю. Бунтовский, Л.Л. Бунтовская. – Краснодар :КубГАУ, 2018. – 187с. – режим доступа:[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Konfliktologija\\_uchebnoe\\_posobie\\_1\\_42119\\_6\\_v1\\_.PDF](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Konfliktologija_uchebnoe_posobie_1_42119_6_v1_.PDF)

## 7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра	Этапы формирования компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП
ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию	
1	Психология и педагогика
1	Введение в профессию
4	Методы научных исследований в экономике
4	<i>Конфликтология</i>
5	Самоменеджмент
5	Управленческие решения
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
ПК-10 способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	
1	Экономическая информатика
4	Методы научных исследований в экономике
4	<i>Конфликтология</i>
6	Информационные системы и технологии управления предприятием (организацией)
6	Научно-исследовательская работа
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

### 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ОК-7 — способность к самоорганизации и самообразованию					



Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<b>Знать:</b> категории конфликтологии, основные модели управления конфликтом; специфику различных видов конфликтов: внутриличностных, межличностных, групповых; организационных, семейных, педагогических	Фрагментарные представления об особенностях системы образования в России; – содержание их будущей профессиональной деятельности; – основные требования к бакалаврам данного профиля; – принципы организации учебного процесса и научной деятельности; – основы научной организации аудиторного и внеаудиторного умственного труда; – этику взаимоотношений; передовые приемы разработки и принятия управленческих решений; - методы, технику и технологию управления в различных организационно-правовых формах хозяйствования.	Неполные представления об особенностях системы образования в России; содержаниях их будущей профессиональной деятельности; основных требованиях к бакалаврам данного профиля; принципах организации учебного процесса и научной деятельности; основах научной организации аудиторного и внеаудиторного умственного труда; этике взаимоотношений.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об особенностях системы образования в России; содержаниях их будущей профессиональной деятельности; основных требованиях к бакалаврам данного профиля; принципах организации учебного процесса и научной деятельности; основах научной организации аудиторного и внеаудиторного умственного труда; этике взаимоотношений.	Сформированные систематические представления об особенностях системы образования в России; содержаниях их будущей профессиональной деятельности; основных требованиях к бакалаврам данного профиля; принципах организации учебного процесса и научной деятельности; основах научной организации аудиторного и внеаудиторного умственного труда; этике взаимоотношений.	Доклад, тест, контрольные задания, опрос, деловая игра
<b>Уметь:</b> анализировать теоретические подходы к конфликтам; анализировать ситуации конфликтного взаимодействия (структуру и динамику); применять методы психологического воздействия, направленные на разрешение различных видов конфликтов	Фрагментарные умения анализировать теоретические подходы к конфликтам; анализировать ситуации конфликтного взаимодействия (структуру и динамику); применять методы психологического воздействия, направленные на разрешение различных видов	Несистематическое применение умений самостоятельно анализировать теоретические подходы к конфликтам; анализировать ситуации конфликтного взаимодействия (структуру и динамику); применять методы психологического воздействия, направленные на	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение самостоятельно анализировать теоретические подходы к конфликтам; анализировать ситуации конфликтного взаимодействия (структуру и динамику); применять методы психологического воздействия, направленные на	Сформированное умение самостоятельно планировать анализировать теоретические подходы к конфликтам; анализировать ситуации конфликтного взаимодействия (структуру и динамику); применять методы психологического воздействия, направленные на	

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
	конфликтов	разрешение различных видов конфликтов	разрешение различных видов конфликтов	разрешение различных видов конфликтов	
<b>Владеть:</b> понятийным аппаратом в области конфликтологии; инструментарием диагностики конфликтов; методами организации и проведения социально-психологических процедур по профилактике и разрешению конфликтов	Отсутствие навыков владения понятийным аппаратом в области конфликтологии; инструментарием диагностики конфликтов; методами организации и проведения социально-психологических процедур по профилактике и разрешению конфликтов	Фрагментарное владение понятийным аппаратом в области конфликтологии; инструментарием диагностики конфликтов; методами организации и проведения социально-психологических процедур по профилактике и разрешению конфликтов	В целом успешное, но несистематическое владение понятийным аппаратом в области конфликтологии; инструментарием диагностики конфликтов; методами организации и проведения социально-психологических процедур по профилактике и разрешению конфликтов	Успешное и систематическое владение понятийным аппаратом в области конфликтологии; инструментарием диагностики конфликтов; методами организации и проведения социально-психологических процедур по профилактике и разрешению конфликтов	
ПК-10 - способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии					
<b>Знать:</b> психологические особенности коммуникации и особенности их использования в конфликтных ситуациях; основные методы решения коммуникативных задач; специфику различных способов решения коммуникативных задач; современные технические средства и информационные технологии, используемые при решении коммуникативных задач	Фрагментарные представления о психологических особенностях коммуникации и особенности их использования в конфликтных ситуациях; основных методах решения коммуникативных задач; специфике различных способов решения коммуникативных задач; современных технических средствах и информационных технологиях, используемых при решении коммуникативных задач	Неполные представления о психологических особенностях коммуникации и особенности их использования в конфликтных ситуациях; основных методах решения коммуникативных задач; специфике различных способов решения коммуникативных задач; современных технических средствах и информационных технологиях, используемых при решении коммуникативных задач.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы, представления о психологических особенностях коммуникации и особенности их использования в конфликтных ситуациях; основных методах решения коммуникативных задач; специфике различных способов решения коммуникативных задач; современных технических средств и информационных технологий, используемых при решении коммуникативных задач.	Сформированные систематические представления о психологических особенностях коммуникации и особенности их использования в конфликтных ситуациях; основных методах решения коммуникативных задач; специфике различных способов решения коммуникативных задач; современных технических средств и информационных технологий, используемых при решении коммуникативных задач	Доклад, тест, контрольные задания, опрос, деловая игра
<b>Уметь:</b> анализировать собственное поведение и поведе-	Отсутствие умений анализировать собственное поведение и по-	Частично сформированные умения анализировать собственное пове-	В целом сформированные умения анализировать собственное пове-	Сформированные умения анализировать собственное пове-	

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ние окружающих; выбирать оптимальный стиль взаимодействия в конфликтных ситуациях; пользоваться современными техническими средствами и информационными технологиями при решении коммуникативных задач	ведение окружающих; выбирать оптимальный стиль взаимодействия в конфликтных ситуациях; пользоваться современными техническими средствами и информационными технологиями при решении коммуникативных задач	ное поведение и поведение окружающих; выбирать оптимальный стиль взаимодействия в конфликтных ситуациях; пользоваться современными техническими средствами и информационными технологиями при решении коммуникативных задач	дение и поведение окружающих; выбирать оптимальный стиль взаимодействия в конфликтных ситуациях; пользоваться современными техническими средствами и информационными технологиями при решении коммуникативных задач	дение и поведение окружающих; выбирать оптимальный стиль взаимодействия в конфликтных ситуациях; пользоваться современными техническими средствами и информационными технологиями при решении коммуникативных задач	
<b>Владеть, трудовые действия:</b> методами и методиками разрешения конфликтных ситуаций; навыками для самостоятельного, методически правильного решения коммуникативных задач; техническими средствами и информационными технологиями при решении коммуникативных задач	Отсутствие навыков владения методами и методиками разрешения конфликтных ситуаций; навыками для самостоятельного, методически правильного решения коммуникативных задач; техническими средствами и информационными технологиями при решении коммуникативных задач	Фрагментарные навыки владения методами и методиками разрешения конфликтных ситуаций; навыками для самостоятельного, методически правильного решения коммуникативных задач; техническими средствами и информационными технологиями при решении коммуникативных задач	В целом сформированные навыки владения методами и методиками разрешения конфликтных ситуаций; навыками для самостоятельного, методически правильного решения коммуникативных задач; техническими средствами и информационными технологиями при решении коммуникативных задач	Сформированные навыки владения методами и методиками разрешения конфликтных ситуаций; навыками для самостоятельного, методически правильного решения коммуникативных задач; техническими средствами и информационными технологиями при решении коммуникативных задач	

### 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

#### Варианты контрольной работы (приведены несколько вариантов)

1. Основные типы конфликтов.
2. Личностное взаимодействие в конфликте.
3. Сущность и специфика внутриличностного конфликта.
4. Сущность и специфика межличностных конфликтов.

5. Особенности конфликтов в организации.
6. Групповой конфликт и его особенности.
7. Типы темперамента и их влияние на конфликтную ситуацию.
8. Специфика характера и его влияние на отношения в конфликте.
9. Переговоры как способ разрешения конфликтного взаимодействия.
10. Медиация и её особенности.
11. Конфликт и его основные составляющие
12. Стадии развития конфликта.
13. Ролевой конфликт и его особенности.
14. Мотивационный конфликт и его специфика.
15. Эмоции и чувства и их особенности в конфликтном взаимодействии.
16. Стили поведения в конфликтной ситуации.
17. Конфликтная личность (специфика).

### Темы докладов

1. Возникновение и развитие конфликтологии
2. Характеристика конфликта как социального феномена
3. Методы изучения конфликтов
4. Теории механизмов возникновения конфликтов
5. Типы конфликтных личностей
6. Психологические концепции внутриличностных конфликтов
7. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов
8. Управление межличностными конфликтами
9. Конфликты между личностью и группой
10. Виды межгрупповых конфликтов
11. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты)
12. Глобальные и региональные конфликты
13. Технологии управления конфликтами
14. Нормативное регулирование конфликтов
15. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов
16. Прогнозирование конфликтов в организации
17. Специфика форм проявления управленческих конфликтов
18. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов
19. Особенности конфликтов в диаде «начальник-подчиненный»
20. Конфликты и трансактный анализ
21. Теории поведения личности в конфликте
22. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте
23. Динамика переговорного процесса
24. Современные проблемы развития конфликтологии.
25. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.
26. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.

27. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.
28. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
29. Проблема конфликтных личностей.
30. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
31. Проблема конфликтных личностей
32. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
33. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
34. Особенности трудовых конфликтов в организации.
35. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
36. Технология управления процессом протекания конфликта.
37. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
38. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
39. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
40. Роль юмора в предупреждении конфликтов.
41. Особенности разрешения групповых конфликтов.
42. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
43. Особенности разрешения семейных конфликтов.
44. Тактические приемы ведения переговоров.
45. Особенности подготовки к переговорам.

### **Деловые игры**

Моделирование реальной ситуации, в которой обучающиеся должны не только продемонстрировать свои знания, но и проявить разнообразные компетенции, связанные с их профессиональной деятельностью.

### **Тема. Межличностные отношения. Психология малых групп.**

#### **Деловая игра «Конфликт или взаимодействие»**

**Цель:** продемонстрировать студентам, что часто люди относятся к жизненным ситуациям как к соревнованиям, в которых есть победители и проигравшие.

Участники рассаживаются парами за столами лицом друг к другу (как в армрестлинге).

Скажите следующее: «Ваша задача – за 30 секунд «уложить» руку партнера как можно больше раз. Как только его рука коснется стола, возвращайтесь в исходное положение и начинайте снова. Приз достанется той паре, которая наберет больше всего очков (1 касание – 1 очко)».

Большинству пар придется бороться за каждое очко, но! некоторые участники не будут оказывать никакого сопротивления тому, кто наклоняет их руку, а будут сами помогать в этом партнеру.

#### **Вопросы для обсуждения**

- Как вы думаете, почему некоторые пары соревновались, а некоторые действовали вместе?
- Часто и в реальной жизни мы рассматриваем некоторые ситуации как состязание – с победителем и проигравшим, в то время как сообщая можно достичь больших результатов. Вспомните такие ситуации.
- Как люди договариваются, кто будет решать, а кто – подчиняться решению?

### **Тесты**

(приведено несколько заданий)

1. Нормативная стратегия конфликтного взаимодействия является одним из вариантов
  - а) мягкой позиции конфликтующей стороны
  - \*б) жесткой позиции конфликтующей стороны
  - в) стратегии сотрудничества
  - г) стратегии избегания
2. Взаимное восприятие особенностей каждой из конфликтных сторон представляют собой:
  - + : Познавательный компонент
  - : Эмоциональный компонент
  - : Волевой компонент
  - : Мотивационный компонент
3. При каких конфликтах в качестве конфликтующих сторон выступают социальные группы, преследуемые несовместимые цели:
  - : Личностных
  - : Межличностных
  - + : Межгрупповых
  - : Ролевых
4. Какая характеристика относится к конструктивному конфликту:
  - : Одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны
  - : Один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его
  - + : Оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов
  - : Нет верного ответа
5. Стратегия поведения в конфликте, отражающая создание участниками конфликта альтернативы, полностью удовлетворяющей обе стороны:
  - + : Сотрудничество
  - : Приспособление
  - : Компромисс
  - : Избегание (уклонение)

### **Вопросы к зачету**

**ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию;**  
**ПК-10 способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии**

1. Предмет и объект конфликтологии.
2. Место конфликтологии в системе научного знания. Цели и задачи конфликтологии.
3. Методы конфликтологии.
4. Накопление эмпирических знаний о конфликте и развитие конфликтологической мысли в рамках философии до XIX в.
5. Становление конфликтологии как самостоятельной науки (XIX-XX вв.). Современные концепции конфликта.
6. Особенности развития конфликтологии в России.
7. Сущность конфликта, его границы и формы.
8. Структура конфликта.
9. Типология конфликтов.
10. Повод и причина конфликта.
11. Объективные причины конфликтов.
12. Субъективные причины конфликтов.
13. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
14. Предконфликтный период.
15. Стадия открытого конфликта.
16. Послеконфликтный период.
17. Специфика межличностных конфликтов
18. Типы межличностных конфликтов и их причины.
19. Проблема конфликтных личностей.
20. Конфликт «личность-группа».
21. Межгрупповые конфликты.
22. Трудовые конфликты.
23. Особенности конфликтов в сфере управления.
24. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
25. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
26. Понятие и содержание управления конфликтами.
27. Методы управления конфликтами.
28. Диагностика конфликтов.
29. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
30. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
31. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
32. Стили конфликтного поведения.
33. Способы разрешения конфликта.
34. Методика разрешения конфликтов.
35. Общая характеристика переговоров.
36. Динамика переговорного процесса.

37. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
38. Психологические условия успеха на переговорах.
39. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
40. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта.
41. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта.
42. Руководитель как третье лицо в конфликте.

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Контроль освоения дисциплины «Конфликтология» проводится в соответствии с ПлКубГАУ 2.5.1 «Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация студентов». Текущий контроль по дисциплине позволяет оценить степень восприятия учебного материала и проводится для оценки результатов изучения разделов/тем дисциплины. Текущий контроль проводится как контроль тематический (по итогам изучения определенных тем дисциплины) и рубежный (контроль определенного раздела или нескольких разделов, перед тем, как приступить к изучению очередной части учебного материала).

**Контрольная работа** - это промежуточный этап контроля за обучаемыми с целью выявления уровня остаточных знаний, проводится письменно, после изучения раздела.

##### **Критерии оценки знаний студента при написании контрольной работы**

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который



не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

**Доклад** – это устное сообщение, посвященное заданной теме, которое содержит описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Он должен включать публичную презентацию.

Доклад планируется как устное выступление и должен соответствовать следующим критериям:

- устное выступление должно быть интересно поданным для аудитории, т.е. хорошо восприниматься на слух;
- доклад должен быть четко структурирован, т.е. состоять из трех частей: введения, где указывается тема и цель доклада, даются определения новым терминам, определяется проблема; основное содержание доклада, где последовательно раскрывается основной смысл; заключение, где приводятся основные результаты и собственное мнение автора;
- выступление должно быть построено в соответствии с регламентом: не более семи минут;
- после выступления обязательно предполагается обсуждение доклада.

Чтобы ярко и четко изложить материал доклада желательно составить тезисы – опорные пункты выступления докладчика (обоснование актуальности, описание сути работы, выводы), ключевые слова, которые помогают логически стройному изложению темы, схемы, таблицы и т.п.

**Критериями оценки доклада** являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» ставится в случае выполнения всех требований к изложению доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан регламент (5-7 минут), представлена презентация.

Оценка «хорошо» ставится тогда, когда основные требования к докладу выполнены, но при этом имеются недочёты, например, неточности в изложении материала; отсутствие логической последовательности в суждениях; не выдержан регламент; в презентации не раскрыта сущность.

Оценка «удовлетворительно» ставится, когда имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании доклада; отсутствуют выводы, нет презентации, не выдержан регламент, доклад читается студентом.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в случае не раскрытия темы доклада, существенном непонимании проблемы или когда доклад не представлен.

**Деловая игра** — средство моделирования разнообразных условий профессиональной деятельности (включая экстремальные) методом поиска новых способов ее выполнения. Деловая игра имитирует различные аспекты человеческой активности и социального взаимодействия.

#### **Критерии оценивания деловой игры:**

Отметка «отлично»: работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; работа проведена в условиях, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюдены правила техники безопасности; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки; правильно выполняет анализ ошибок.

Отметка «хорошо»: работа выполнена правильно с учетом 1-2 мелких погрешностей или 2-3 недочетов, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Отметка «удовлетворительно»: работа выполнена правильно не менее чем наполовину, допущены 1-2 погрешности или одна грубая ошибка.

Отметка «неудовлетворительно»: допущены две (и более) грубые ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя или работа не выполнена полностью.

**Опрос** – метод, контроля знаний, заключающийся в осуществлении взаимодействия между преподавателем и студентом посредством получения от студента ответов на заранее сформулированные вопросы.

#### **Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса.**

Оценка «отлично» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется за ответ, в котором озвучено менее половины требуемого материала или не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или

студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

**Тестирование** — это метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств личности, а также их соответствие определенным нормам путем анализа способов выполнения испытуемым ряда специальных заданий.

**Критерии оценки знаний студентов при проведении тестирования**  
**Оценка «отлично»** выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем 85 % тестовых заданий;

**Оценка «хорошо»** выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем 70 % тестовых заданий;

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее 51 %; .

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа обучающегося менее чем на 50 % тестовых заданий.

#### **Критерии оценки знаний при проведении зачета**

Оценка «**зачтено**» — дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

Оценка «**не зачтено**» — допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано.

### **8. Перечень основной и дополнительной литературы**

#### **Основная учебная литература:**

1. Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под редакцией В. П. Ратников. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — ISBN 978-5-238-02174-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — ISBN 978-5-4486-0417-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### **Дополнительная учебная литература:**

1. Алексеев, О. А. Конфликтология и управление : учебное пособие / О. А. Алексеев. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 238 с. — ISBN 978-5-905916-94-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>

2. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии : учебное пособие / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19276.html>

3. Курс по конфликтологии / . — Новосибирск : Сибирское университетское издательство, Норматика, 2017. — 118 с. — ISBN 978-5-4374-0513-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/65190.html>

4. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебное пособие / Г. К. Овруцкая. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-2696-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

#### **Перечень ЭБС**

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1	Znanium.com	Универсальная	<a href="https://znanium.com/">https://znanium.com/</a>
2	IPRbook	Универсальная	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	<a href="https://edu.kubsau.ru/">https://edu.kubsau.ru/</a>

#### **Перечень Интернет сайтов:**

1. Портал психологических изданий PsyJournals.ru [Электронный ресурс]: Режим доступа:

[http://psyjournals.ru/journal\\_catalog/index.shtml#journals](http://psyjournals.ru/journal_catalog/index.shtml#journals)

2. Архив научного журнала «Вопросы психологии» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.voppsy.ru/frame25.htm>

3. Сайт научного журнала «Психологический журнал» [Электронный ресурс]: Режим доступа:

[http://www.ipras.ru/cntnt/rus/top\\_menu\\_rus/psihologic4.html](http://www.ipras.ru/cntnt/rus/top_menu_rus/psihologic4.html)

4. Психологический журнал Международного университета «Дубна» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.psyanima.ru/archive/index.php>
5. «Психология. Журнал Высшей школы экономики» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://psy-journal.hse.ru/archive.html>
6. Журнал «Методология и история психологии» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://mhp-journal.ru/rus/>
7. Журнал «Психология обучения» [Электронный ресурс]: Режим доступа: [http://www.edit.muh.ru/content/mags\\_psych.htm](http://www.edit.muh.ru/content/mags_psych.htm)
8. Журнал «Педагогика» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://pedagogika-rao.ru/>
9. Журнал «Современная педагогика» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://pedagogika.snauka.ru/>
10. Журнал «Педагогический журнал» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://publishing-vak.ru/pedagogy.htm>
11. Журнал «Вестник Московского университета. Серия 14. Психология» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.psy.msu.ru/science/vestnik/archive.html>

#### **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

1. Темы контрольных работ по дисциплине "Конфликтология" для студентов отделения заочного обучения. Режим доступа: <https://kubsau.ru/upload/iblock/492/492a271fdb369fc64dd908f30f76896f.pdf>.
2. Петренко Т.В. Конфликтология: практические аспекты регулирования и профилактики социально-трудовых конфликтов: учебное пособие/ Т.В. Петренко, С.Ю. Бунтовский, Л.Л. Бунтовская. – Краснодар :КубГАУ, 2018. – 187с. – режим доступа: [https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Konfliktologija\\_uchebnoe\\_posobie\\_1\\_421196\\_v1\\_.PDF](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Konfliktologija_uchebnoe_posobie_1_421196_v1_.PDF)

#### **11 Перечень информационных технологий,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»;

- фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы;
- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

#### Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений

#### Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Система тестирования INDIGO	Тестирование
3	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений

## 12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

### Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещения для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1.	Конфликтология	Помещение №312 ЭК, посадочных мест — 167; площадь — 165,4кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

	<p>Помещение №408 ЭК, посадочных мест — 40; площадь — 61,6кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации .</p> <p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель);</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);</p> <p>программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №405 ЭК, посадочных мест — 50; площадь — 62,6кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации .</p> <p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель);</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);</p> <p>программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №10 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 36,6кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №575 МХ, посадочных мест — 30; площадь — 41,6кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №211 НОТ, площадь — 19,3кв.м.; помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p> <p>сплит-система — 1 шт.;</p>	
--	---	--

		<p>холодильник — 1 шт.;  технические средства обучения  (мфу — 1 шт.;  проектор — 1 шт.;  компьютер персональный — 2 шт.).</p> <p>Помещение №211а НОТ, посадочных  мест — 30; площадь — 47,1 кв.м.; по-  мещение для самостоятельной работы.  технические средства обучения  (принтер — 2 шт.;  экран — 1 шт.;  проектор — 1 шт.;  сетевое оборудование — 1 шт.;  ибп — 1 шт.;  компьютер персональный — 6 шт.);  доступ к сети «Интернет»;  доступ в электронную информационно-  образовательную среду университета;  специализированная мебель(учебная  мебель).</p> <p>Программное обеспечение: Windows,  Office, специализированное лицензион-  ное и свободно распространяемое про-  граммное обеспечение, предусмотрен-  ное в рабочей программе</p>	
--	--	--	--