

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

(подпись)

А.А. Каракозов

(ФИО)

«31» марта 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.07 КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент <small>(код и наименование направления подготовки / специальности)</small>
Направленность (профиль):	Внешиэкономическая деятельность промышленных предприятий <small>(наименование профиля / магистерской программы / специализации)</small>
Программа:	бакалавриат <small>(бакалавриат, магистратура, специалитет)</small>
Форма обучения:	очная, очно-заочная <small>(очная, заочная, очно-заочная)</small>

Форма обучения:	Очная	Очно-заочная
Семестр(ы)	2	2
Общая трудоёмкость в з.е./часах	4/144	4/144
Контактная работа (час.), в том числе:	40	16
лекции (час.)	17	4
лабораторные работы (час.)	-	-
практические (семинарские) занятия (час.)	17	4
Самостоятельная работа (час.), в том числе:	68	92
курсовой проект (работа) (семестр/час.)	-	-
Контроль (экзамен, час./зачёт)	36	36

Донецк, 2023 г.

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» составлена в соответствии с учебными планами по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (направленность (профиль) – «Внешиэкономическая деятельность промышленных предприятий») для 2023 года приёма по очной и очно-заочной форме обучения.

Составители:

зав. кафедрой «Международная экономика», к. экон. н., доцент

 Л.В. Шабалина

доцент кафедры «Международная экономика», к. экон. н., доцент

 Г.А. Шавкун

Рабочая программа **рассмотрена и принята** на заседании кафедры «Международная экономика».

Протокол от «24» марта 2023 года № 9

Заведующий кафедрой  Л.В. Шабалина
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **одобрена учебно-методической комиссией** ГОУВ-ПО «ДОННТУ» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Протокол от «27» марта 2023 года № 4

Председатель  О.Н. Шарнопольская
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 20__ года приёма на заседании кафедры «Международная экономика».

Протокол от «__» _____ 202__ года № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 20__ года приёма на заседании кафедры «Международная экономика».

Протокол от «__» _____ 202__ года № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

1. ОБЪЕКТ, ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина рассматривает вопросы эффективного функционирования организации, в том числе за счет грамотного подбора персонала и управления трудовым коллективом, для повышения конкурентоспособности организации.

Целью дисциплины является формирование системы представлений о природе и видах конфликтов, причинах и динамике развития конфликтных ситуаций, особенностях и формах протекания конфликтов различных типов и их последствий для работы организаций, умений пользоваться современными технологиями и подходами к разрешению и управлению различными типами противоречий, встречающихся в профессиональной практике.

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать: основные понятия, общие принципы и методы конфликтологии; сущность, структуру, функции, специфику развития различных типов социальных конфликтов, методiku их типологизации и уровни проявления конфликтов, принципы и методы организации и ведения переговоров, практику медиации и мониторинга предконфликтных ситуаций;

уметь: осуществлять анализ и диагностировать основные типы социальных конфликтов, описывать и объяснять их специфику, моделировать варианты развития конфликтов и способы их завершения, оказывать необходимое управленческое воздействие на конфликтную ситуацию и важнейшие параметры конфликта; диагностировать и управлять межличностными, личностно-групповыми и межгрупповыми конфликтами в трудовых и общественных организациях;

владеть: методами исследования конфликтов; навыками управления и разрешения конфликтов; формами деятельности по управлению конфликтами; технологией решения конфликтов путем переговоров.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

УК-5 - способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

УК-11 - способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ

Дисциплина относится к части формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 дисциплин (модулей) учебного плана.

Базируется на знаниях и умениях, которые студент приобрел при освоении предшествующих дисциплин: «История управленческой мысли», «Информационные технологии в менеджменте».

Знания и умения, приобретенные при освоении данной дисциплины, реализуются студентом при изучении последующих дисциплин: «Организационное поведение», «Управление человеческими ресурсами», «Управление проектами» а также прохождении учебной практики

ознакомительной и государственной итоговой аттестации.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Распределение учебных часов по темам дисциплины и видам занятий

Наименование тем (содержательных модулей)	Количество часов (очная/очно-заочная форма)				
	Всего	В том числе			
		Лекции	Практ. (Семина.)	Лабор.	СР
Тема 1. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции.	11,5/11	2/0,5	2/0,5		7,5/10
Тема 2. Социальная природа и причины возникновения конфликтов.	11,5/11	2/0,5	2/0,5		7,5/10
Тема 3. Классификация конфликтов и их роль в обществе.	11,5/11	2/0,5	2/0,5		7,5/10
Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания.	11,5/11	2/0,5	2/0,5		7,5/10
Тема 5. Внутриличностные конфликты: их причины, виды и социальная роль.	11,5/11	2/0,5	2/0,5		7,5/10
Тема 6. Социальная природа и характер межличностных конфликтов.	11,5/11,5	2/0,5	2/0,5		7,5/10,5
Тема 7. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль.	11,5/11,5	2/0,5	2/0,5		7,5/10,5
Тема 8. Теория и практика прогнозирования и предупреждения конфликтов.	11,5/11,5	2/0,5	2/0,5		7,5/10,5
Тема 9. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации.	10/11,5	1/0,5	1/0,5		8/10,5
Контактная работа (дополнительная)	6/8				-
Курсовая работа (проект)	27				
Итого по видам занятий	108	17/4	17/4		68/92
Контроль	36				
Итого:	144				

Формирование компетенций в результате освоения тем дисциплины

Компетенции	Темы дисциплины, нацеленные на выработку компетенции
УК-5	Темы 1-9.
УК-11	Тема 6. Тема 5. Тема 7.

3.2 Лекции

Тема 1. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции.

Содержание темы 1:

1. Предмет, задачи и проблематика конфликтологии.
2. Конфликтология в системе наук.
3. Эволюция конфликтологических взглядов.

4. Основные тенденции развития конфликтологических идей в конце XIX начале XX века.

5. Возникновение конфликтологии как теории и практики в середине XX века.

6. Возникновение конфликтологии в России.

Литература к теме 1: [[1](#), [2](#), [3](#), [4](#), [5](#), 6].

Тема 2. Социальная природа и причины возникновения конфликтов.

Содержание темы 2:

1. Понятие конфликта. Его структура и сущность.

2. Динамика конфликта.

3. Программа конфликтологического исследования.

4. Факторы возникновения социальных конфликтов.

Литература к теме 2: [[1](#), [2](#), [3](#), [4](#), [5](#), 6]

Тема 3. Классификация конфликтов и их роль в обществе.

Содержание темы 3:

1. Классификация конфликтов.

2. Двойственный характер функций конфликтов.

Литература к теме 3: [[1](#), [2](#), [3](#), [4](#), [5](#), 6]

Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания.

Содержание темы 4:

1. Определение структуры конфликта.

2. Участники конфликта.

3. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.

Литература к теме 4: [[1](#), [2](#), [3](#), [4](#), [5](#), 6]

Тема 5. Внутриличностные конфликты: их причины, виды и социальная роль.

Содержание темы 5:

1. Понятие и характеристика внутриличностных конфликтов.

2. Виды внутриличностных конфликтов.

3. Последствия внутриличностных конфликтов.

4. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Литература к теме 5: [[1](#), [2](#), [3](#), [4](#), [5](#), 6]

Тема 6. Социальная природа и характер межличностных конфликтов.

Содержание темы 6:

1. Понятие, особенности межличностных конфликтов.

2. Причины и функции межличностных конфликтов.

3. Типы межличностных конфликтов.

4. Способы разрешения межличностных конфликтов.

Литература к теме 6: [[1](#), [2](#), [3](#), [4](#), [5](#), 6]

Тема 7. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль.

Содержание темы 7:

1. Понятие групповых конфликтов, их виды и классификация.
2. Межгрупповые конфликты, их причины и функции.
3. Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения.

Литература к теме 7: [1, 2, 3, 4, 5, 6]

Тема 8. Теория и практика прогнозирования и предупреждения конфликтов.

Содержание темы 8:

1. Профилактика конфликтов.
2. Просвещение. Обучение техникам эффективной коммуникации в конфликтной ситуации.
3. Процесс управления конфликтами.

Литература к теме 8: [1, 2, 3, 4, 5, 6]

Тема 9. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации.

Содержание темы 9:

1. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Формы общения, способствующие разрешению конфликтов.
2. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликта. Модель ведения переговоров Р. Фишера и У. Юри.
3. Посредничество и арбитраж как способы урегулирования конфликтных отношений.

Литература к теме 9: [1, 2, 3, 4, 5, 6]

3.3 Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Тема занятия	Объем, час. (очная/очно-заочная)	Литература
1	Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции.	2/0,5	[1, 2, 3, 4, 5, 6]
2	Социальная природа и причины возникновения конфликтов.	2/0,5	[1, 2, 3, 4, 5, 6]
3	Классификация конфликтов и их роль в обществе.	2/0,5	[1, 2, 3, 4, 5, 6]
4	Структура конфликта и основные стадии его протекания	2/0,5	[1, 2, 3, 4, 5, 6]
5	Внутриличностные конфликты: их причины, виды и социальная роль	2/0,5	[1, 2, 3, 4, 5, 6]
6	Социальная природа и характер межличностных конфликтов.	2/0,5	[1, 2, 3, 4, 5, 6]
7	Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль.	2/0,5	[1, 2, 3, 4, 5, 6]
8	Теория и практика прогнозирования и предупреждения конфликтов.	2/0,5	[1, 2, 3, 4, 5, 6]
9	Процесс разрешения конфликтов.	1/0,5	[1, 2, 3, 4, 5, 6]

	Поведение человека в конфликтной ситуации.		
Итого:		17/4	

3.4. Лабораторные работы

В учебном плане не запланировано.

3.5. Самостоятельная работа студента

№ п/п	Виды самостоятельной работы студента	Объем, час. (очная/очно-заочная)
1	Изучение лекционного материала	21/35
2	Подготовка к практическим занятиям	20/30
3	Подготовка к лабораторным работам	–
4	Выполнение курсового проекта	
5	Выполнение курсовой работы	27
6	Выполнение индивидуального задания	–
Итого:		68/92

3.6 Курсовой проект (работа), индивидуальное задание

Учебным планом предусмотрено выполнение курсовой работы, выполняемой в соответствии с методическими рекомендациями. Объем учебной нагрузки при выполнении курсовой работы – 27 часов. Индивидуальное задание в учебном плане не запланировано.

Темы курсовых работ:

1. Профилактика конфликтных отношений в трудовых коллективах.
2. Семейные конфликты и способы их разрешения.
3. Конфликты между руководителями и подчиненными.
4. Конфликт как тип трудных ситуаций.
5. Конфликты среди разных социальных слоев.
6. Неравенство в обществе как причина социальных конфликтов.
7. Социальные конфликты и пути их разрешения.
8. Игровые методы как способ разрешения конфликтов в организации.
9. Психологическая помощь в разрешении супружеских конфликтов.
10. Профилактика внутриличностных конфликтов.
11. Психологические особенности конфликтной личности.
12. Психологические условия успеха на переговорах.
13. Общесоциологические теории о конфликте как инструменте социального развития.
14. Разработка типологии конфликтов в западной и отечественной социологии.
15. Психоаналитическое направление исследования конфликта.
16. Отражение конфликтов в средствах массовой информации.
17. Трансактный анализ конфликтов.
18. Технологии эффективного общения в конфликтной ситуации.
19. Технологии управления конфликтами.
20. Саморегуляция психического состояния как способ выхода из конфликта.
21. Базовые психологические установки личности как причина

внутриличностного конфликта.

22. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов.

23. Особенности конфликтов в трудовых коллективах и способы их разрешения.

24. Особенности работы с людьми, находящимися в экстремальной ситуации.

25. Коммуникативные тренинги и тренинги личностного роста как средство развития конфликтной компетентности.

26. Использование вербальных конфликтологических методик в межличностных взаимодействиях.

27. Работа медиатора в управлении конфликтами.

28. Гендерный аспект социальных конфликтов.

29. Правовое обеспечение конфликтного взаимодействия в обществе.

30. Способы урегулирования социально-трудовых конфликтов.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

4.1 Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций

Составляющая компетенции – полнота знаний

- нулевой уровень: неверные, не аргументированные, с множеством грубых ошибок ответы на вопросы / ответы на два вопроса из трех полностью отсутствуют. Уровень знаний ниже минимальных требований;

- минимальный уровень: даны не полные, не точные и аргументированные ответы на вопросы. Уровень знаний ниже минимальных требований. Допущено много грубых ошибок;

- пороговый уровень: даны недостаточно полные, точные и аргументированные ответы на вопросы. Плохо знает термины, определения и понятия; основные закономерности, соотношения, принципы. Допущено много негрубых ошибок;

- средний уровень: Даны достаточно полные, точные и аргументированные ответы на вопросы. В целом знает термины, определения и понятия; основные закономерности, соотношения, принципы. Допущено несколько негрубых ошибок;

- продвинутый уровень: даны полные, точные и аргументированные ответы на вопросы. Знает термины, определения и понятия; основные закономерности, соотношения, принципы. Допущено несколько негрубых ошибок;

- высокий уровень: даны полные, точные и аргументированные ответы на вопросы. Знает термины, определения и понятия; основные закономерности, соотношения, принципы. Допущено несколько неточностей.

Составляющая компетенции – умения

- нулевой уровень: полное отсутствие понимания сути методики решения задачи, допущено множество грубейших ошибок / задания не выполнены вообще;

- минимальный уровень: слабое понимание сути методики решения задачи, допущены грубые ошибки. Решения не обоснованы. Не умеет использовать нормативно-техническую литературу. Не ориентируется в специальной научной литературе, нормативно-правовых актах;

- пороговый уровень: достаточное понимание сути методики решения задачи, допущены ошибки. Решения не всегда обоснованы. Умеет использовать нормативно-техническую литературу. Слабо ориентируется в специальной научной литературе, нормативно-правовых актах;

- средний уровень: в целом понимает суть методики решения задачи, допущены ошибки. Решения не всегда обоснованы. Умеет использовать нормативно-техническую и специальную научную литературу, нормативно-правовые акты;

- продвинутый уровень: в целом понимает суть методики решения задачи, допущены неточности. Способен обосновать решения. Умеет использовать нормативно-техническую и специальную научную литературу, нормативно-правовые акты;

- высокий уровень: Понимает суть методики решения задачи. Способен обосновать решения. Умеет использовать нормативно-техническую и специальную научную литературу, передовой зарубежный опыт, нормативно-правовые акты.

Составляющая компетенции – владение навыками

- нулевой уровень: не продемонстрировал навыки выполнения профессиональных задач. Испытывает существенные трудности при выполнении отдельных заданий;

- минимальный уровень: не продемонстрировал навыки выполнения профессиональных задач. Испытывает существенные трудности при выполнении отдельных заданий;

- пороговый уровень: владеет опытом готовности к профессиональной деятельности и профессиональному самосовершенствованию на пороговом уровне. Трудовые действия выполняет медленно и некачественно;

- средний уровень: владеет средним опытом готовности к профессиональной деятельности и профессиональному самосовершенствованию. Трудовые действия выполняет на среднем уровне по скорости и качеству;

- продвинутый уровень: владеет опытом и достаточно выраженной личностной готовности к профессиональной деятельности и профессиональному самосовершенствованию. Быстро и качественно выполняет трудовые действия;

- высокий уровень: владеет опытом и выраженностью личностной готовности к профессиональной деятельности и профессиональному самосовершенствованию. Быстро и качественно выполняет трудовые действия.

Обобщенная оценка сформированности компетенций

- нулевой уровень: компетенции не сформированы;

- минимальный уровень: значительное количество компетенций не сформировано;

- пороговый уровень: все компетенции сформированы, но большинство на пороговом уровне;
- средний уровень: все компетенции сформированы на среднем уровне;
- продвинутый уровень: все компетенции сформированы на среднем или высоком уровне;
- высокий уровень: все компетенции сформированы на высоком уровне.

4.2 Вопросы к экзамену и пример экзаменационного билета

1. Определение конфликтологии. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?
2. Основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии.
3. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
4. Перечислите методы конфликтологии.
5. Перечислите основные принципы исследования конфликтов.
6. Назовите ученых, с именами которых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины.
7. В чем состоит актуальность изучения конфликтов?
8. Назовите и дайте характеристику основным понятиям конфликтологии.
9. Охарактеризуйте основные подходы к исследованию конфликта.
10. Конфликт – это:
 - а) борьба мнений;
 - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
 - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
 - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
 - д) столкновение противоположных позиций.
11. Конфликтная ситуация – это:
 - а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
 - б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
 - в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
 - г) причина конфликта;
 - д) этап развития конфликта.
12. Причина конфликта – это:
 - а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
 - б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
 - в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

13. Приведите определение внутриличностного конфликта. Перечислите особенности внутриличностных конфликтов.

14. Приведите определение внутриличностного конфликта. Перечислите основные психологические концепции внутри-личностных конфликтов.

15. В чем состоит основная суть взглядов З. Фрейда на природу внутриличностных конфликтов?

16. В чем основная суть комплекса неполноценности А. Адлера?

17. В чем основная суть учения К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов?

18. В чем основная суть «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма?

19. Перечислите основные типы внутриличностных конфликтов по К. Левину.

20. Перечислите формы проявления внутриличностных конфликтов. Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

21. Эквивалентный внутриличностный конфликт – это:

а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;

б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта;

в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;

г) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;

д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии-интроверсии.

22. Приведите определение внутриличностного конфликта. Перечислите особенности внутриличностных конфликтов.

23. Перечислите основные психологические концепции внутри-личностных конфликтов.

24. Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

25. Перечислите особенности межличностных конфликтов.

26. Назовите типы межличностных конфликтов в организации.

27. Перечислите основные причины межличностных конфликтов в организации.

28. Назовите основные причины межличностных конфликтов в обществе, в семье.

29. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.

30. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по регулированию и разрешению межличностных конфликтов.

31. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: власть, система управления; право собственности; нормы поведения, «правила игры» и т. п.; социальная принадлежность:

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы?

32. Назовите формы проявления конфликтов между личностью и группой.

33. Назовите основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом.

34. Что лежит в основе межгруппового конфликта? Перечислите варианты межгрупповых конфликтов.

35. Перечислите основные формы проявления межгрупповых конфликтов.

36. К групповым конфликтам относятся конфликты:

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

37. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиции лидеров; неудовлетворительные коммуникации:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между руководством и коллективом?

38. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания:

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между рядовым сотрудником и коллективом; д) конфликт между подразделениями внутри организации?

Пример экзаменационного билета

ГОУВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Уровень высшего профессионального образования: бакалавриат
 (бакалавриат, специалитет, магистратура)

Направления подготовки (специальность): 38.03.02 Менеджмент
 (код, название)

Профиль: Менеджмент ВЭД промышленных предприятий
 (название)

Семестр: 1 Учебная дисциплина: Конфликтология

БИЛЕТ № 2

1. Дайте определение эффекта группового фаворитизма (а), приведите примеры (б).
(до 10 баллов за (а) + до 10 за (б), итого до 20 баллов)
2. Раскройте сущность характерных черт конфликта. *(до 15 баллов + до 10 за примеры по каждой, итого до 25 баллов)*
3. Дайте краткую характеристику всех конструктивных функций конфликта (а) и приведите примеры (б). *(до 10 баллов за (а), до 15 баллов за (б), итого до 25 баллов)*
4. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия ... направленных мотивов или суждений, а также состояние ... между ними. *Выберите правильную комбинацию, которую можно вставить на место пробелов. (15 баллов)*
 - а) параллельно, нейтралитета;
 - б) одинаково, нейтралитета;
 - в) одинаково, конкуренции;
 - г) противоположно, противоборства;
 - д) параллельно, противоборства.
5. ... считают автором первых научных трудов по конфликтологии. *(15 баллов)*
 - а) Гераклита;
 - б) Фому Аквинского;
 - в) Никколо Макиавелли;
 - г) Николая Коперника.
 - д) Иммануила Канта.

Утверждено на заседании кафедры МЭ протокол №___ от _____ 202__ г.
 Заведующий кафедрой МЭ _____ доц. Л. В. Шабалина
 Экзаменатор _____ доц. Л. В. Шабалина

КРИТЕРИИ

оценивания экзаменационной работы по дисциплине «Конфликтология»

для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиля «Менеджмент внешнеэкономической деятельности промышленных предприятий»

Экзамен проводится письменно по билетам. Каждый билет содержит 5 вопросов – 3 тестовых и 3 открытых. В скобках указано максимальное количество баллов, которые может получить студент за ответ. Правильный ответ на вопрос оценивается в максимальное количество баллов, если ответ не полный, то он оценивается в половину от максимальных баллов. При отсутствии правильного ответа обучающийся получает ноль баллов. Максимальная сумма баллов в каждом билете равняется 100. При необходимости отвечающий должен сопроводить написанное поясняющей схемой (рисунком).

Полученные баллы за ответы на вопросы билета суммируются и с учётом результатов текущего контроля работы студента выводится итоговая оценка по 100-балльной шкале. Полученная оценка по 100-балльной шкале определяет оценку за экзаменационную работу

по государственной шкале и шкале ECTS согласно «Положению об организации учебного процесса в Донецком национальном техническом университете» (новая редакция). Принято решением Учёного совета ДонНТУ от 18 декабря 2015 года, протокол № 9. Внесены изменения решениями Учёного совета ДонНТУ от 25 марта 2016 года, (протокол № 3), от 25 ноября 2016 года (протокол № 8).

Итоговая оценка по дисциплине «Конфликтология» выводится из оценки за экзаменационную работу и дополнительных показателей согласно Средствам диагностики знаний студентов (критериям оценки знаний) по дисциплине «Конфликтология».

Базируясь на п. 3.19 Положения, «С целью повышения достоверности оценивания знаний студента, преподаватель имеет право после проверки письменных работ задать студенту дополнительные вопросы, письменные ответы на которые прилагаются к основной работе студента», эти вопросы представлены вопросами билетов, которые остались невыбранными экзаменуемым.

Утверждено на заседании кафедры международной экономики,
протокол № ____ от _____.20__ г.

Заведующий кафедрой _____ Шабалина Л.В.

4.3 Критерии оценивания

Текущий контроль знаний студентов.

Для студентов очной формы обучения объектами текущего контроля являются:

- систематическая работа студента на протяжении семестра, активное вовлечение в учебный процесс (максимальное кол-во баллов – 10);
- своевременность выполнения тематических работ индивидуальных домашних заданий (максимальное кол-во баллов – 10);
- защита индивидуальных отчетов по выполненным заданиям (работам) (максимальное кол-во баллов – 20);
- защита тематических работ индивидуальных домашних заданий (максимальное кол-во баллов – 20);
- верные и развернутые ответы на вопросы зачета (максимальное кол-во баллов – 40).

Критерии оценки устных ответов

5 баллов – ответ полный, логически выдержанный, понятен и усвоен студентом, который отвечает уверенно, без привлечения вспомогательных материалов (конспекта и пр.), не требует дополнений;

4 балла – ответ неполный, требует небольших дополнений, студент неуверенно отвечает на дополнительные вопросы, но в основном в материале разбирается;

2-3 балла – студент отвечает неуверенно, постоянно использует вспомогательные материалы, на дополнительные вопросы не отвечает;

0-1 балл – студент практически не ответил на заданный вопрос.

Полученная оценка по 100-балльной шкале определяет оценку по государственной шкале и шкале ECTS:

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по шкале ECTS	Оценка по государственной шкале
90-100	A	Отлично
80-89	B	Хорошо
75-79	C	

Сумма баллов по 100-бальной шкале	Оценка по шкале ECTS	Оценка по государственной шкале
70-74	D	Удовлетворительно
60-69	E	
35-59	FX	Неудовлетворительно
0-34	F*	

* – с обязательным повторным изучением дисциплины.

4.4 Пример текущего опроса на практических занятиях

Тема 2. Социальная природа и причины возникновения конфликтов

Вопросы и задания для обсуждения:

2.1. Категории проблемного поля описания конфликтов: сущность конфликта, условия конфликта, предмет конфликта, стороны конфликта.

2.2. Функции конфликтов в организациях.

2.3. Стадии и фазы конфликтного процесса: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение конфликта, постконфликтная ситуация.

2.4. Объективно-субъективная природа конфликтов.

2.5. Социально-психологические причины конфликтов.

2.6. Организационно-управленческие причины конфликтов.

2.7. Личностные особенности и конфликт.

2.8. Выделите этапы конфликтологического исследования.

2.9. Назовите принципы конфликтологического исследования.

Практическое задание:

1. Проанализируйте определения конфликта и дайте им свою оценку. Укажите, с чем согласны и что вас не устраивает в том или ином определении; в чем состоит сходство и различие определений:

А. Конфликт социальный складывается и разрешается в конкретной социальной ситуации в связи с возникновением требующей разрешения социальной проблемы. Он имеет вполне определенные причины, своих социальных носителей (классы, нации, социальные группы и т.д.), обладает определенными функциями, длительностью и степенью остроты.

Б. Итак, социальный конфликт — это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

В. Конфликт — столкновение противоположных позиций, мнений, оценок

и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждений или действий на фоне проявления эмоций.

Г. Таким образом, под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Тестовые задания

Тема 2. Социальная природа и причины возникновения конфликтов

1. Конфликт — это:

а) борьба мнений;
 б) спор, дискуссия по острой проблеме;
 в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
 д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство — это:

а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
 б) столкновение интересов;
 в) нанесение взаимного ущерба;
 г) борьба мнений;
 д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

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

а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;

б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация — это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

5. Причина конфликта — это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт — это:

а) мотивы конфликта;

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

7. Образ конфликтной ситуации — это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент — это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта — это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.

При определении уровня знаний студентов преподаватель руководствуется критериями оценки знаний, являющимися составляющей учебно-методического комплекса дисциплины.

5 РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

I. Основная литература

1. **Семенов, В. А.** Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 383 с. – ISBN 978-5-4497-0951-6. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/102329.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. **Качалов, Л. К.** Конфликтология : учебное пособие / Л. К. Качалов, М. А. Логутова. – Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020. – 162 с. – ISBN 2227-8397. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/102123.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. **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.

II. Дополнительная литература

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.

5. **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.

6. **Клачкова, О. А.** Конфликтология : практикум / О. А. Клачкова. – 2-е изд. – Комсомольск-на-Амуре, Саратов : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 136 с. – ISBN 978-5-4497-0127-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – DOI: <https://doi.org/10.23682/85814>.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Конфликтология» направления подготовки 38.03.02

«Менеджмент» /Сост. Забавина Е.Ю., Карапетян О.А., Делиева А.П. – Донецк, ДонНТУ, 2020. – 18 с. (эл. вар., доступ через личный кабинет студента).

3. Методические указания к самостоятельной работе студентов по дисциплине «Конфликтология» для студентов всех форм обучения направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» / Сост. Забавина Е.Ю., О.А. Карапетян, А.П. Делиева. – Донецк: ДОННТУ, 2020. – 22 с. – эл. изд. (эл. вар., доступ через личный кабинет студента).

4. Методические рекомендации к выполнению курсового проекта по выборочной учебной дисциплине «Конфликтология» для студентов всех форм обучения направления подготовки 38.03.02 Менеджмент /Сост. А. В. Малышко. Донецк: ГОУ ВПО «ДонНТУ», 2021. – 25 с. – (в работе, эл. вар., доступ через личный кабинет студента).

Internet-ресурсы

Центр конфликтологии Института социологии РАН. – <http://conflictology.isras.ru>

Конфликтологический журнал. – <http://conflictologiy.narod.ru/>

Научные статьи по конфликтологии – <http://psychology.ru>.

Ссайт Санкт-Петербургских конфликтологов-практиков. – <http://conflictology.spb.ru>

Конфликтная ситуация. Общение в конфликтных ситуациях. – http://shnurok14.narod.ru/Psih/Psih2/Psihologia2_11.htm

Электронно-информационные ресурсы

ЭБС ДОННТУ – <http://donntu.ru/library>.

ЭБС IPRBOOKS – <https://www.iprbookshop.ru>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Учебная аудитория №3.417 учебный корпус 3 для проведения занятий лекционного и практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель: доска аудиторная, парты, стенды, плакаты. Мультимедийное оборудование: проектор, экран, ноутбук, операционная система Windows 7 максимальная (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия G NULGPLv3+ и MPL2.0).

2. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: читальные залы, учебные корпуса 2,3 (Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ДОННТУ) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств. ОС - Microsoft Windows 7, OpenOffice 2.0.3 – общественная лицензия MPL 2.0/ Grub loader for ALT Linux - лицензия GNU LGPL v3/ Mozilla Firefox - лицензия

MPL2.0, Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment) - лицензия GNU GPL.