

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Борисова Виктория Валерьевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.06.2025 10:55:50
Уникальный программный ключ:
8d665791f4048370b679b22cf26583a2f341522e

Негосударственное образовательное частное учреждение высшего образования
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИННОВАЦИЙ»

УТВЕРЖДАЮ:



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление конфликтами в системе государственной и
муниципальной службы

направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки:
Государственная и муниципальная служба

Квалификация выпускника – *бакалавр*

Форма обучения
Очно-заочная

Москва 2024 г.

1. Перечень планируемых результатов изучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В рамках освоения основной профессиональной образовательной программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы»

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
ПК-2 Способен принимать участие в управлении и организации и государственной и муниципальной службы.	ИПК-2.1. Применяет современные принципы менеджмента при построении организационных взаимосвязей

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Б1.В.ДЭ.02.01 «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, цикла Б.1 «Дисциплины (модули)».

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы» составляет 3 зачетных единиц.

Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах) – заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		9	-
Аудиторные занятия (всего)	40	40	-
В том числе:	-	-	-
Лекции	20	20	-
Практические занятия (ПЗ)	20	20	-
Семинары (С)	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	68	68	-
В том числе:	-	-	-
Курсовой проект (работа)	-	-	-
Расчетно-графические работы	-	-	-
Контрольная работа	8	8	-
Подготовка к практическим занятиям	60	60	-
Тестирование	-	-	-
Вид промежуточной аттестации – зачет			-
Общая трудоемкость час / зач. ед.	108/3	108/3	-

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоемкость	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, час		
			Контактная работа		Самостоятель- ная работа обучающихся
		Всего	лекции	практические занятия	
1.	Тема 1. Введение	8	1	1	6
2.	Тема 2. Природа социального конфликта, источники и причины его возникновения	9	2	1	6
3.	Тема 3. Позитивные и деструктивные функции конфликта, его структурные элементы	10	2	2	6
4.	Тема 4. Проблема типологии конфликтов	10	2	2	6
5.	Тема 5. Человеческий фактор в конфликте	10	2	2	6
6.	Тема 6. Разрешение и предупреждение конфликтов	10	2	2	6
7.	Тема 7. Характеристика основных стилей: конфронтации, избегания, приспособления, компромисса, сотрудничества	10	2	2	6
8.	Тема 8. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях	10	2	2	6
9.	Тема 9. Коммуникации как источник конфликта	10	2	2	6
10.	Тема 10. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов	12	2	2	8
11.	Тема 11. Проблема предупреждения и предотвращения конфликтов	9	1	2	6
Всего		108	20	20	68
Зачет		-	-	-	-
Итого		108	20	20	68

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Введение

Источники конфликтологических знаний. Основные направления развития западной конфликтологии. История отечественной конфликтологии. Принципы исследования конфликтов. Методы изучения конфликтов. Психологические методы в конфликтологии. Основные типы трудных ситуаций. Типы конфликтных личностей. Поведение человека в трудной ситуации. Поведение психологически неустойчивой и устойчивой личности в трудной ситуации. Структура конфликтоустойчивости личности. Выбор стратегии поведения в конфликте. Модели поведения в конфликте. Мотивация оппонентов в конфликте. Основные стратегии поведения в конфликте. Общая типология конфликтов. Классификация конфликтов. Реакция человека на возникающие проблемы. Уход от конфликта и его подавление

Тема 2. Природа социального конфликта, источники и причины его возникновения

Виды конфликтов. Природа социального конфликта. Источники напряженности. Психологическая несовместимость. Структура конфликтной ситуации. Эмоциональные реакции оппонентов в межличностном конфликте. Классификация причин конфликтов.

Тема 3. Позитивные и деструктивные функции конфликта, его структурные элементы.

Процесс и динамика конфликта. Позитивные функции социальных конфликтов. Деструктивные функции социальных конфликтов. Определение компонентов конфликта. Основные структурные элементы конфликта. Основные периоды и этапы динамики конфликта. Четыре модели предполагаемых альтернатив и притязаний.

Тема 4. Проблема типологии конфликтов

Классификация конфликтов. Основные психологические подходы к пониманию и интерпретации конфликтов: психоанализ, бихевиоризм, гуманистическая психология. Условия возникновения внутриличностных конфликтов. Типология и последствия внутриличностных конфликтов. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение конфликтов «по вертикали». Как подчиненному разрешить конфликт с руководителем. Конфликты между социальными группами. Трудовые конфликты.

Тема 5. Человеческий фактор в конфликте.

Типы конфликтных личностей и типичное поведение в конфликтной ситуации. Особенности ощущений, восприятия, мышления и воображения как человеческих факторов, способных сыграть ту или иную роль в конфликтной ситуации. Стили конфликтного поведения. Оценка реакции человека на конфликты. Выявление предпочтений в выборе способов разрешения конфликтов.

Тема 6. Разрешение и предупреждение конфликтов

Особенности управления конфликтами. Зависимость успешного разрешения проблемной ситуации от ее точного прогноза. Технологии предупреждения конфликта. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта. Подготовка и принятие неконфликтного управленческого решения. Способы управления эмоциями. Возможности снижения агрессии в конфликте. Формы завершения конфликта. Условия и этапы разрешения конфликтов. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов.

Тема 7. Характеристика основных стилей: конфронтации, избегания, приспособления, компромисса, сотрудничества

Конфронтация и ее предполагаемая продуктивность. Избегание или уклонение. Приспособление или сглаживание. Компромисс. Сотрудничество или решение проблемы.

Тема 8. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях

Коммуникация в конфликтных ситуациях. Факторы, способствующие

выравниванию напряжения. Методика конструктивного спора, стиль спора. Методика конструктивного спора, результат спора.

Переговоры как способ завершения конфликта. Психологические условия успеха на переговорах. Компромисс в процессе переговоров. Общие тактические приемы ведения переговоров.

Тема 9. Коммуникации как источник конфликта

Факторы, способствующие возникновению напряжения при разговоре. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта. Деструктивные характеристики стиля спора. Деструктивные результаты спора. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов. Коммуникационные техники, способствующие возникновению конфликта.

Тема 10. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов

Модели урегулирования конфликта. Конфликтные ситуации и виды поведения в конфликтах. Определение наличия конфликта интересов. Анализ собственных интересов, определение обоснованности высокого уровня своих притязаний и готовность придерживаться его. Поиск пути к примирению притязаний обеих сторон. Снижение уровня притязаний и поиски решения. Направление движения специалиста по связям с общественностью при разрешении конфликта. Анализ основных форм регулирования и разрешения конфликтов. Условия успешного разрешения конфликта.

Тема 11. Проблема предупреждения и предотвращения конфликтов

Основные приемы в разговоре с назревающим конфликтом. Кризисное урегулирование и предотвращения конфликта или минимизации его последствий. Управление проблемами в целях предотвращения кризисных ситуаций. Основные элементы процесса управления. Стратегия предупреждения конфликтов.

4.3. Практические занятия / лабораторные занятия

Тема 1. Введение

Тема 2. Природа социального конфликта, источники и причины его возникновения

Тема 3. Позитивные и деструктивные функции конфликта, его структурные элементы

Тема 4. Проблема типологии конфликтов

Тема 5. Человеческий фактор в конфликте

Тема 6. Разрешение и предупреждение конфликтов

Тема 7. Характеристика основных стилей: конфронтации, избегания, приспособления, компромисса, сотрудничества

Тема 8. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях

Тема 9. Коммуникации как источник конфликта

Тема 10. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов

Тема 11. Проблема предупреждения и предотвращения конфликтов

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

1. Зеленков, М. Ю. Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы : учебник / М. Ю. Зеленков. – Москва: Дашков и К°, 2015. – 324 с.: табл. – (Учебные издания для бакалавров). – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>

2. Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы: учебное пособие (курс лекций): [16+] / сост. С. Ю. Иванова, С. В. Попова; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 176 с.: ил. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458026>

5.2. Дополнительная литература

1. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник / Ф. И. Шарков. – 6-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2021. – 488 с.: ил. – (Учебные издания для бакалавров). – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621689>

2. Суворова, А. В. Психология конфликта: учебное пособие / А. В. Суворова, С. В. Нищитенко; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 105 с.: схем., ил. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494814>

5.3. Лицензионное программное обеспечение

1. Microsoft Windows 10 Pro
2. Microsoft Office 2007

5.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Компьютерные информационно-правовые системы «Консультант» <http://www.consultant.ru> , «Гарант» <http://www.garant.ru>
2. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>
3. Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>
4. Портал государственной гражданской службы <https://gossluzhba.gov.ru>
5. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>
6. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/index.php>

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционная аудитория, аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональным компьютером, плазменной панелью.

2. Аудитория для проведения практических и семинарских занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональным компьютером, плазменной панелью.

3. Аудитория для самостоятельной работы студентов, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета.

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Данный раздел настоящей рабочей программы предназначен для начинающих преподавателей и специалистов-практиков, не имеющих опыта преподавательской работы.

Дисциплина «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы» является дисциплиной, формирующей у обучающихся частично общепрофессиональную компетенцию ПК-2. В условиях конструирования образовательных систем на принципах компетентностного подхода произошло концептуальное изменение роли преподавателя, который, наряду с традиционной ролью носителя знаний, выполняет функцию организатора научно-поисковой работы обучающегося, консультанта в процедурах выбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для практического действия и дальнейшего развития, что должно обязательно учитываться при проведении лекционных и практических занятий по дисциплине «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы».

Преподавание теоретического (лекционного) материала по дисциплине «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы» осуществляется на основе междисциплинарной интеграции и четких междисциплинарных связей в рамках образовательной программы и учебного плана по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Подробное содержание отдельных разделов дисциплины «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы» рассматривается в п.5 рабочей программы.

Методика определения итогового семестрового рейтинга обучающегося по дисциплине «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы» представлена в составе ФОС по дисциплине в п 8 рабочей программы.

Примерные варианты тестовых заданий для текущего контроля и перечень вопросов к зачету по дисциплине также представлены в п 8 рабочей программы.

Перечень основной и дополнительной литературы и нормативных документов, необходимых в ходе преподавания дисциплины «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы», приведен в п.8 настоящей рабочей программы. Преподавателю следует ориентировать обучающихся на использование при подготовке к промежуточной аттестации оригинальной версии нормативных документов, действующих в настоящее время.

7.2. Методические указания обучающимся

Получение углубленных знаний по дисциплине достигается за счет активной самостоятельной работы обучающихся. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с учебной и научной литературой по проблемам дисциплины, анализа научных концепций.

В рамках дисциплины предусмотрены различные формы контроля уровня достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций. Форма текущего контроля – активная работа на практических занятиях, выполнение контрольной работы. Формой промежуточного контроля по данной дисциплине является зачет, в ходе которого оценивается уровень достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций.

Методические указания по освоению дисциплины.

Лекционные занятия проводятся в соответствии с содержанием настоящей рабочей программы и представляют собой изложение теоретических основ дисциплины.

Посещение лекционных занятий является обязательным.

Конспектирование лекционного материала допускается как письменным, так и компьютерным способом.

Регулярное повторение материала конспектов лекций по каждому разделу в рамках подготовки к текущим формам аттестации по дисциплине является одним из важнейших видов самостоятельной работы студента в течение семестра, необходимой для качественной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине.

Проведение практических занятий по дисциплине «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы» осуществляется в следующих формах:

- анализ правовой базы, регламентирующей деятельность организаций различных организационно-правовых форм;
- опрос по материалам, рассмотренным на лекциях и изученным самостоятельно по рекомендованной литературе;
- решение типовых расчетных задач по темам;
- анализ и обсуждение практических ситуаций по темам.

Посещение практических занятий и активное участие в них является обязательным.

Подготовка к практическим занятиям обязательно включает в себя изучение конспектов лекционного материала и рекомендованной литературы для адекватного понимания условия и способа решения заданий, запланированных преподавателем на конкретное практическое занятие.

Методические указания по выполнению различных форм внеаудиторной самостоятельной работы

Изучение основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых документов по дисциплине проводится на регулярной основе в разрезе каждого раздела в соответствии с приведенными в п.5 рабочей программы рекомендациями для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы». Список основной и дополнительной литературы и обязательных к изучению нормативно-правовых документов по дисциплине

приведен в п.7 настоящей рабочей программы. Следует отдавать предпочтение изучению нормативных документов по соответствующим разделам дисциплины по сравнению с их адаптированной интерпретацией в учебной литературе.

Решение задач в разрезе разделов дисциплины «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы» является самостоятельной работой обучающегося в форме домашнего задания в случаях недостатка аудиторного времени на практических занятиях для решения всех задач, запланированных преподавателем, проводящим практические занятия по дисциплине.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы» проходит в форме зачета. Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы» и критерии оценки ответа обучающегося на зачете для целей оценки достижения заявленных индикаторов сформированности компетенций приведены в составе ФОС по дисциплине в п 8 рабочей программы.

Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине независимо от результатов текущего контроля.

8. Фонд оценочных средств по дисциплине

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. Формы контроля формирования компетенций

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции	Форма контроля	Этапы формирования (разделы дисциплины)
ПК-2 Способен принимать участие в управлении и организации и государственной и муниципальной службы.	ИПК-2.1. Применяет современные принципы менеджмента при построении организационных взаимосвязей	Промежуточный контроль: зачет Текущий контроль: опрос на практических занятиях; контрольная работа	1-11

8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций при изучении дисциплины, описание шкал оценивания

8.2.1 Критерии оценки ответа на зачете

(формирование компетенции ПК-2, индикатор ИПК-2.1.)

«зачтено»: обучающийся демонстрирует системные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы; обучающийся демонстрирует прочные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем; обучающийся демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает не достаточно свободное владение монологической речью,

терминами, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

«не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, отсутствие практических навыков, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминами, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на дополнительные вопросы.

8.2.2 Критерии оценки работы обучающегося на практических занятиях (формирование компетенции ПК-2, индикатор ИПК-2.1.)

«5» (отлично): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы, активно работал на практических занятиях.

«4» (хорошо): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся с корректирующими замечаниями преподавателя ответил на все контрольные вопросы, достаточно активно работал на практических занятиях.

«3» (удовлетворительно): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями с замечаниями преподавателя; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно практические задания, предусмотренные практическими занятиями; обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

8.2.3 Критерии оценки контрольной работы (формирование компетенции ПК-2, индикатор ИПК-2.1.)

«5» (отлично): все задания контрольной работы выполнены без ошибок в течение отведенного на работу времени; работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы; отсутствуют орфографические и пунктуационные ошибки.

«4» (хорошо): задания контрольной работы выполнены с незначительными замечаниями в полном объеме либо отсутствует решение одного задания; работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы; отсутствуют грубые орфографические и пунктуационные ошибки.

«3» (удовлетворительно): задания контрольной работы имеют значительные замечания; работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения; присутствуют грубые орфографические и пунктуационные ошибки.

«2» (неудовлетворительно): задания в контрольной работе выполнены не полностью или неправильно; отсутствуют или сделаны неправильно выводы и обобщения; присутствуют грубые орфографические и пунктуационные ошибки.

8.2.4. Итоговое соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированности компетенций по дисциплине:

Уровень сформированности компетенции	Оценка	Пояснение
Высокий	зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью;

		все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены на высоком уровне; компетенции сформированы
Средний	зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями; компетенции в целом сформированы
Удовлетворительный	зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены частично, но пробелы не носят существенного характера; большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки; компетенции сформированы частично
Неудовлетворительный	Не зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине не освоены; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приводит к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий; компетенции не сформированы

8.3. Методические материалы (типовые контрольные задания), определяющие результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения

Контрольные задания, применяемые в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, носят универсальный характер и предусматривают возможность комплексной оценки всего набора заявленных по данной дисциплине индикаторов сформированности компетенций.

8.3.1. Текущий контроль (работа на практических занятиях)

(формирование компетенции ПК-2, индикатор ИПК-2.1.)

Примерные вопросы для обсуждения на практических занятиях

1. Основные направления развития западной конфликтологии.
2. История отечественной конфликтологии.
3. Методы изучения конфликтов.
4. Общая типология конфликтов. Классификация конфликтов.
5. Природа социального конфликта.
6. Структура конфликтной ситуации.
7. Классификация причин конфликтов.
8. Позитивные функции социальных конфликтов.
9. Деструктивные функции социальных конфликтов.
10. Основные психологические подходы к пониманию и интерпретации конфликтов: психоанализ, бихевиоризм, гуманистическая психология.
11. Условия возникновения внутриличностных конфликтов.
12. Конфликты между социальными группами. Трудовые конфликты.
13. Особенности ощущений, восприятия, мышления и воображения как человеческих факторов, способных сыграть ту или иную роль в конфликтной ситуации.
14. Типы конфликтных личностей. Типичное поведение в конфликтной ситуации.
15. Технологии предупреждения конфликта.
16. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта.
17. Конфронтация и ее предполагаемая продуктивность.
18. Избежание или уклонение как стиль поведения в конфликтной ситуации.
19. Приспособление или сглаживание как стиль поведения в конфликтной ситуации.
20. Компромисс как стиль поведения в конфликтной ситуации.
21. Сотрудничество или решение проблемы как стиль поведения в конфликтной ситуации.

22. Коммуникация в конфликтных ситуациях.
23. Методика конструктивного спора, результат спора.
24. Переговоры как способ завершения конфликта.
25. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
26. Коммуникационные техники, способствующие возникновению конфликта.
27. Необходимость обратной связи при коммуникации.
28. Коммуникационные техники, способствующие пониманию партнера.
29. Искажение информации как одна из основных причин возникновения конфликтов.
30. Основные факторы механизма искажения информации: психологическое заражение, внушение, подражание, соревнование, убеждение и конформизм.
31. Информационно-коммуникативная функция коммуникации.
32. Регулятивно-коммуникативная функция коммуникации.
33. Эмоционально-коммуникативная функция коммуникации.
34. Барьеры коммуникаций: определение понятия.
35. Каналы восприятия информации в процессе коммуникации
36. Регулирование конфликтной ситуации.
37. Разрешение конфликтной ситуации.
38. Управление конфликтной ситуацией.
39. Модели урегулирования конфликта.
40. Конфликтные ситуации и виды поведения в конфликтах.
41. Направление движения специалиста по связям с общественностью при разрешении конфликта.
42. Основные приемы в разговоре с назревающим конфликтом.
43. Кризисное урегулирование и предотвращение конфликта или минимизация его последствий.
44. Стратегия предупреждения конфликтов.

8.3.2. Текущий контроль (контрольная работа)

(формирование компетенции ПК-2, индикатор ИПК-2.1.)

Вопросы для проведения контрольной работы

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту.
2. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
3. Этапы развития конфликтологии.
4. Конфликтный функционализм Г.Зиммеля.
5. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
6. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
7. Диалектическая теория конфликта К.Маркса.
8. Функциональная концепция конфликта Т.Парсонса.
9. Особенности рассмотрения конфликта в теории Л.Козера.
10. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.
11. Общая теория конфликта Р.Боулдинга.
12. Теория согласия и структурного насилия И.Гальтунга.
13. Конфликт как форма воспроизводства общества А.Турена.
14. Теория агрессии К.Лоренца.
15. Интрапсихические теории возникновения конфликта.
16. Когнитивистские теории конфликта.
17. Ситуационные теории конфликта.
18. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
19. Структурная модель конфликта.
20. Причины и факторы конфликтов.
21. Проблема типологии конфликтов.
22. Динамическая модель конфликта.
23. Динамика межгрупповых конфликтов.

24. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
 25. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
 26. Способы предупреждения конфликта.
 27. Социальные технологии регулирования конфликтов.
 28. Способы регулирования конфликтов.
 29. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы).
 30. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
 31. Конфликты в организации: типология, специфика.
 32. Понятие стиля поведения в конфликте.
 33. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, специфические черты, способы предупреждения и регулирования.
 34. Интерпсихические конфликты: формы и сферы проявления, особенности возникновения и развития.
 35. Способы управления межличностными конфликтами.
 36. Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования.
- Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

8.3.3. Промежуточный контроль (вопросы к зачету) (формирование компетенции ПК-2, индикатор ИПК-2.1.)

Примерные вопросы к зачету

1. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии. Этапы развития конфликтологии.
2. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
3. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
4. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
5. Диалектическая теория конфликта К.Маркса.
6. Функциональная концепция конфликта Т.Парсонса.
7. Особенности рассмотрения конфликта в теории Л.Козера.
8. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.
9. Общая теория конфликта Р.Боулдинга.
10. Теория согласия и структурного насилия И.Гальтунга.
11. Конфликт как форма воспроизводства общества А.Турена.
12. Теория агрессии К.Лоренца.
13. Интрапсихические теории возникновения конфликта.
14. Когнитивистские теории конфликта.
15. Ситуационные теории конфликта.
16. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
17. Структурная модель конфликта.
18. Причины и факторы конфликтов.
19. Проблема типологии конфликтов.
20. Динамическая модель конфликта.
21. Динамика межгрупповых конфликтов.
22. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
23. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
24. Способы предупреждения конфликта.
25. Социальные технологии регулирования конфликтов.
26. Способы регулирования конфликтов.
27. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы).
28. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
29. Конфликты в организации: типология, специфика.
30. Понятие стиля поведения в конфликте.
31. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, специфические черты, способы предупреждения и регулирования.

32. Интерпсихические конфликты: формы и сферы проявления, особенности возникновения и развития.
33. Способы управления межличностными конфликтами.
34. Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования.