МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

Одобрено на заседании

Учёного совета ИАТЭ НИЯУ МИФИ

Протокол №25.8 от 25.08.2025

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«Конфликтология»

для направления подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика

Образовательная программа:
«Цифровая трансформация компании»

Форма обучения: очная

г. Обнинск 2025 г.

Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью учебно-методического комплекса учебной дисциплины «Конфликтология» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу данной дисциплины.

Цели и задачи фонда оценочных средств

Целью Фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ОС высшего образования НИЯУ МИФИ; знакомство будущих специалистов с основами теории конфликта, способами предупреждения и разрешения социальных и психологических конфликтов в практической деятельности.

Для достижения поставленной цели Фондом оценочных средств по дисциплине «Конфликтология» решаются следующие задачи:

- формирование представления об основных стадиях и способах управления конфликтным процессом;
- овладение методами психологической защиты при общении с конфликтными людьми;
- изучение способов и стилей разрешения различных конфликтных ситуаций.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. В результате освоения ОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-3	способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	З-УК-3 Знать: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии У-УК-3 Уметь: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды В-УК-3 Владеть: простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде

ОПК-1	способность проводить моделирование, анализ и совершенствование бизнес-процессов и информационно-технологической инфраструктуры предприятия в интересах достижения его стратегических целей с использованием современных методов и программного инструментария	З-ОПК-1 Знать: Теория межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии Теория конфликтов Языки визуального моделирования Методы сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации бизнес-анализа Информационные технологии (программное обеспечение), применяемые в организации, в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа Теория систем Предметная область и специфика деятельности организации в объеме, достаточном для решения задач бизнес-анализа У-ОПК-1 Уметь: Использовать техники эффективных коммуникаций Выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации Оформлять результаты бизнес-анализа в соответствии с выбранными подходами Определять связи и зависимости между элементами информации бизнес-анализа Применять информационные технологии в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа Анализировать внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на деятельность организации Проводить оценку эффективности решения с точки зрения выбранных критериев Оценивать бизнес-возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей В-ОПК-1 Владеть: Анализ решений с точки зрения достижения целевых показателей решений Оценка ресурсов, необходимых для реализации решений Оценка эффективности каждого варианта решения как соотношения между ожидаемым уровнем использования ресурсов и ожидаемой ценностью
ОПК-3	способность управлять процессами создания и использования продуктов и услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий, в том числе разрабатывать алгоритмы и программы для их практической реализации	З-ОПК-3 Знать: Методы оценки объемов и сроков выполнения работ Технологии выполнения работ в организации Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии Архитектура, устройство и функционирование вычислительных систем Коммуникационное оборудование Сетевые протоколы Основы современных операционных систем Основы современных систем управления базами данных Устройство

		и функционирование современных ИС Теория баз данных Системы хранения и анализа баз данных Основы программирования Современные объектно-ориентированные языки программирования Современные структурные языки программирования Языки современных бизнес-приложений Современные методики тестирования разрабатываемых ИС Современные стандарты информационного взаимодействия систем Программные средства и платформы инфраструктуры информационных технологий организаций Современные подходы и стандарты автоматизации организации (например, Webсистемы, CRM, MRP, ERP..., ITIL, ITSM) Системы классификации и кодирования информации, в том числе присвоение кодов документам и элементам справочников Отраслевая нормативная техническая документация Источники информации, необходимой для профессиональной деятельности У-ОПК-3 Уметь: Разрабатывать документы Оценивать объемы работ и сроки их выполнения Проводить переговоры В-ОПК-3 Владеть навыками: Подготовка частей коммерческого предложения заказчику касательно объема и сроков выполнения работ по созданию (модификации) и вводу в эксплуатацию типовой ИС Осуществление инженернотехнологической поддержки в ходе согласования коммерческого предложения с заказчиком

1.2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП бакалавриата

Компоненты компетенций, как правило, формируются при изучении нескольких дисциплин, а также в немалой степени в процессе прохождения практик, НИР и во время самостоятельной работы обучающегося. Выполнение и защита ВКР являются видом учебной деятельности, который завершает процесс формирования компетенций.

Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины:

- **начальный этап** – на этом этапе формируются знаниевые и инструментальные основы компетенции, осваиваются основные категории, формируются базовые умения. Студент воспроизводит термины, факты, методы, понятия, принципы и правила; решает учебные задачи по образцу;

- **основной этап** – знания, умения, навыки, обеспечивающие формирование компетенции, значительно возрастают, но еще не достигают итоговых значений.

На этом этапе студент осваивает аналитические действия с предметными знаниями по дисциплине, способен самостоятельно решать учебные задачи, внося коррективы в алгоритм действий, осуществляя коррекцию в ходе работы, переносит знания и умения на новые условия;

- **завершающий этап** – на этом этапе студент достигает итоговых показателей по заявленной компетенции, то есть осваивает весь необходимый объем знаний, овладевает всеми умениями и навыками в сфере заявленной компетенции. Он способен использовать эти знания, умения, навыки при решении задач повышенной сложности и в нестандартных условиях.

Этапы формирования компетенций в ходе освоения дисциплины отражаются в тематическом плане (см. п. 4 рабочей программы дисциплины).

1.3. Связь между формируемыми компетенциями и формами контроля их освоения

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства текущей и промежуточной аттестации
Текущая аттестация, 8 семестр			
1	Теоретические основы конфликтологии	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3, З-ОПК-1, У-ОПК-1, В-ОПК-1, З-ОПК-3, У-ОПК-3, В-ОПК-3	Устный опрос, тесты
2	Классификация конфликтов	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3, З-ОПК-1, У-ОПК-1, В-ОПК-1, З-ОПК-3, У-ОПК-3, В-ОПК-3	Устный опрос, тесты
3	Стратегии поведения в конфликте	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3, З-ОПК-1, У-ОПК-1, В-ОПК-1, З-ОПК-3, У-ОПК-3, В-ОПК-3	Устный опрос, тесты
4	Динамические характеристики конфликта	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3, З-ОПК-1, У-ОПК-1, В-ОПК-1, З-ОПК-3, У-ОПК-3, В-ОПК-3	Устный опрос, тесты
5	Предупреждение конфликтов	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3, З-ОПК-1, У-ОПК-1, В-ОПК-1, З-ОПК-3, У-ОПК-3, В-ОПК-3	Устный опрос, тесты
6	Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3, З-ОПК-1, У-ОПК-1, В-ОПК-1, З-ОПК-3, У-ОПК-3, В-ОПК-3	Устный опрос, тесты
7	Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3, З-ОПК-1, У-ОПК-1, В-ОПК-1, З-ОПК-3, У-ОПК-3, В-ОПК-3	Устный опрос, тесты
8	Экономические конфликты	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3, З-ОПК-1, У-ОПК-1, В-ОПК-1,	Устный опрос, тесты

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства текущей и промежуточной аттестации
		З-ОПК-3, У-ОПК-3, В-ОПК-3	
Итоговая аттестация, 8 семестр			
	Зачет	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3, З-ОПК-1, У-ОПК-1, В-ОПК-1, З-ОПК-3, У-ОПК-3, В-ОПК-3	Вопросы к зачету

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям, которые приведены в п.1.1. Формирование этих дескрипторов происходит в процессе изучения дисциплины по этапам в рамках различного вида учебных занятий и самостоятельной работы.

Выделяются три уровня сформированности компетенций на каждом этапе: пороговый, продвинутый и высокий.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня	БРС, % освоения	ECTS/Пяти-балльная шкала для оценки экзамена/зачета
Высокий *Все виды компетенций сформированы на высоком уровне в соответствии с целями и задачами дисциплины*	Творческая деятельность	*Включает нижестоящий уровень.* Студент демонстрирует свободное обладание компетенциями, способен применить их в нестандартных ситуациях: показывает умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического или прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	90-100	A/ Отлично/ Зачтено
Продвинутый *Все виды компетенций сформированы на продвинутом*	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и	*Включает нижестоящий уровень.* Студент может доказать владение компетенциями:	85-89	B/ Очень хорошо/ Зачтено

уровне в соответствии с целями и задачами дисциплины	профессиональной деятельности, нежели по образцу, большей долей самостоятельности и инициативы	демонстрирует способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения.	75-84	C/ Хорошо/ Зачтено
Пороговый *Все виды компетенций сформированы на пороговом уровне*	Репродуктивная деятельность	Студент демонстрирует владение компетенциями в стандартных ситуациях: излагает в пределах задач курса теоретически и практически контролируемый материал.	65-74	D/Удовлетворительно/ Зачтено
			60-64	E/Посредственно /Зачтено
Ниже порогового	Отсутствие признаков порогового уровня: компетенции не сформированы. Студент не в состоянии продемонстрировать обладание компетенциями в стандартных ситуациях.		0-59	Неудовлетворительно/ Зачтено

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Критерии оценивания компетенций на каждом этапе изучения дисциплины для каждого вида оценочного средства и приводятся в п. 4 ФОС. Итоговый уровень сформированности компетенции при изучении дисциплины определяется по таблице. При этом следует понимать, что граница между уровнями для конкретных результатов освоения образовательной программы может смещаться.

Уровень сформированности компетенции	**Текущий контроль**	**Промежуточная аттестация**
высокий	**высокий**	**высокий**
	продвинутый	*высокий*
	высокий	*продвинутый*
продвинутый	*пороговый*	*высокий*
	высокий	*пороговый*
	продвинутый	**продвинутый**
	продвинутый	*пороговый*
	пороговый	*продвинутый*
пороговый	**пороговый**	**пороговый**
ниже порогового	**пороговый**	**ниже порогового**
	ниже порогового	**-**

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Рейтинговая оценка знаний является интегральным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине и складывается из оценок, полученных в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр: контрольная точка № 1 (КТ № 1) и контрольная точка № 2 (КТ № 2).

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы.

Этап рейтинговой системы / Оценочное средство	**Неделя (обязательно)**	**Балл**	
		Минимум*	Максимум
Текущая аттестация	**1-8**	**36**	**60**
Контрольная точка № 1	**1-4**	**18**	**30**
Обсуждение дискуссионных вопросов	1	3	5
Тест	2	3	5
Презентация по выбранному вопросу	3	9	15
Тест	4	3	5
Контрольная точка № 2	**5-8**	**18**	**30**
Обсуждение дискуссионных вопросов	5	**18**	**30**
Тест	6	3	5
Презентация по назначенному вопросу	7	3	5
Тест	8	9	15
Промежуточная аттестация	**-**	**24**	**40**
Экзамен	-		
Тесты	-	14,4	24
Доклад с презентацией		9,6	16
ИТОГО по дисциплине		**60**	**100**

***** Минимальное количество баллов за оценочное средство – это количество баллов, набранное обучающимся, при котором оценочное средство засчитывается, в противном случае обучающийся должен ликвидировать появившуюся академическую задолженность по текущей или промежуточной аттестации. Минимальное количество баллов за текущую аттестацию, в

т.ч. отдельное оценочное средство в ее составе, и промежуточную аттестацию составляет 60% от соответствующих максимальных баллов.

Студент считается аттестованным по разделу, зачету или экзамену, если он набрал не менее 60% от максимального балла, предусмотренного рабочей программой.

Студент может быть аттестован по дисциплине, если он аттестован по каждому разделу, зачету/экзамену и его суммарный балл составляет не менее 60.

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

4.1. ФОС текущего контроля студентов

4.1.1. Задания для практических занятий

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1. **Теоретические основы конфликтологии**		
1.1	**Проблематика конфликтологии**	1. Назовите предмет, объект, задачи конфликтологии. 2. Что такое конфликт и чем характеризуется его объект? 3. Перечислите этапы развития конфликтологии и связанные с ними воззрения на конфликт. 4. Какие методологические принципы исследования конфликтов Вы знаете? 5. Дайте характеристику зарубежной конфликтологии. 6. В чём особенности отечественной конфликтологии? 7. Что лежит в основе конфликта? 8. Перечислите причинно-следственные элементы разрастания конфликта. 9. Как классифицируются конфликты? 10. Что общего и какие отличия между конфликтами в мире животных и человеческом сообществе?
2. Классификация конфликтов		
2.1.	**Внутриличностные конфликты**	1. Расскажите об этапах переживания внутриличностного конфликта, его генезисе, особенностях, последствиях. 2. Проранжируйте по значимости внешние и внутренние факторы возникновения внутриличностных конфликтов. 3. Каково соотношение внутриличностного конфликта и суицидального поведения? 4. Назовите основные приёмы корректиции суицидального поведения. 5. Как управлять внутриличностным конфликтом? 6. Какие условия необходимы для предупреждения внутриличностных конфликтов? 7. Опишите наиболее известные механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
2.2.	**Межличностные и**	1. В чём заключаются особенности межличностных конфликтов и в силу действия каких групп причин они

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
	групповые конфликты	возникают? 2. Покажите взаимосвязь межличностных, внутриличностных и групповых конфликтов. 3. Среди функций межличностных конфликтов назовите конструктивные и деструктивные. 4. По каким признакам классифицируются межличностные и групповые конфликты? 5. Какие типичные причины приводят к возникновению супружеских конфликтов, конфликтов между родителями и детьми и что может способствовать предотвращению таких конфликтов? 6. Возможно ли отсутствие конфликта между руководителями и подчинёнными и что может помочь последнему разрешить конфликт с руководителем с минимальными для себя потерями? 7. Какие основные способы разрешения конфликтов между учителем и учениками Вы можете назвать? 8. В каких случаях инновация выступает объектом конфликта? 9. Опишите важнейшие механизмы возникновения меж- и внутригрупповых конфликтов и их разрешения. 10. Какие типы стилей поведения в межличностном и групповом конфликте Вы можете назвать?
3. Стратегии поведения в конфликте		
3.1.	**Поведение людей в конфликте**	1. Какие стратегии поведения человека в конфликте Вы знаете? 2.Расскажите о теориях самоактуализации (А. Маслоу) и манипуляции (Э. Шостром). 3. Какова в конфликте роль оппонентов, инициаторов, организаторов, пособников? 4. Кто относится к косвенным участникам конфликта? 5.Перечислите психологические доминанты поведения личности в конфликтной ситуации. 6. Дайте характеристики целям, мотивам, интересам, потребностям участников конфликта. 7. Назовите черты конфликтной личности. 8. Приведите пример и проанализируйте проявления акцентуаций характера и темперамента человека в конфликтной ситуации. 9.Охарактеризуйте эффекты ореола, бумеранга, новизны, снисходительности для людей в конфликтной ситуации. 10. Какими психологическими качествами отличается конфликтоустойчивый человек?
4. Динамические характеристики конфликта		
4.1.	**Структурные и динамические характеристики конфликта**	1. Субъект и объект конфликта. 2. Виды участников конфликта 3. Оценка конфликтной ситуации. 4. Понятия конфликтной ситуации, конфликтогена и инцидента. 5. Формулы конфликта. Эскалация конфликтогенов.

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
		6. Сочетание конфликтной ситуации и инцидента. 7. Динамика конфликта. Основные стадии развития конфликта. 8. Наложение одной и более конфликтной ситуации на исходную.
5. Предупреждение конфликтов		
5.1.	**Прогнозирование и профилактика конфликтов**	1. Перспективы развития конфликтологической культуры управленческих кадров в России. 2. Организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. 3. Характеристика зарубежного и отечественного опыта прогнозирования и профилактики социальных и экономических конфликтов в организационных структурах. 4. Виды стратегий управления персоналом как способ профилактики конфликта 5. Управление компетенциями как метод профилактик конфликта 6. Управление конфликтами, разрешение и урегулирование конфликтов. 7. Особенности этнических конфликтов на современном этапе. 8.Переговоры как эффективный способ разрешения массового конфликта.
6. **Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов**		
6.1.	**Конфликт или предконфликт?**	1.Назовите условия перерастания конфликтной ситуации в конфликт. 2.Решение каких задач предполагает логика профилактики конфликта? 3.Дайте характеристику периодам конфликта: предконфликтный – начало - инцидент – развитие – эскалация – завершение - послеконфликтный. 4.Перечислите черты следующих типов конфликтов: реалистические, нереалистические, когнитивные, по потребностям, горизонтальные, вертикальные, позитивные, деструктивные, паталогические. 5.Охарактеризуйте конфликтные противоречия: всеобщие, особенные и единичные; коренные и некоренные; неадекватное восприятие объективного уровня конфликта. 6.Назовите основные функции конфликта. 7.Какие результаты считаются проявлениями успешно или негативно разрешённого конфликта?
6.2.	**Трансактный анализ конфликтов**	1.Понятие «трансактный анализ» означает анализ взаимодействий. 2. «Трансакция» - единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции. 3.Поведенческие характеристики основных трансакций (по Э.Берну)

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
7. Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов		
7.1.	**Конфликты в организациях**	1. Какова природа внутренних противоречий в организациях? 2. Перечислите характерные признаки наличия и проявления конфликтных ситуаций в организациях. 3. Наличие какого важного условия необходимо для появления в организации конфликтной ситуации? 4. Назовите оптимальные управленческие решения в профилактике конфликтов в организациях? 5. Назовите условия успешной деятельности по предупреждению конфликта в организации. 6. Перечислите характерные черты методов предупреждения возникновения конфликтной ситуации в организации: авторитарного, взаимного дополнения; психологического поглаживания, недопущения дискриминации;доброжелательности, или эмпатии; управления конфликтом. 7. Аргументируйте: управление конфликтом - сфера управленческой деятельности. 8. Перечислите типовые методы разрешения конфликта в организации. 9. Что может стать организационным стрессогенным фактором в организации? 10. Дайте характеристику фазам развития конфликта в организации: предконфликтный период - начало – развитие – завершение - послеконфликтный период.
8. Экономические конфликты		
8.1.	**Конфликты на потребительском рынке**	1.Рынок потребительских товаров как сфера столкновение противоречивых интересов. Продавцы и потребители. 2. Способы предотвращения конфликтов на потребительском рынке. 3. Закон о защите прав потребителей. 4.Потребительский экстремизм. 5.Консюмеризм. 6. Ценностные основания конфликтов в потребительском поведении

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

Обнинский институт атомной энергетики –

филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление	**38.03.05 Бизнес-информатика**
Образовательная программа	**«Цифровая трансформация компании»**
Дисциплина	Конфликтология

Тематика семинарских занятий

Семинар №1.

Тема семинара: Определение предметного поля конфликтологии.

1. Основные подходы к понятию «конфликт».
2. Природа социального конфликта.
3. Конфликтная природа управленческих отношений. Определение конфликта в системе управления. Соотношение понятий социального конфликта и конфликта в организации.

Семинар №2.

Тема семинара: Становление конфликтологии.

1. Природа конфликтов в системе управления с точки зрения классиков конфликтологии и представителей современных концепций.
2. Психологическая традиция в изучении конфликтов: интрапсихическая интерпретация конфликтов, ситуационный подход, когнитивные модели.
3. Становление отечественной конфликтологии – конец 80-х – 90-е годы. Основные направления исследований.

Семинар №3.

Тема семинара: Структура конфликта.

1. Основные субъекты и участники конфликтного процесса. Виды объектов.
2. Структура предметов конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы. Внешняя среда конфликта.
3. Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта. Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта.

Семинар №4.

Тема семинара: Конфликтное взаимодействие.

1. Механизмы возникновения конфликтов.
2. Процессы эскалации и деэскалации конфликта.
3. Функции и последствия конфликтов в организации.

4. Особенности бесконфликтного взаимодействия.

Семинар №5.

Тема семинара: Стратегии поведения в конфликте.

1. Характеристика различных стратегий поведения в конфликте.
2. Плюсы и минусы различных стратегий в тех или иных деловых ситуациях.
3. Что влияет на выбор той или иной стратегии?
4. Критерии эффективности выбранной стратегии.

Семинар №6.

Тема семинара: Анализ организационных конфликтов

1. Типы организационных конфликтов в зависимости от причины возникновения.
2. Типы конфликтов в зависимости от механизма развития конфликта.
3. Потребности, фрустрирующиеся в результате организационных конфликтов.
4. Критерии оптимального разрешения организационных конфликтов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление	**38.03.05 Бизнес-информатика**
Образовательная программа	**«Цифровая трансформация компании»**
Дисциплина	Конфликтология

Примерны тестовые задания для текущего контроля

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

а) в конце 50-х г. XIX века;

б) в конце 50-х г. XX века;

в) в начале XVII века.

2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

а) структурные методы;

б) метод картографии;

в) опрос.

3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

а) Конфуцию;

б) Гераклиту;

в) Платону.

4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

а) этапы конфликта;

б) фазы конфликта;

в) содержание конфликта.

5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

а) начальной фазе;

б) фазе подъема;

в) пике конфликта;

г) фазе спада.

6. Конфликт в переводе с латинского означает:

а) соглашение;

б) столкновение;

в) существование.

7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

а) психологии;

б) социологии;

в) педагогике.

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторонучастниц называется:

а) конфликтными отношениями;

б) конфликтной ситуацией;

в) инцидентом.

9. Конфликт равен:

а) конфликтная ситуация + инцидент;

б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;

в) конфликтные отношения + инцидент.

10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

а) межличностные;

б) межгрупповые;

в) классовые;

г) межгосударственные;

д) межнациональные;

е) внутриличностные.

11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

а) конфронтация;

б) соперничество;

в) конкуренция.

12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

а) конструктивная модель;

б) деструктивная;

в) конформистская;

г) нонконформистская.

13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

а) ригидному;

б) сверхточному;

в) «бесконфликтному».

14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

а) переговорный процесс;

б) сотрудничество;

в) компромисс.

15. Профессиональный посредник называется:

а) суггестором;

б) медиатором;

в) коллегой.

16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

а) дизъюнктивный;

б) конъюктивный;

в) субъективный;

г) смешанный.

17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

а) манипуляцией;

б) суггестией;

в) гипнозом.

18. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

а) ультимативной тактике;

б) тактике выжимания уступок;

в) тактике лавирования.

19. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

а) конфликтом;

б) конкуренцией;

в) соревнованием.

20. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

а) конструктивными;

б) деструктивными;

в) реалистическими.

21. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

а) К. Маркса и Ф. Энгельса;

б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;

в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;

г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;

д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

22. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

а) Ч. Освуд;

б) В. Линкольн;

в) Л. Томпсон;

г) Р. Фишер;

д) Ш. и Г. Боуэр.

23. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

а) в 1972 г. в США;

б) в 1986 г. в Австралии;

в) в 1989 г. в Германии;

г) в 1985 г. Швейцарии;

д) в 1992 г. в России.

24. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

а) в Москве в 1992 г.;

б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;

в) в Сочи в 1995 г.;

г) во Владивостоке в 1993 г.;

д) в Твери в 1998 г.

25. Какой из приведенных методов относится к группе методов управлениями конфликтами:

а) социологический метод;

б) метод тестирования;

в) метод картографии;

г) метод наблюдения;

д) метод эксперимента.

26. 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.

27. 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.

28. 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.

29. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта; д) поведенческие реакции личности в конфликте.

30. К какому типу кофликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

а) снисходительное отношение;

б) негативное отношение;

в) менторские отношения;

г) нарушение этики;

д) нечестность и неискренность.

31. Управление конфликтами — это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации

у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

32. Содержание управления конфликтами включает:

а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;

б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;

в) прогнозирование, регулирование, разрешение;

г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;

д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

33. Предпосылками разрешения конфликта являются:

а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;

б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

34. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

а) конструктивная, рациональная, деструктивная;

б) компромисс, борьба, сотрудничество;

в) рациональная, иррациональная, конформистская;

г) конструктивная, деструктивная, конформистская;

д) борьба, уступка, компромисс.

35. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

а) К. Томас и Р. Киллмен;

б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;

в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;

г) М. Дойч и Д. Скотт; д) Р. Фишер и У. Юри.

36. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

а) 1;

б) 2;

в) 3;

г) 4;

д) 5.

37. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:

а) ригидный тип;

б) неуправляемый тип;

в) демонстративный тип;

г) сверхточный тип;

д) «бесконфликтный тип».

38. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

а) обмену информацией;

б) налаживанию добрых взаимоотношений;

в) достижению взаимопонимания;

г) расширению темы общения;

д) усилению информационного воздействия на партнера.

39. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;

б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;

в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;

г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;

д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

40. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

а) визуализация, «заземление», проецирование;

б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;

в) регрессия, сублимация, визуализация;

г) визуализация, выдержка, сублимация;

д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

41. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:

а) 1;

б) 2;

в) 3;

г) 4;

д) 5.

42. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:

а) «выигрыш – выигрыш»;

б) «выигрыш – проигрыш»;

в) «проигрыш – проигрыш»;

г) «проигрыш – выигрыш»;

д) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».

43. Внутриличностный конфликт – это:

а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;

б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;

в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;

г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;

д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

44. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:

а) З. Фрейду;

б) А. Адлеру;

в) К. Юнгу;

г) Э. Фромму;

д) К. Левину.

45. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:

а) З. Фрейду;

б) А. Адлеру;

в) К. Юнгу;

г) Э. Фромму;

д) К. Левину.

46. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, рационализация;

б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, рационализация;

в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;

г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, переориентация;

д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

47. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В.Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.):

а) информационные факторы;

б) поведенческие факторы;

в) факторы отношений;

г) ценностные факторы;

д) структурные факторы.

48. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:

а) взаимно-положительный;

б) взаимно-отрицательный;

в) односторонне положительно-отрицательный;

г) односторонне противоречиво-положительный;

д) взаимно-противоречивый.

49. 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.

50. Конфликт в обществе – это:

а) конфликты в любых социальных группах;

б) конфликты в больших социальных группах;

в) конфликты между государствами;

г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);

д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т.д.

51. Политические конфликты – это:

а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;

б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;

в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;

г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;

д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

52. Основным предметом политических конфликтов является:

а) политический интерес;

б) политическая власть в различных социальных структурах; в) государственная власть;

г) политическое сознание людей;

д) политические партии.

53. Социальные конфликты – это:

а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;

б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;

в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;

г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социальноэкономического положения;

д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

54. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:

а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;

в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;

г) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

д) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.

55. Конфликт в организации – это:

а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;

б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;

в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;

г) конфликты между различными структурными элементами организации; д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

56. Семейный конфликт – это:

а) конфликт между супругами;

б) конфликт между родителями и детьми;

в) конфликт родственников;

г) конфликт между различными семьями;

д) конфликт между любыми членами семьи.

57. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

а) 2;

б) 3;

в) 4;

г) 5;

д) 6.

58. Под конфликтами в сфере управления понимают:

а) конфликт между субъектами и объектами управления;

б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;

в) конфликты между субъектами управления различных уровней;

г) конфликты между руководителем и подчиненными;

д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

59. Под глобальными конфликтами понимают:

а) конфликты между регионами;

б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;

в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;

г) конфликты, связанные с природными катастрофами;

д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

60. Предметом конфликтологии являются:

а) конфликты;

б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;

в) любые столкновения.

61.Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из:

а) социального неравенства людей;

б) естественной агрессивности человека вообще;

в) несовершенства человеческой психики.

62. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

а) нехватка средств к существованию;

б) деньги;

в) престиж;

г) власть.

63. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции — это:

а) рефлексивная защита;

б) рефлексивное управление;

в) рефлексивный прогноз.

64. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта:

а) стремление — избегание»;

б) двойное «стремление — избегание»;

в) «избегание — избегания».

65. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:

а) когда в его основе лежат личные противоречия;

б) таких случаев нет;

в) когда в его основе лежат групповые противоречия.

66. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:

а) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений;

б) по регуляции взаимоотношений;

в) по выдвижению контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения.

67. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:

а) произвольно;

б) не обязательно;

в) обязательно последовательно.

68. Изживание «субкультуры насилия» как метод предупреждения конфликтов является:

а) социальным;

б) психологическим;

в) культурным.

69. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

а) посредник;

б) пособник;

в) подстрекатель.

70. К простой форме паталогической конфликтности относят:

а) саботаж;

б) протест;

в) бойкот.

71. Конфликт в переводе с латинского означает:

а) соглашение;

б) столкновение;

в) существование.

72. Конфликт в организации должен рассматриваться:

а) как нежелательное явление;

б) как свидетельство неблагополучия организация;

в) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию;

г) как позитивное явление.

73. Условием возникновения конфликтов является наличие:

а) конфликтной ситуации и объекта конфликта;

б) конфликтной ситуации и инцидента;

в) оппонента и инцидента;

г) оппонента и объекта конфликта.

74. 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;

75. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

а) конструктивными;

б) деструктивными;

в) реалистическими.

76. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

а) межличностные;

б) межгрупповые;

в) классовые;

г) между личностью и группой;

д) межнациональные;

е) внутриличностные.

77. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

а) этапы конфликта;

б) фазы конфликта;

в) содержание конфликта.

78. Этап развития конфликта, на котором пользуются и педагогическими, и административными методами:

а) начало открытого конфликтного взаимодействия;

б) развитие открытого конфликта;

в) разрешение конфликта.

79. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

а) начальной фазе;

б) фазе подъема;

в) пике конфликта;

г) фазе спада.

80. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов?

а) внутриличностные;
б) структурные;
в) межличностные;
г) переговоры;
д) ответные агрессивные действия.

Правильный ответ на каждое тестовое задание оценивается в 1 балл.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление	**38.03.05 Бизнес-информатика**
Образовательная программа	**«Цифровая трансформация компании»**
Дисциплина	Конфликтология

Примерные вопросы к зачету

1. Основные этапы развития конфликтологии
2. Взгляд на конфликты в различных религиях
3. Становление конфликтологии как самостоятельной науки
4. Социальные конфликты: понятие и сущность
5. Политические конфликты: понятие и сущность
6. Глобальные конфликты: понятие и сущность
7. Социология конфликта
8. Функциональная и конфликтная модели общества
9. Современная конфликтология как наука
10. Развитие конфликтологии в России
11. Взгляды на конфликты в политологии, психологии и трудах по управлению
12. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен
13. Основные типы организационных конфликтов по Ф. Лютенсу
14. Понятие конфликта. Определение его сущности
15. Подходы в понимании сущности конфликта
16. Функции и границы конфликтов
17. Классификация конфликтов
18. Описательные модели структуры конфликта
19. Объект и предмет конфликтного процесса
20. Субъекты конфликтного процесса
21. Основные этапы, периоды и стадии конфликта
22. Модель развития конфликта
23. Схема развития конфликта
24. Базисная классификация конфликтов по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову
25. Американский профессор Н. Смелзер о конфликтах в организациях
26. Конфликтное трансграничное, межэтническое пространство современной России

27.Территориальные конфликты в Арктических территориях
28.Философия управления конфликтами
29.Методы сбора социальной информации
30.Методики анализа конфликта
31.Информационная модель конфликта
32.Алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте
33.Прогнозирование конфликта в организации
34.Бизнес-конфликты, их виды
35.Корпоративные конфликты. Гринмэйл. Недружественные поглощения
36.Предупреждение конфликтов: управленческий подход
37.Основные направления управленческого подхода в предупреждении конфликтов
38.Предупреждение конфликтов и качество менеджмента организации
39.Структурирование конфликтов в организации
40.Структурные методы управления конфликтом
41.Организационные изменения и конфликты, связанные с ними
42.Горизонтальные и вертикальные коммуникации в организации
43.Роль корпоративной культуры в разрешении конфликтов
44.Эффективное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликта
45.Методы принятия управленческих решений
46.Стратегия поведения в конфликте
47.Основные стратегии поведения в конфликте
48.Стратегия уклонения
49.Стратегия компромисса
50.Стратегия ухода
51.Стратегия сотрудничества
52.Стратегия приспособления
53.Техника решения конфликтных ситуаций
54.Социально-психологические технологии управления конфликтами
55.Методы позитивного поведения
56.Причины конфликтов в организации
57.Предмет конфликтологии
58.Методы исследования конфликтов и управления ими
59.Основные структурные элементы конфликта
60.Сущность конфликта и его причины
61.Конфликты и трансактный анализ
62.Основные положения теории трансактного анализа
63.Содержание управления конфликтами
64.Типы конфликтных личностей
65.Технологии рационального поведения в конфликте
66.Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов
67.Модели поведения партнеров в переговорном процессе
68.Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов
69.Понятие межличностного конфликта и его особенности.
70.Сферы проявления межличностных конфликтов

71.Управление межличностными конфликтами
72.Понятие групповых конфликтов и их классификация.
73.Конфликт «личность — группа»
74.Межгрупповые конфликты
75.Источники конфликтов в сфере управления
76.Классификация конфликтов в сфере управления
77.Специфика форм проявления управленческих конфликтов
78.Особенности региональных конфликтов.
79.Классификация региональных конфликтов.
80.Управление региональными конфликтами
81.Управление экономическими конфликтами

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление	**38.03.05 Бизнес-информатика**
Образовательная программа	**«Цифровая трансформация компании»**
Дисциплина	Конфликтология

Типовые практические задания

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку,которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Является ли описанная ситуация конфликтом? Аргументируйте свой ответ.

Задача 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяцаперевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задача 4

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.

Задача 5

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном, но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.

Задача 6

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Аргументируйте

свой ответ.

Задача 7

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю…

Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ. Проиграйте возможные варианты.

Задача 8

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Аргументируйте свой ответ.

Задача 9

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Задача 10

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в этой ситуации.

Задача № 11

1. На конкретном примере опишите действия объективных факторов, продуцирующих возникновение конфликта.

2. Раскройте причины, обусловившие выделение психологии как приоритетной науки в изучении конфликтов. Проведите сравнительный анализ различных подходов к пониманию конфликта в отечественной науке.

3.Решите конфликтные ситуации. Определите стратегию поведения в

конфликте в следующих ситуациях.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача № 12.

Решите конфликтные ситуации

1.Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии

за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю…

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача № 13

1. Приведите примеры неформального посредничества при разрешении конфликтов различного уровня, используя знания истории.

2. Какой тип конфликтной личности, характеризуется отсутствием собственных убеждений и принципов?

3. Каковы источники, непосредственно связанные с базовыми потребностями людей?

Задача № 14

Назовите акцентуированный тип, который отличается пессимистическим настроением, неконтактен, предпочитает одиночество, ведет замкнутый образ жизни, редко вступает в конфликты с окружающими.

Задача № 15

1. Проведите анализ классификации конфликтов, данной М. Дойчем. Какое основание легло в основу предложенной им классификации конфликтов?

2. Соотнесите такие категории как «профилактика», «предупреждение» и «недопущение конфликта». В чем их тождественность и в чем различие?

3. Приведите примеры неформального посредничества при разрешении конфликтов различного уровня, используя знания истории

Задача № 16

Назовите стратегию поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя её причин

Задача № 17

Решите конфликтные ситуации

а) Дружба в бизнесе

Три предпринимателя Антон, Василий и Сергей снимали в аренду помещения в одном здании. Предприниматели Антон и Василий торговали разными товарами: Антон – музыкальным товаром (инструменты, диски и др.),

Василий – хозяйственными товарами. Антон и Сергей торговали одним и тем же товаром. С самого начала в данном здании предприниматели Антон и Сергей вели бизнес вместе, но в результате личного конфликта они разделились и каждый стал вести свой бизнес, но под одной крышей, причем оставаясь во враждебных отношениях. Затем Антон пригласил предпринимателя Василия снимать в аренду помещение, так как в здании еще было свободное место, а Антон и Василий «по жизни» были хорошими друзьями. Таким образом, предприниматели Антон, Василий и Сергей стали торговать в одних стенах. Кроме личной враждебности в отношениях Антона и Сергея между ними возникла конкуренция в бизнесе, так как они торговали одинаковым товаром. У Антона цены были выше, у Сергея – ниже. В итоге предприниматель Сергей «переманивал» покупателей у Антона. Первоначальной причиной конфликта была личная ссора Антона и Сергея, дополненная позднее основной причиной – конкуренцией в бизнесе. Сложился тяжелый для продавцов рабочий климат. Им было запрещено разговаривать между собой и вообще обращаться за чем-либо друг к другу. Если это предписание не выполнялось, то продавца предупреждали об увольнении. Против Сергея было организовано несколько заказных проверок из различных инстанций, которые нашли ряд недостатков в его деятельности. На него накладывались административные штрафы. Сергей попытался бороться, перетянуть на свою сторону Василия, но из этого ничего не получилось. Так как Антон и Василий были друзьями, то они скооперировались и решили выжить Сергея из стен здания. Помещение в аренду сдавал человек, с которым теща Василия была в хороших отношениях. Он был проинформирован о нарушениях, проверках, с ним состоялся душевный разговор. В результате конкуренту Сергею было отказано в аренде помещения.

• Можно ли считать данную ситуацию типичной для российского современного малого бизнеса?

• Придерживаетесь ли вы в своей работе каких-либо правил предпринимательской этики? Назовите эти нормы.

Б) Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача № 18.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации?

Объясните свое поведение.

Критерии и шкала оценивания решения практических заданий

При оценке решения практической задачи преподаватель придерживается следующих критериев оценивания:

- задача решена полностью, правильно – 14-15 баллов;
- задача решена правильно, но имеются отдельные неточности – 11-13 баллов;
- задача в целом решена, но допущено много ошибок – 8-10 баллов;
- при решении задачи допущены значительные ошибки или задача не решена – менее 7 баллов.