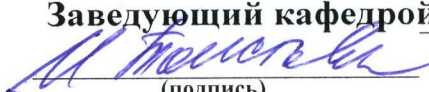


**ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ**  
**Кафедра Кадровой политики и управления персоналом**

Рег. № УП.03-44  
«25» 05 2017 г.

**УТВЕРЖДЕН**  
на заседании кафедры  
Протокол от «10» 05 2017 г. № 10  
Заведующий кафедрой И.Э. Толстова  
 И.О. Фамилия  
(подпись)

**ФОНД**  
**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**Б1.В.ОД.9 Конфликтология**

**38.03.03 Управление персоналом**

---

**основной вид деятельности: организационно-управленческая  
и экономическая**

**Новосибирск 2017 г.**

**Паспорт  
фонда оценочных средств**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания. Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины конфликта	ОПК-6, ПК-8	Анализ конкретных ситуаций
2	Динамика развития конфликта	ОПК-6, ПК-8	Деловая игра
3	Социально-психологические закономерности развития конфликта	ОПК-6, ПК-8	Анализ конкретных ситуаций
4	Экономические конфликты. Трудовые конфликты	ОПК-6, ПК-8	Анализ конкретных ситуаций
5	Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации конфликтов	ОПК-6, ПК-8	Деловая игра
6	Роль службы управления персоналом в прогнозировании и обеспечении позитивных последствий конфликта	ОПК-6, ПК-8	Деловая игра

## ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ

### Кафедра кадровой политики и управления персоналом

#### **Примерные темы рефератов по дисциплине**

1. Агрессивность как психологическая основа конфликта.
2. Барьеры восприятия субъектов экономической и трудовой деятельности.
3. Барьеры преодоления конфликтов в организации.
4. Влияние социально-психологического климата на конфликтность в трудовом коллективе.
5. Дискретный и перманентный конфликты.
6. Забастовка как высшая, открытая и коллективная форма конфликта.
7. Зависимость профилактики трудовых конфликтов от сплоченности коллектива, стилей управления, социально- экономической самоорганизации работников.
8. Закономерности воздействия толпы на психическое состояние личности.
9. Закономерности возникновения конфликта.
10. Заработная плата и распределение дохода как главные факторы экономических конфликтов.
11. Изменение социально-психологической напряженности в конфликте в процессе динамики противостояния интересов сторон.
12. Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте.
13. Источники трудовых конфликтов.
14. Конфликт и лидерство.
15. Конфликт как проявление негативных психологических состояний у сторон: стресса, неприязни, плохого настроения, депрессии, зависти, мести, агрессии.
16. Конфликт как проявление социальной активности и как следствие низкого социального уровня.
17. Концепции интеграционной и конфликтной ориентации общества.
18. Корпоративность и мафиозность, как факторы конфликтности в организациях.
19. Локаут и возможные ответные реакции работодателей к наемным работникам.
20. Массовое поведение и конфликты.

21. Методы измерения и прогнозирования напряженности на институциональном, территориальном и организационном уровнях.
22. Методы математического моделирования конфликтов.
23. Методы сбора и анализа конфликтологических данных.
24. Мотивация конфликтного поведения.
25. Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций.
26. Позитивные и негативные функции конфликта.
27. Предупреждение и предотвращение конфликта.
28. Приемы и средства провоцирования конфликта.
29. Проблема измерения конфликтности.
30. Прогнозирование конфликта.
31. Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации.
32. Профилактика экономических и трудовых конфликтов.
33. Проявление менталитета в возникновении и эскалации экономических конфликтов в России.
34. Проявление менталитета в причинах, вызвавших трудовые конфликты.
35. Роль различных факторов в активизации тех или иных функций.
36. Роль трудовой инспекции, профсоюзов и потенциала работника в профилактике и разрешении трудовых конфликтов.
37. Роль эффективности институциональных регуляторов в предупреждении экономических конфликтов.
38. Система социального партнерства как способ профилактики экономических и трудовых конфликтов.
39. Скрытое и открытое проявления конфликта.
40. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации
41. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту. Конформизм и высокая самонадеянность.
42. Социально-философские, социологические, социально-психологические, историко-статистические методы исследования конфликтов.
43. Социальные факторы агрессивности.
44. Специфика межгруппового конфликта, его значение для прогресса общества.
45. Способы ведения конфликта.
46. Способы затягивания конфликта.

47. Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов.
48. Субъективные и объективные основы конфликтов.
49. Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу.
50. Точка бифуркации и порог терпимости в конфликте.
51. Трудовые, организационные, управленческие, производственные конфликты. Формы трудовых конфликтов.
52. Устранение причин вызвавших предконфликтную ситуацию.
53. Экстремумы и стадии затишья в развитии конфликта.
54. Эмоциональный аспект конфликта.
55. Эффективное разрешение конфликта.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

- оценка «хорошо» – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём контрольной работы; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;

- оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании работы или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод;

- оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

### **Анализ конкретных ситуаций**

по дисциплине КОНФЛИКТОЛОГИЯ

**Тема 1. Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания. Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины конфликта**

1. Возникновение и развитие конфликтологии как самостоятельной области знаний.
2. Ее связь с другими науками. Предметная область конфликтологии. Понятие «социальный конфликт». Конфликт как условие функционирования и совершенствования социальных систем.
3. Концепции интеграционной и конфликтной ориентации общества. Основные направления в изучении феномена социальных конфликтов. Концепции Г. Зиммеля, Л. Козера, Р. Дарендорфа, Т. Парсонса. Конфликт в методологии К.Маркса, М. Вебера, Э.Дюркгейма.
4. Методы сбора и анализа конфликтологических данных. Системный подход.
5. Социально-философские, социологические, социально-психологические, историко-статистические методы исследования конфликтов. Методы математического моделирования конфликтов.

Основные элементы конфликта: объект, предмет, субъект, участник и стороны

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;

- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

**Деловая игра**  
по дисциплине КОНФЛИКТОЛОГИЯ

**Тема 2. Динамика развития конфликта**

1. Закономерности возникновения конфликта. Проблема измерения конфликтности. Приемы и средства провоцирования конфликта.
2. Дискретный и перманентный конфликты. Экстремумы и стадии затишья в развитии конфликта.

Предконфликтная ситуация, инцидент, стадия конфликтного противостояния, послеконфликтная ситуация. Стадия преодоления порога терпимости. Способы затягивания конфликта. Скрытое и открытое проявления конфликта. Эскалация и «затухание» конфликта

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Логически корректное и убедительное изложение ответа.
- оценка «хорошо» - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.
- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;
- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

**Анализ конкретных ситуаций**  
по дисциплине КОНФЛИКТОЛОГИЯ

**Тема 3. Социально-психологические закономерности развития конфликта**

1. Агрессивность как психологическая основа конфликта. Социальные факторы агрессивности.
2. Мотивация конфликтного поведения. Конфликт как проявление негативных психологических состояний у сторон: стресса, неприязни, плохого настроения, депрессии, зависти, мести, агрессии.
3. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту. Конформизм и высокая самонадеянность. Закономерности воздействия толпы на психическое состояние личности. Массовое поведение и конфликты.
4. Конфликт и лидерство. Роль лидера в конфликте. Типы лидерства в конфликтах. Авторитет и власть, их роль в конфликте. Барьеры восприятия субъектов экономической и трудовой деятельности.
5. Влияние социально-психологического климата на конфликтность в трудовом коллективе. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Логически корректное и убедительное изложение ответа.
- оценка «хорошо» - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.
- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;
- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.



## **Анализ конкретных ситуаций**

### **по дисциплине КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

#### **Тема 4. Экономические конфликты. Трудовые конфликты**

1. Причины и формы проявления экономических конфликтов. Взаимосвязь хозяйственной культуры и экономических конфликтов. Конфликты между органами управления, субъектами предпринимательской деятельности, порождающиеся конкуренцией.

2. Конфликты, вызванные изменением отношений собственности. Заработная плата и распределение дохода как главные факторы экономических конфликтов. Проявление менталитета в возникновении и эскалации экономических конфликтов в России.

3. Трудовые, организационные, управленческие, производственные конфликты. Формы трудовых конфликтов. Снижение производительности как скрытая форма трудовых конфликтов. Забастовка как высшая, открытая и коллективная форма конфликта. Разновидности забастовок. Локаут и возможные ответные реакции работодателей к наемным работникам. Организационные особенности конфликтов. Организационная культура и социальная напряженность. Корпоративность и мафиозность, как факторы конфликтности в организациях.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;

- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

## **Деловая игра**

### **по дисциплине КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

#### **Тема 5. Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации конфликтов**

1. Принципы и правила разрешения конфликтов. Анализ конфликтной ситуации как подготовка к разрешению конфликтов. Прогнозирование возможных последствий конфликта. Эффективное разрешение конфликта. Принципы и условия эффективного разрешения конфликта. Стратегия разрешения конфликта. Тактика взаимодействия конфликтующих сторон при разрешении конфликта. «Замораживание» и подавление конфликта. Разрешения конфликта, с ориентацией на выигрыш, компромисс и проигрыш. Роль посредников в разрешении конфликта. Посредничество и примирение. Требования к посреднику. Использование умеренной нейтрализации посредниками в разрешении конфликта.

2. Переговоры в разрешении конфликтов. Приемы, применяемые сторонами и посредниками в переговорах для урегулирования конфликта. Требования к переговорному процессу. Роль руководителя в разрешении трудовых конфликтов.

3. Система правовой регламентации конфликтов. Нормативно-правовая основа регламентации конфликтов. Органы правопорядка, их роль в регламентации конфликтов. Правовые основы регламентации экономических и трудовых конфликтов. Способы регламентации конфликтов в трудовой и экономической деятельности. Роль трудовой инспекции в регулировании трудовых конфликтов.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии

учебной дисциплины; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;

- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

## **Деловая игра**

по дисциплине КОНФЛИКТОЛОГИЯ

### **Тема 6. Роль службы управления персоналом в прогнозировании и обеспечении позитивных последствий конфликта**

1. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта.
2. Влияние внутренних и внешних факторов на последствия конфликта в организации. Показатели, отражающие деструктивные последствия экономических и трудовых конфликтов.
3. Применение службой управления персоналом различных технологий по прогнозированию последствий конфликта в организации. Методы прогнозирования последствий конфликта: аналитические, статистические, правовые, экономические и математические методы, возможности их комплексного применения в работе менеджера по персоналу.
4. Роль службы управления персоналом в обеспечении позитивной направленности конфликтов, затрагивающие интересы организации, и снижении их негативных последствий

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии

учебной дисциплины; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;

- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

### **Примеры тестовых заданий по дисциплине «Конфликтология»**

Написание теста используется в качестве письменной формы промежуточного контроля знаний студентов наряду с устным опросом по теме.

#### **Тест № 1.**

**1. Под конфликтом понимается:**

- a) Наиболее обширный тип внутриличностных трудных ситуаций;
- b) Взаимная вражда, сопровождающаяся полным прекращением отношений, серьезная размолвка;
- c) Отношения продолжительной взаимной враждебности между группами, в которой одна из них потерпела ущерб от другой и стремится к возмездию;
- d) Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия.

**2. Какое условие является необходимым для возникновения конфликта:**

- a) Состояние психической напряженности
- b) Наличие у субъектов социального взаимодействия личной неприязни
- c) Наличие трудностей в жизни
- d) Наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений.

**3. Какие уровни включает структура психики:**

- a) Бессознательный, подсознание, сознание;
- b) Подсознание, сознание, надсознание;
- c) Бессознательный, подсознание, сознание, надсознание;
- d) Надсознание, подсознание, бессознательный.

**4. Какой из уровней психики является первоначальным:**

- a) Сознание   b) Надсознание   c) Бессознательный   d) Подсознание

**5. Что является объектом изучения конфликтологии:**

- a) Причины возникновения конфликта
- b) Закономерности возникновения конфликтов
- c) Конфликты
- d) Способы разрешения конфликтов

**6. Общие признаки трудной ситуации:**

- a) Наличие трудности, осознание личностью угрозы;
- b) Состояние психической напряженности как реакция личности на трудность;
- c) Заметное изменение привычных параметров деятельности, поведения;
- d) Все варианты.

**7. Что является предметом изучения конфликтов:**

- a) Конфликты
- b) Общие закономерности развития конфликтов
- c) Способы разрешения
- d) Причины возникновения конфликта

**8. О какой трудной ситуации идёт речь – «в этой ситуации человек противостоит другой человек или группа»:**

- a) Ситуация деятельности
- b) Ситуация социального взаимодействия
- c) Ситуация внутриличностного плана
- d) Ситуация личной неприязни

**9. Что такое психологическая устойчивость:**

a) Это характеристика личности, состоящая в сохранении оптимального функционирования психики в условиях фрустрирующего и стрессогенного воздействия трудных ситуаций.

b) Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте;

c) Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт

d) Относительно несложные проблемы внутренней жизни человека.

**Тест № 2**

**1. Какие существуют причины конфликтов:**

- a) Объективные
- b) Организационно-управленческие
- c) Социально психологические
- d) Все варианты

**2. Основные участники конфликта – это...:**

a) Субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта.

b) Субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные действия друг против друга.

c) Ключевое звено любого конфликта

d) Нет правильного варианта

**3. Какими могут быть объективные причины:**

a) Социальными или внутриличностными

b) Реальными или мнимыми

c) Объективными и субъективными

d) Социальные или духовные

**4. Что относится к субъективным составляющим конфликта:**

a) Участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, микро и макро среда.

b) Мотивы сторон, предмет конфликта, объект конфликта, информационные модели конфликтных ситуаций

c) Мотивы сторон, конфликтное поведение, информационные модели конфликтных ситуаций

d) Участники конфликта, мотивы сторон, конфликтное поведение.

**5. Что относится к объективным составляющим конфликта:**

a) Мотивы сторон, конфликтное поведение, информационные модели конфликтных ситуаций

b) Мотивы сторон, предмет конфликта, объект конфликта, информационные модели конфликтных ситуаций

c) Участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, микро и макро среда.

d) Участники конфликта, мотивы сторон, конфликтное поведение.

**6. К чему приводят объективные причины конфликтов:**

a) К конфликту

b) К созданию предконфликтной обстановки

c) К разрешению конфликта

d) К перерастанию предконфликтной обстановки в конфликт

**7. К объективным причинам относят:**

a) Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей.

b) Внутригрупповой фаворитизм

c) Естественное столкновение материальных и духовных интересов людей в процессе жизнедеятельности

d) Значительные потери информации и искажение информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации

**8. Под трансакцией понимают:**

а) Единицы взаимодействия партнеров по общению, сопровождающейся заданием их позиций.

б) Определение места и времени переговоров по существу конфликта;

с) Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте.

д) Достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя;

#### **9. Мотивы сторон – это...:**

а) Единицы взаимодействия партнеров по общению, сопровождающейся заданием их позиций.

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

с) Побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта

д) Истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту

### **Вопросы для подготовки к экзамену**

1. Конфликт как условие функционирования и совершенствования социальных систем.

2. Концепции Г. Зиммеля, Л. Козера, Р. Дарендорфа, Т. Парсонса.

3. Конфликт в методологии К.Маркса, М. Вебера, Э.Дюркгейма.

4. Методы сбора и анализа конфликтологических данных.

5. Системный подход.

6. Социально-философские, социологические, социально-психологические, историко-статистические методы исследования конфликтов.

7. Основные элементы конфликта.

8. Формы социальных конфликтов по сфере возникновения.

9. Экономические, политические, этнические, нравственные и правовые конфликты.

10. Классификация причин возникновения конфликта.

11. Эмоциональные и деловые факторы конфликтных ситуаций.

12. Скрытые и открытые конфликты.

13. Уровни проявления конфликта.

14. Субъекты экономического и трудового конфликтов.
15. Стороны конфликта на макро-, среднем и микроуровнях.
16. Субъективные и объективные основы конфликтов.
17. Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте.
18. Причины экономических конфликтов.
19. Источники трудовых конфликтов.
20. Закономерности возникновения конфликта.
21. Скрытое и открытое проявления конфликта.
22. Позитивные и негативные функции конфликта.
23. Роль различных факторов в активизации тех или иных функций.
24. Мотивация конфликтного поведения.
25. Массовое поведение и конфликты.
26. Барьеры восприятия субъектов экономической и трудовой деятельности.
27. Влияние социально-психологического климата на конфликтность в трудовом коллективе.
28. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации
29. Причины и формы проявления экономических конфликтов.
30. Заработная плата и распределение дохода как главные факторы экономических конфликтов.
31. Трудовые, организационные, управленческие, производственные конфликты. Формы трудовых конфликтов.
32. Снижение производительности как скрытая форма трудовых конфликтов.
33. Забастовка как высшая, открытая и коллективная форма конфликта.
34. Локаут и возможные ответные реакции работодателей к наемным работникам.
35. Прогнозирование конфликта.
36. Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации.
37. Предупреждение и предотвращение конфликта.
38. Устранение причин вызвавших предконфликтную ситуацию.
39. Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов.
40. Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций.
41. Профилактика экономических и трудовых конфликтов.



42. Система социального партнерства как способ профилактики экономических и трудовых конфликтов.

43. Роль трудовой инспекции, профсоюзов и потенциала работника в профилактике и разрешении трудовых конфликтов.

44. Зависимость профилактики трудовых конфликтов от сплоченности коллектива, стилей управления, социально-экономической самоорганизации работников.

45. Прогнозирование возможных последствий конфликта.

46. Эффективное разрешение конфликта.

47. Принципы и условия эффективного разрешения конфликта.

48. Правовые основы регламентации экономических и трудовых конфликтов.

49. Способы регламентации конфликтов в трудовой и экономической деятельности.

50. Роль трудовой инспекции в регулировании трудовых конфликтов.

51. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта.

52. Роль службы управления персоналом в обеспечении позитивной направленности конфликтов, затрагивающие интересы организации, и снижении их негативных последствий.

### **Критерии оценки знаний студентов на экзамене:**

– отметка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

- отметка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

– отметка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, демонстрирует недостаточно систематизированные теоретические знания программного материала, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении

практических работ.

– отметка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при его изложении, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

## **ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом

**Формируемые компетенции:**

1. Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия **ОК-6.**

**1. Какое условие является необходимым для возникновения конфликта:**

- a) Состояние психической напряженности
- b) Наличие у субъектов социального взаимодействия личной неприязни
- c) Наличие трудностей в жизни
- d) Наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений.

**2. Какие уровни включает структура психики:**

- a) Бессознательный, подсознание, сознание;
- b) Подсознание, сознание, надсознание;
- c) Бессознательный, подсознание, сознание, надсознание;
- d) Надсознание, подсознание, бессознательный.

**3. Какой из уровней психики является первоначальным:**

- a) Сознание
- b) Надсознание
- c) Бессознательный
- d) Подсознание

**4. Что является объектом изучения конфликтологии:**

- a) Причины возникновения конфликта
- b) Закономерности возникновения конфликтов
- c) Конфликты
- d) Способы разрешения конфликтов.

**5. О какой трудной ситуации идёт речь – «в этой ситуации человек противостоит другому человеку или группе»:**

- a) Ситуация деятельности
- b) Ситуация социального взаимодействия
- c) Ситуация внутриличностного плана
- d) Ситуация личной неприязни.

**По ОК 6 получены результаты: \_\_\_\_\_ -**

2. Знанием принципов и основ формирования системы мотивации и стимулирования персонала (в том числе оплаты труда), порядка применения дисциплинарных взысканий, владение навыками оформления результатов контроля за трудовой и исполнительской дисциплиной

(документов о поощрениях и взысканиях) и умением применять их на практике **ПК-8**.

**1 . Что относится к субъективным составляющим конфликта:**

- a) Участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, микро и макро среда
- b) Мотивы сторон, предмет конфликта, объект конфликта, информационные модели конфликтных ситуаций
- c) Мотивы сторон, конфликтное поведение, информационные модели конфликтных ситуаций
- d) Участники конфликта, мотивы сторон, конфликтное поведение.

**2. Что относится к объективным составляющим конфликта:**

- a) Мотивы сторон, конфликтное поведение, информационные модели конфликтных ситуаций
- b) Мотивы сторон, предмет конфликта, объект конфликта, информационные модели конфликтных ситуаций
- c) Участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, микро и макро среда
- d) Участники конфликта, мотивы сторон, конфликтное поведение.

**3. К чему приводят объективные причины конфликтов:**

- a) К конфликту
- b) К созданию предконфликтной обстановки
- c) К разрешению конфликта
- d) К перерастанию предконфликтной обстановки в конфликт.

**4. К объективным причинам относят:**

- a) Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей.
- b) Внутригрупповой фаворитизм
- c) Естественное столкновение материальных и духовных интересов людей в процессе жизнедеятельности
- d) Значительные потери информации и искажение информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации.

**5. Под трансакцией понимают:**

- a) Единицы взаимодействия партнеров по общению, сопровождающиеся заданием их позиций
- b) Определение места и времени переговоров по существу конфликта
- c) Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте
- d) Достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя.

**По ПК 8 получены результаты:** \_\_\_\_\_ -

Критерии оценки:

-оценка «отлично» выставляется студенту, если процент правильных ответов составляет 80-100%;

- оценка «хорошо» - 70-79%

- оценка «удовлетворительно» - 50 и более %

- оценка «неудовлетворительно» менее 50%

**ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ количество баллов** \_\_\_\_\_

Составитель: \_\_\_\_\_ Инициалы, фамилия

## МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
<b>Оценка по пятибалльной системе</b>	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»
<b>Оценка по системе «зачет – незачет»</b>	
«Зачтено»	«Достаточный»
«Не зачтено»	«Не достаточный»

**Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2015, введено приказом от 28.09.2011 №371-О, утверждено ректором 12.10.2015 г. (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2015, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный)

Составитель \_\_\_\_\_ Е.В.Марусова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.