



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета психологии_
(наименование факультета)

/ Е.А. Петрова
(ФИО)

«09» июня 2021 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки
37.04.02 «Конфликтология»

Направленность (профиль)
«Социальная конфликтология»

Магистерская программа:
«Психотехнологии влияния, медиации и фасilitации»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Уровень профессионального образования
Высшее образование – магистратура

Москва 2021

Фонд оценочных средств для государственной итоговой /итоговой аттестации обучающихся по основной профессиональной образовательной программе высшего образования «Социальная конфликтология» разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.04.02 Конфликтология (уровень магистратуры), утвержденного приказом МИНИСТЕРСТВА НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ПРИКАЗ от 29 июля 2020 г. N 842, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе *магистратуры* по направлению подготовки **37.04.02. Конфликтология.**

Фонд оценочных средств для государственной итоговой (итоговой) аттестации обучающихся по основной профессиональной образовательной программе разработан рабочей группой в составе: доктора психологических наук, профессора факультета психологии Соколовской И.Э.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
Доктор психологических наук,
профессор факультета психологии РГСУ



И.Э. СОКОЛОВСКАЯ

(подпись)

Фонд оценочных средств для государственной итоговой (итоговой) аттестации обучающихся по основной профессиональной образовательной программе обсужден и утвержден на Ученом совете факультета психологи - Протокол № 12 от «09» июня 2021 года

Декан факультета Доктор психологических наук, профессор



Е.А. ПЕТРОВА

(подпись)

Фонд оценочных средств для государственной итоговой (итоговой) аттестации обучающихся по основной профессиональной образовательной программе «Социальная конфликтология» рекомендован к утверждению представителями организаций-работодателей:

Федеральная службы исполнения наказаний
Федеральное казенное учреждение "Научно-исследовательский институт ФКУ НИИ ФСИН РОССИИ"



Начальник отдела психологического обеспечения профессиональной деятельности сотрудников УИС центра исследований проблем исполнения уголовных наказаний и психологического обеспечения проф. деят. сотрудников УИС
С.В. Кулакова

(подпись)

Профессор кафедры психологии РЭУ им. Плеханова, д.псих.н.



Профессор кафедры психологии РЭУ им. Плеханова, д.псих.н.
О.И. Щербакова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляра

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ	3
1. Форма государственных аттестационных испытаний по основной профессиональной образовательной программе.....	4
2. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения основной профессиональной образовательной программы	4
В соответствии с ФГОС ВО – магистратуры по направлению подготовки 37.04.02 "Конфликтология" выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать следующими универсальными компетенциями:.....	4
В соответствии с ФГОС ВО - магистратуры, по направлению подготовки 37.04.02 "Конфликтология" выпускник, освоивший данную программу магистратуры должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:	6
Профессиональные компетенции направленности сформированы на основе профессиональных стандартов: "Психолог в социальной сфере" утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. N 682н; "Специалист в области медиации (медиатор)", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 декабря 2014 г. N 1041н, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, путем отбора соответствующих обобщенных трудовых функций, относящихся к уровню квалификации, требующего освоение программы магистратуры по направлению подготовки 37.04.02 "Конфликтология".....	10
3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания	14
4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки конкретных результатов освоения образовательной программы, перечень которых определяется образовательной организацией совместно с работодателями и (или) их объединениями.	15
5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения основной профессиональной образовательной программы	33
Лист регистрации изменений	35

1. Форма государственных аттестационных испытаний по основной профессиональной образовательной программе

Государственная итоговая (итоговая) аттестация обучающихся по основной профессиональной образовательной программе высшего образования «Социальная конфликтология» включает в себя:
- защиту выпускной квалификационной работы.

2. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения основной профессиональной образовательной программы

2.1.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

В соответствии с ФГОС ВО – магистратуры по направлению подготовки 37.04.02 "Конфликтология" выпускник, освоивший программу *магистратуры*, должен обладать следующими универсальными компетенциями:

Категория универсальных компетенций	Код универсальной компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1-И-1. Проводит исследование проблемной ситуации, анализирует проблемную ситуацию, выявляя ее составляющие и связи между ними УК-1-И-2. Критически оценивает состояние объекта исследования в проблемной ситуации, надежность источников информации УК-1-И-3. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению УК-1-И-4. Критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников УК-1-И-5. Использует логико-методологический инструментарий для критической оценки современных научных концепций в своей предметной области УК-1-И-6. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов

Разработка и реализация проектов	УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	<p>УК-2-И-1. Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления</p> <p>УК-2-И-2. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы и с учетом его предметной области: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения на всех этапах жизненного цикла проекта</p> <p>УК-2-И-3. Планирует необходимые ресурсы, в том числе с учетом действующего законодательства</p>
Командная работа и лидерство	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>УК-3-И-1. Формирует состав команды, определяет функциональные и ролевые критерии отбора участников исходя из необходимых компетенций</p> <p>УК-3-И-2. Вырабатывает командную стратегию сотрудничества, планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов для достижения поставленных целей</p> <p>УК-3-И-3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон</p> <p>УК-3-И-4. Организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов по разработанным идеям</p> <p>УК-3-И-5. Определяет результаты реализации командной стратегии</p>
Коммуникация	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>УК-4-И-1. Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия</p> <p>УК-4-И-2. Использует информационно-коммуникационных технологий для поиска, обработки и представления информации</p> <p>УК-4-И-3. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат</p> <p>УК-4-И-4. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного(-ых) на государственный язык и обратно</p> <p>УК-4-И-5. Умеет вести академическую и профессиональную дискуссию на государственном языке РФ и/или иностранном языке</p>

Межкультурное взаимодействие	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>УК-5-И-1. Определяет цели и задачи межкультурного профессионального взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем, выявляет возможные проблемные ситуации</p> <p>УК-5-И-2. Выбирает способ преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных барьеров для межкультурного взаимодействия при решении профессиональных задач</p> <p>УК-5-И-3. Выбирает способ поведения в поликультурном коллективе</p>
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	<p>УК-6-И-1. Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания</p> <p>УК-6-И-2. Определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям</p> <p>УК-6-И-3. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда</p> <p>УК-6-И-4. Оценивает требования рынка труда и образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста</p> <p>УК-6-И-5. Оценивает индивидуальный личностный потенциал, выбор техник самоорганизации и самоконтроля для реализации собственной деятельности</p> <p>УК-6-И-6. Проводит оценку эффективности использования времени и других ресурсов для достижения поставленных целей</p>

2.1.2. Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

В соответствии с ФГОС ВО - магистратуры, по направлению подготовки **37.04.02 "Конфликтология"** выпускник, освоивший данную программу *магистратуры* должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

Категория общепрофессиональных компетенций	Код общепрофессиональной компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
--	--------------------------------------	--------------------------	---

Исследование и оценка	ОПК-1	Способен проводить комплексные междисциплинарные исследования в сфере профессиональной деятельности: планировать, разрабатывать и реализовывать научные программы для решения теоретических и практических задач, применять обоснованные методы оценки исследовательских и прикладных программ	ОПК-1.1. Обосновывает актуальность постановки фундаментальных и прикладных конфликтологических исследований, формулирует цели и задачи конфликтологического исследования ОПК-1.2. На основе теорий и концепций конфликтологии формулирует задачи и гипотезы для выполнения исследовательских задач при постановке прикладных и фундаментальных конфликтологических исследований ОПК-1.3. Анализирует и развивает новые методы исследования применительно к задачам конфликтологического исследования ОПК-1.4. Обосновывает предложения по совершенствованию и разработке методов сбора и анализа конфликтологических данных ОПК-1.5. Разрабатывает стратегию управления конфликтологическим исследованием
	ОПК-2	Способен оформлять результаты научно-исследовательской работы в виде научных отчетов и публикаций на государственном и иностранном языках	ОПК-2.1. Оформляет результаты научно-исследовательской работы в виде научных отчетов и публикаций ОПК-2.2. Демонстрирует умение выполнять перевод научно-исследовательской работы с иностранного(-ых) на государственный язык и обратно ОПК-2.3. Умеет вести дискуссии о научно-исследовательскую работе на государственном языке РФ и/или иностранном языке
	ОПК-3	Способен применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия конфликтующих сторон	ОПК-3.1. Применяет основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах ОПК-3.2. Демонстрирует навыки мирных способов взаимодействия конфликтующих сторон ОПК-3.3. Анализирует и прогнозирует развитие конфликта

<p>Диагностика и экспертиза</p>	<p>ОПК-4</p>	<p>Способен готовить экспертные заключения, в том числе осуществлять ситуационный анализ конкретного конфликта, диагностировать конфликт и выбирать способы работы с ним</p>	<p>ОПК-4.1. Анализирует варианты формирования и развития конфликта в социальной, культурной, экономической сфере для составления экспертных заключений ОПК-4.2. Анализирует конкретный конфликт, диагностирует его и выбирает способы работы с ним в социальной сфере ОПК-4.3. Систематизирует данные для экспертных заключений о конфликтно-генном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия ОПК-4.4. Анализирует риски возникновения конфликтов ОПК-4.5. Разрабатывает предложения по отбору и организации работы экспертов в исследуемой области</p>
<p>Профилактика конфликтов</p>	<p>ОПК-5</p>	<p>Способен создавать, координировать и реализовывать комплексные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности</p>	<p>ОПК-5.1. Анализирует факторы, влияющие на уровень конфликтности в социальных сообществах ОПК-5.2. Прогнозирует различные модели протекания конфликтов в социальных сообществах ОПК-5.3. Разрабатывает меры, направленные на укрепление системы безопасности и мирные способы взаимодействия</p>
	<p>ОПК-6</p>	<p>Способен разрабатывать проекты, развивающие социально-партнерские отношения в различных сферах социальной жизни</p>	<p>ОПК -6.1. Разрабатывает план реализации проекта с использованием инструментов проектного управления ОПК - 6.2. Оценивает эффективность реализации проекта и разрабатывает план действий по его корректировке ОПК -6.3. Формулирует ожидаемые результаты реализации проекта и проводит мониторинг их достижения</p>
	<p>ОПК-7</p>	<p>Способен разрабатывать и внедрять в практику социального взаимодействия технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира</p>	<p>ОПК-7.1. Анализирует особенности протекания межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов ОПК-7.2. Демонстрирует навыки конструирования социально-партнерских отношений ОПК-7.3. Применяет технологии разрешения межличностных, корпоративных и социальнотрудовых конфликтов.</p>

Разрешение конфликтов	ОПК-8	Способен осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций, планировать и разрабатывать стратегию и тактику вмешательства в конфликт и реализовать ее	ОПК-8.1. Анализирует позиции конфликтующих сторон ОПК-8.2. Демонстрирует понимание возможностей решения задач с помощью эффективных переговоров или процесса медиации ОПК-8.3. Владеет приемами эффективного конфликтологического сопровождения деятельности организаций ОПК-8.4. Способен планировать и разрабатывать стратегию и тактику вмешательства в конфликт и реализовать ее
Супервизия	ОПК-9	Способен использовать модели и методы супервизии для контроля и совершенствования профессиональной деятельности конфликтолога	ОПК-9.1. Демонстрирует определенный уровень знаний о моделях супервизии ОПК-9.2. Демонстрирует понимание возможности супервизии как метода развития профессиональной деятельности конфликтолога ОПК-9.3. Владеет моделями и методами супервизии для контроля и совершенствования профессиональной деятельности конфликтолога
Администрирование (организация и управление)	ОПК-10	Способен выполнять основные функции управления психолого-конфликтологической практикой	ОПК-10.1. Анализирует границы своей компетентности с учетом этических норм и правил при выполнении профессиональной деятельности ОПК-10.2. Демонстрирует навыки дифференцированного анализа организационных политик и процедур управления ОПК-10.3. Владеет навыками, позволяющими осуществлять профессиональные функции управления психолого-конфликтологической практикой.
Педагогическая деятельность	ОПК-11	Способен осуществлять педагогическую деятельность на основе новейших разработок в области образования и конфликтологии применительно к образовательным потребностям представителей различных групп населения, в том числе особых социальных групп (групп риска, уязвимых категорий населения, лиц с ограниченными возможностями здоровья) и при организации инклюзивного образования	ОПК-7.1. Анализирует границы своей компетентности с учетом этических норм и правил при выполнении педагогической деятельности на основе новейших разработок в области образования ОПК-7.2. Демонстрирует навыки дифференцированного анализа педагогической политики и конфликтологии применительно к образовательным потребностям представителей различных групп населения ОПК-7.3. Владеет навыками, позволяющими осуществлять педагогические функции в особых социальных группах (групп риска, уязвимых категорий населения, лиц с ограниченными возможностями здоровья) и при организации инклюзивного образования.

2.1.3. Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения, утвержденные самостоятельно образовательной организацией

В виду отсутствия обязательных и рекомендуемых профессиональных компетенций в качестве профессиональных компетенций в программу *магистратуры* включены определенные самостоятельно профессиональные компетенции, формируемые на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (при наличии), а также на основе анализа требований к профессиональным компетенциям, предъявляемых к выпускникам на рынке труда, обобщения отечественного и зарубежного опыта, проведения консультаций с ведущими работодателями, объединениями работодателей отрасли, в которой востребованы выпускники.

Профессиональные компетенции направленности сформированы на основе профессиональных стандартов: "*Психолог в социальной сфере*" утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. N 682н; "*Специалист в области медиации (медиатор)*", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 декабря 2014 г. N 1041н, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, путем отбора соответствующих обобщенных трудовых функций, относящихся к уровню квалификации, требующего освоение программы *магистратуры* по направлению подготовки **37.04.02 "Конфликтология"**.

Наименование профессиональных стандартов	Код обобщенных трудовых функций	Наименование обобщенных трудовых функций	Уровень квалификации обобщенных трудовых функций	Наименование трудовых функций	Код трудовых функций	Уровень (по дуровень) квалификация	Код и наименование профессиональных компетенций направленности программы магистратуры, формирование которых позволяет выпускнику осуществлять обобщенные трудовые функции
03.008 - "Психолог в социальной сфере"		Организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп		Организация мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения	A/02.7	7	ПК-4 Способен формировать психологическую культуру населения в разрешении конфликтов

<i>тор)"</i>	В	сфере (много- сторонней медиации, коммерческой медиации, в трудовой сфере, свя- занных с за- щитой интел- лектуальной собственно- сти и в пуб- личной сфе- ре)	7	Ведение про- цесса выработ- ки, согласо- вания условий медиативного соглашения и завершение процедуры ме- диации в спе- циализирован- ной сфере	V/02.7	7	лизированной сфере (многосторонняя ме- диация, по коммер- ческой медиации, медиации в трудовой сфере, связанных с защитой интеллекту- альной собствен- ности и в публичной сфере			
				С	Супервизия в специализи- рованной сфере меди- ации: меди- ация в этниче- ских, конфес- сиональ- ных и междуна- циональных спорах	7		Разбор практи- ческих случаев в специализи- рованной сфере медиации	C/01.7	7
								Анализ и кор- ректировка профессио- нальных уме- ний супервизи- руемого специ- алиста	C/02.7	7
								Развитие уме- ний професси- онального са- моанализа су- первизируемого специалиста	C/03.7	7

Профессиональные компетенции направленности и индикаторы их достижения:

Код и наименование профессиональных компетенций направленности (ПК)	Индикаторы достижения профессиональных компетенций направленности
<p>ПК- 1</p> <p>Способен оказать психолого-конфликтологическую помощь, профилактику и психологическую коррекцию негативных социальных проявлений в поведении у лиц в управленческой и офисной деятельности</p>	<p>ПК-1.1 Оказывает психологическую и конфликтологическую помощь социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию;</p> <p>ПК 1.2 Оказывает профилактическую и психологическую коррекцию негативных социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц (клиентов)</p>
<p>ПК-2 Способен организовать психолого-конфликтологическое сопровождение, медиацию в специализированной сфере (многосторонняя медиация, по коммерческой медиации, медиации в трудовой сфере, связанных с защитой интеллектуальной собственности и в публичной сфере</p>	<p>ПК-2.1 Организует психолого-конфликтологическое сопровождение и проводит подготовку к процедуре медиации (в сфере многосторонней медиации, в том числе в управленческой и офисной деятельности)</p>
	<p>ПК 2.2 Ведет процесс выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершает процедуру медиации в специализированной сфере многосторонней медиации, в том числе в управленческой и офисной деятельности</p>
	<p>ПК 2.3 Разбирает практические случаи в специализированной сфере медиации в сфере многосторонней медиации, в том числе в управленческой и офисной деятельности</p>
	<p>ПК 2.4. Анализирует и корректирует профессиональные умения супервизируемого специалиста</p>
	<p>ПК 2.5 Развивает умения профессионального самоанализа супервизируемого специалиста</p>
<p>ПК-3 Способен использовать модели и методы супервизии в сфере многосторонней медиации, в том числе в управленческой и офисной деятельности</p>	<p>ПК 3.1 Оказывает психолого-конфликтологическую помощь супервизируемым специалистам в сфере многосторонней медиации, в том числе в управленческой и офисной деятельности</p>

ПК-4 Способен формировать психологическую культуру населения в разрешении конфликтов	ПК 4.1 Организует мониторинг психологической безопасности и комфортности среды проживания населения
	ПК 4.3. Организует и осуществляет мониторинг в сфере межнациональных и межрелигиозных отношений и раннего предупреждения конфликтов
	ПК 4.4 Сопровождает деятельность по социальной и культурной адаптации и интеграции мигрантов

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания

Код(ы) компетенции (ий)	Показатели оценивания	Критерии и шкалы оценивания
УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПЕ-7; ОПК-7; ОПК-8; ОПЕ-9; ОПК-10; ОПК-11; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	Содержание ВКР: актуальность, полнота раскрытия темы, научный аппарат ВКР, обоснованность, соответствие работы профилю направления подготовки / специальности, установленным методическим требованиям к оформлению работы выводов и рекомендаций, отражение в работе прохождения обучающимся практик	<ol style="list-style-type: none"> 1) обучающийся продемонстрировал умение эффективно решать задачи, соответствующие квалификационной характеристике, высокий уровень практической и теоретической подготовленности, владеет профессиональными технологиями, разрабатывает новые подходы к решению профессиональных проблем; актуальность темы работы, широко использованы современные компьютерные технологии, высокая корректность использования методов и моделей, ВКР отличается оригинальностью и новизной полученных результатов, высокой практикой значимостью состояние вопроса оценено максимально подробно, практическая значимость работы – уровень оценки «отлично» 2) обучающийся продемонстрировал умение решать задачи, соответствующие квалификационной характеристике, устойчивый уровень практической и теоретической подготовленности, владеет основными профессиональными технологиями, использует новые подходы к решению профессиональных проблем – уровень оценки «хорошо»; 3) обучающийся решает типовые задачи, соответствующие квалификационной характеристике, практически и теоретически подготовлен к исполнению поставленных задач, владеет отдельными профессиональными технологиями, использует типовые подходы к решению профессиональных проблем – уровень оценки «удовлетворительно» 4) обучающийся продемонстрировал низкий уровень умения решать задачи, соответствующие квалификационной характеристике, низкую практическую и теоретическую подготовленность, не владеет профессиональными технологиями, не готов использовать типовые подходы к решению профессиональных проблем - уровень оценки «неудовлетворительно»; 5) выпускная квалификационная работа не представлена.

<p>УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ОПК-9; ОПК-10; ОПК-11; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4</p>	<p>Защита ВКР: доклад обучающегося (в т.ч. наличие презентационного и раздаточного материала и т.д.), аргументированность ответа на вопросы членов ГЭК и замечания рецензента</p>	<p>1) доклад структурирован, раскрывает причины выбора темы и ее актуальность, цель, задачи, предмет, объект исследования, логику получения каждого вывода; в заключительной части доклада показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, освещены вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику ВКР выполнена в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям и оформлена в соответствии со стандартом; представленный демонстрационный материал высокого качества в части оформления и полностью соответствует содержанию ВКР и доклада; ответы на вопросы членов ГЭК показывают глубокое знание исследуемой проблемы, подкрепляются ссылками на соответствующие литературные источники, выводами и расчетами из ВКР, демонстрируют самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом; результат оценки уровня сформированности компетенций (в соответствии с оценочными листами руководителя, рецензента, членов ГЭК) составляет 1) уровень оценки «отлично».</p> <p>2) доклад структурирован, допускаются одна-две неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, цели, задач, предмета, объекта исследования, но эти неточности устраняются при ответах на дополнительные уточняющие вопросы. ВКР выполнена в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям и оформлена в соответствии со стандартом. представленный демонстрационный материал хорошего качества в части оформления и полностью соответствует содержанию ВКР и доклада; ответы на вопросы членов ГЭК показывают хорошее владение материалом, подкрепляются выводами и расчетами из ВКР, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом; результат оценки уровня сформированности компетенций (в соответствии с оценочными листами руководителя, рецензента, членов ГЭК) составляет уровень оценки «хорошо»;</p> <p>3) доклад структурирован, допускаются неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, цели, задач, предмета, объекта исследования, но эти неточности устраняются в ответах на дополнительные вопросы; ВКР выполнена в соответствии с целевой установкой, но не в полной мере отвечает предъявляемым требованиям; представленный демонстрационный материал удовлетворительного качества в части оформления и в целом соответствует содержанию ВКР и доклада; ответы на вопросы членов ГЭК носят недостаточно полный и аргументированный характер, не раскрывают до конца сущности вопроса, слабо подкрепляются выводами и расчетами из ВКР, показывают недостаточную самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом; результат оценки уровня сформированности компетенций (в соответствии с оценочными листами руководителя, рецензента, членов ГЭК) составляет уровень оценки «удовлетворительно».</p> <p>4) доклад недостаточно структурирован, допускаются существенные неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, цели, задач, предмета, объекта исследования, эти неточности не устраняются в ответах на дополнительные вопросы; ВКР не отвечает предъявляемым требованиям; представленный демонстрационный материал низкого качества в части оформления и не соответствует содержанию ВКР и доклада; ответы на вопросы членов ГЭК носят неполный характер, не раскрывают сущности вопроса, не подкрепляются выводами и расчетами из ВКР, показывают недостаточную самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом. результат оценки уровня сформированности компетенций (в соответствии с оценочными листами руководителя, рецензента, членов ГЭК) составляет уровень оценки «неудовлетворительно»;</p> <p>5) защита ВКР не проведена, на заданные вопросы обучающихся не представил ответы.</p>
--	---	--

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки конкретных результатов освоения образовательной программы, перечень которых определяется образовательной организацией совместно с работодателями и (или) их объединениями.

Примерный перечень вопросов для проведения государственного (итогового) экзамена
Теоретический блок вопросов:

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии
2. Возникновение и становление конфликтологии как науки
3. Особенности развития конфликтологии в России
4. Конфликтология в системе наук.
5. Современные проблемы развития конфликтологии.
6. Понятие конфликта
7. Классификация конфликтов
8. Фазы конфликтов

9. Социально-психологические функции конфликтов
 10. Ролевой конфликт
 11. Понятие межличностного конфликта
 12. Классификация межличностных конфликтов
 13. Объективные предпосылки конфликтов.
 14. Субъективные предпосылки конфликтов
 15. Специфика конфликтов в организациях
 16. Типы конфликтов в организации
 17. Причины развития конфликтов в организации
 18. Динамика конфликта
 19. Основные формы завершения конфликта
 20. Понятие управления конфликтом.
 21. Основное содержание управления конфликтом
 22. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
 23. Разрешение конфликта
 24. Модели разрешения конфликта
 25. Функции и содержание переговорного процесса
 26. Виды переговорных стилей
 27. Манипулятивные технологии в переговорном процессе
 28. Рационально-интуитивная модель овладения конфликтной ситуацией.
 29. Правила поведения в конфликтной ситуации
 30. Прогнозирование развития конфликта
 31. Предотвращение конфликтов
 32. Социально-психологические методы исследования конфликтов
- Аналитическое задание (*задачи, тесты, ситуационные задания, проблемные ситуации, творческое задание и т.д.*):

Практические задания и методические рекомендации по их выполнению – «Конфликтология»

Практическое задание № 1 по теме «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач)

Для закрепления знаний о сущности конфликта, развития навыка анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирования умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия студентам необходимо выполнить практические задания.

Порядок выполнения задания

Каждому студенту предлагается выполнить два ПЗ с конкретными ситуациями (на выбор), письменно ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Для решения задач необходимо самостоятельно проработать литературу по разделу «Теоретические основы конфликтологии».

Задания выполняются индивидуально.

Варианты решения задач должны быть достаточно развернутыми, обоснованными и опираться на использование таких основных понятий, как «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Работа оценивается оценками «зачтено» или «не зачтено».

Оба задания необходимо сдать на факультет психологии за две недели до экзамена.

Задача 1

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.

Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

Задача 2

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.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.

Задача 3

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

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задача 4

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.

Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

Задача 5

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.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов. Ситуативно-управленческие конфликтная ситуация

БЛАНК ОТВЕТОВ

Фамилия Имя Отчество _____		
Факультет, специальность _____		
№ потока _____		
Адрес представительства _____		
№ Задачи	Тип конфликта	Примечания, краткие комментарии
1	А	КФГ1 – ЗАПISКА ЗАМА КФГ2 – ПОРВАНАЯ ЗАПISКА
2	Б	КС – НЕ СМОГ ОБЪЯСНИТЬ ПРИЧИНЫ И – НЕ ДАЛИ ПРЕМИЮ
3	В	КС - постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности
4	А	КФГ – ОТПРАВКА НА КУРСЫ ПОДЧИНЕННОГО КФГ – ОТКАЗ ПОДЧИНЯТСЯ
5	В	КС – ЖАЛОБЫ ОДНОГО И ОТРИЦАНИЕ ДРУГОГО ПОДЧИНЕННОГО
6	Б	КС – ОТКАЗ ПОДЧИНЕННОГО И – НЕ ПОВЫШАЮТ РАЗРЯД
7	А	КФГ1 – НАЖИМ НА ПОДЧИНЕННОГО КФГ2 – ШУТКА ПОДЧИНЕННОГО КФГ... ЖЕСТКОЕ ПОВЕДЕНИЕ НАЧАЛЬНИКА

Практическое задание № 2 по теме «Формулы конфликта» (на примере решения ситуационных задач)

Цель задания: развитие у студентов навыков анализа конфликтов между субъектами социального взаимодействия на основе формул (А, Б и В) и поиска вариантов разрешения конфликтных ситуаций.

Порядок выполнения задания

Для выполнения задания студентам необходимо самостоятельно изучить материал, представленный ниже. После усвоения этого материала каждому студенту предлагается индивидуально решить семь предложенных ниже задач с конкретными ситуациями. Для реше-

ния задач необходимо ответить на один и тот же вопрос: «По какой формуле (А, Б или В) возможно разрешение конфликта в каждой из ситуаций?» Заполните бланк.

Информационный материал к практическому заданию №2

Формулы конфликтов

Один из исследователей в области конфликтологии В.П. Шейнов в своей книге «Конфликты в нашей жизни и их разрешение» приводит 3 формулы конфликтов (А, Б и В). Практическое значение формул конфликтов состоит в том, что они позволяют достаточно быстро проводить анализ многих конфликтов и находить пути их решения. При этом следует помнить, что приводимые ниже формулы не могут быть универсальным методом оценки и разрешения любых конфликтов. Во многих случаях они могут служить лишь ориентиром в сложном и противоречивом процессе управления конфликтами.

Первая формула конфликта отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтогенов (КФГ).

Конфликтогены – это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

Механизм развития конфликта по первой формуле основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген. При отсутствии волевого регулирования такой реакции она имеет тенденцию развития по закону эскалации, то есть нарастания.

Более конкретно первую формулу конфликта схематично можно выразить следующим образом:

$\text{КФГ1} \longrightarrow \text{КФГ2} \longrightarrow \text{КФГ3} \longrightarrow \text{КФГ4} \dots \longrightarrow \text{КФ}$

где КФГ1 – первый конфликтоген;

КФГ2 – второй конфликтоген, ответный на первый;

КФГ3 – третий конфликтоген, ответный на второй, и т.д.

При этом важно иметь в виду, что $\text{КФГ2} > \text{КФГ1}$, $\text{КФГ3} > \text{КФГ2}$ и т.д., то есть каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает (*Закон эскалации конфликтогенов*).

Конфликты, возникающие по первой формуле, условно будем называть *конфликтами типа А*. Важно отметить, что по наблюдениям специалистов, 80% конфликтов возникает помимо желания их участников и по вышеприведенной формуле. В связи с этим следует помнить два правила бесконфликтного взаимодействия.

Характер конфликта	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка, издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминания о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека
Нарушение этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть; не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т.п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

Вторая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом:

$$\text{КС} + \text{И} = \text{КФ}$$

Данная формула указывает способ разрешения таких конфликтов, которые условно будем называть конфликтами типа Б: **устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.**

Третья формула отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС). Ее можно выразить следующим образом:

$\text{КС}_1 + \text{КС}_2 + \dots + \text{КС}_n = \text{КФ}$, при этом $n > 2$. Словами эту формулу можно выразить так:

Сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту

Конфликты, возникающие по третьей формуле, условно будем называть конфликтами типа В. Разрешение таких конфликтов сводится к устранению всех конфликтных ситуаций.

Типы конфликтогенов

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Для успешного применения сформулированных правил важно знать конкретные проявления конфликтогенов. В таблице дается характеристика некоторых конфликтогенов, наиболее часто встречающихся на практике в отношениях между людьми.

ЗАДАЧИ

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель пред-

ставляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

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 7

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Тест.

1. Конфликтология как самостоятельное направление 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 сторон-участниц 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. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

13. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

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

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) субъективный;
- г) смешанный.

15. 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.

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

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;
- в) тактике лавирования.

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

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

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

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

28. К какому типу конфликтогенов 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.

29. 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.

30. 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.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

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

- а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;
- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

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

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

36. 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».

37. 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.

38. 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.

39. 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.

40. 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.

41. 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.

42. 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.

43. 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 социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

44. 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.

45. 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.

46. 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.

47. 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.

48. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

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

- а) социального неравенства людей
- б) естественной агрессивности человека вообще
- в) несовершенства человеческой психики

50. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

- а) нехватка средств к существованию
- б) деньги
- в) престиж
- г) власть

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

- а) рефлексивная защита
- б) рефлексивное управление
- в) рефлексивный прогноз

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

- а) стремление — избегание»
- б) двойное «стремление — избегание»
- в)»избегание — избегания»

53. Стратегические методы разрешения конфликта:

- а) планирование социального развития
- б) конкретные требования к работе каждого
- в) система поощрения за инициативу
- г) добросовестность

54. 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

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

- а) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений
- б) по регуляции взаимоотношений
- в) по выдвиганию контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения

56. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:

- а) произвольно
- б) не обязательно
- в) обязательно последовательно

57. Забастовочный комитет можно определить как:

- а) организатор конфликта
- б) подстрекатель конфликта
- в) пособник конфликта

58. Ролевое поведение участников конфликта детерминировано:

- а) своими социальными функциями и ролью
- б) личностными особенностями
- в) своими интересами
- г) ситуацией
- д) намерениями оппонентов

59. Норма как фактор предупреждения конфликтов предполагает определенное воздействие. Какое:

- а) ценностное
- б) принудительное
- в) информационное

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

- а) социальным
- б) психологическим
- в) культурным

61. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:

- а) конфликт — есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие
- б) конфликт присущ человеку как и всем животным
- в) конфликт функционален для социальных систем,
- г) созидателен
- д) конфликт происходит из-за деления людей на классы

62. Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта:

- а) «сглаживание»
- б) «скрытых действий»
- в) «быстрого решения»

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

- а) посредник
- б) пособник
- в) подстрекатель

64. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

- а) не верно
- б) верно
- в) отчасти верно

65. Метод практической эмпатии означает:

- а) многообразное воздействие на оппонента
- б) использование личностных особенностей оппонента
- в) психологическую «настройку» на оппонента

66. К простой форме паталогической конфликтности относят:

- а) саботаж
- б) протест
- в) бойкот

67. Градиент избегания растет быстрее градиента стремления. Это суждение:

- а) не верно
- б) верно
- в) отчасти верно

68. Возможность «беспредметного» конфликта:

- а) реальна в ряде случаев
- б) исключен
- в) реальна

Примерная тематика выпускных квалификационных работ.

1. Социально-трудовой конфликт в организации различного уровня: характеристика и технологии регулирования
2. Коллективные трудовые забастовки на российских предприятиях: характеристика, динамика процесса, технологии регулирования
3. Управление человеческими ресурсами организации в условиях инновационного внедренческого конфликта.
4. Управление инновационными конфликтами в социальных организациях.
5. Предпринимательская конкуренция как вид социально-экономического конфликта: специфика и методы регулирования.
6. Конфликтогенные проблемы межнациональных отношений в российских регионах: системный анализ и технологии предотвращения.
7. Межнациональные конфликты в современной России: причины, типы, механизмы и пути разрешения.
8. Современные этнополитические конфликты в России: эволюция и методы регулирования.
9. Социальная напряженность в российском регионе: характеристика, динамика процесса, технологии регулирования.

10. Социальное партнерство в сфере трудовых отношений на предприятии: системные характеристики и пути повышения эффективности.
11. Зарубежный опыт социального партнерства в эффективном разрешении трудовых споров и конфликтов и возможности его применения в российских условиях.
12. Межконфессиональные конфликты: специфика, факторы возникновения и способы регулирования.
13. Виртуальные конфликты в социальных сетях и интернет-пространстве: структура, динамика, механизмы и методы предупреждения.
14. Межгосударственные конфликты: специфика, типы, динамика, формы проявления и способы предотвращения.
15. Межличностные конфликты в государственных учреждениях: содержание, типы, особенности процесса, способы профилактики и разрешения.
16. Технологии профилактики конфликтов в профессиональном общении сотрудников правоохранительных органов.
17. Диагностика как технология управленческого воздействия на внутри-организационный конфликт: сущность, критерии эффективности, опыт применения
18. Социально-гражданский протест как вид конфликта интересов населения и власти: региональный разрез (уровень).
19. Условия и динамика бесконфликтного (контактного) взаимодействия в общении с гражданами сотрудников правоохранительных органов.
20. Причины возникновения конфликтов между сотрудниками правоохранительных органов и гражданами, методы их нейтрализации.
21. Особенности ситуаций переговоров в профессиональной деятельности сотрудников национальной безопасности.
22. Особенности и организационно-правовые основы ведения переговоров сотрудниками национальной безопасности.
23. Деструктивная деятельность новых религиозных движений.
24. Причины и факторы, способствующие вовлечению в деструктивные религиозные организации.
25. Религиозная зависимость и ее признаки.
26. Причины и истоки религиозного экстремизма в современной России.
27. Этнорелигиозный терроризм в организациях различного социального уровня.
28. Профилактика развития международных террористических и экстремистских организаций в современной России.
29. Правовые и организационные основы противодействия террористической деятельности в интернет-пространстве.
30. Правовые и организационные основы противодействия экстремистской деятельности в организациях различного социального уровня.
31. Основные направления работы сотрудников национальной безопасности по профилактике и противодействию экстремизма в современной России

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения основной профессиональной образовательной программы

При определении оценки, полученной по результатам защиты ВКР, необходимо исходить из следующих критериев:

- актуальность, полнота раскрытия темы, научный аппарат ВКР, обоснованность выводов и рекомендаций, отражение в работе прохождения обучающимся практик,
- соответствие работы профилю направления подготовки, специальности. Установленным методическим требованиям к оформлению работы,
- доклад обучающегося (в т.ч. наличие презентационного и раздаточного материала и т.д.) и аргументированность ответа на вопросы членов ГК и замечания рецензента,
- отзыв научного руководителя и другие требования, предъявляемые программой ГИА.

Оценку «отлично» заслуживает дипломант, твердо знающий содержание ВКР; грамотно и уверенно, с использованием профессиональной терминологии отвечающий на все дополнительные вопросы; показавший умение свободно логически и ясно мыслить; обнаруживший твердые навыки и умение приложить теоретические знания к практическому их применению. Такой ответ должен продемонстрировать знание исследуемой темы, специальных источников, использованных при написании ВКР. Оценка "отлично" выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы.

Оценку «хорошо» заслуживает дипломант, обнаруживший полное знание содержания ВКР; успешно, без существенных недочетов, ответивший на все дополнительные вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными, либо были даны без использования специальной профессиональной терминологии. Дипломант при ответах на полученные дополнительные вопросы обнаруживает знания логических связей вопросов с другими разделами курса, но ответы недостаточно четкие. Выводы на основании работы сделаны, но они не обладают достаточной актуальностью.

Оценку «удовлетворительно» заслуживает дипломант, который: обнаружил по всем вопросам знания только основ исследуемой темы, но не усвоивший детали, допуская ошибки принципиального характера; отвечает на заданные дополнительные вопросы, но полностью не владеет терминологией, допускает существенные погрешности в ответе; обладает необходимыми знаниями для устранения допущенных ошибок путем ответа на дополнительные вопросы; при ответах на дополнительные вопросы не может увязать содержание исследуемой темы со смежными отраслями; допустил грубые нарушения правил оформления и содержания ВКР, не устранил замечания научного руководителя; в качестве выводов вынес на защиту положения, не обладающие научной актуальностью.

Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания дипломантом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется дипломанту, обнаружившему полное незнание выбранной для исследования темы; допустившему принципиальные ошибки в оформлении и содержании ВКР, не ответившему на полученные дополнительные вопросы.

Оценки за государственную итоговую аттестацию объявляются в день защиты выпускной квалификационной работы после их утверждения председателем государственной экзаменационной комиссии.

Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета Российского государственного социального университета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.04.02 Конфликтология , утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29.07.2020 № 842	Протокол заседания Ученого совета № 12 от «09» июня 2021 года	01.09.2020
2.	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета РГСУ № ____ от «__» _____ 202__ года	
3.	*	Протокол заседания Ученого совета № ____ от «__» сентября 20__ года	__ . __ . ____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета № ____ от «__» _____ 20__ года	__ . __ . ____
5.	*	Протокол заседания Ученого совета № ____ от «__» _____ 20__ года	__ . __ . ____