

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет социальных наук

---

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Коучинг

---

Уровень высшего образования

Бакалавриат

---

Направление подготовки / специальность

37.03.02 - Конфликтология

---

Направленность образовательной программы

Социальная конфликтология

---

Форма обучения

очная

---

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 Коучинг относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-6: Способен проводить просветительскую работу для различных социальных групп, направленную на понимание ими механизмов развития конфликтов и освоение способов их предупреждения и конструктивного разрешения	ИПК-6.1: Осуществляет стратегическое планирование просветительско-просветительской работы ИПК-6.2: Организует просветительско-профилактические мероприятия для различных социальных групп, направленные на понимание ими механизмов развития конфликтов и освоение способов их предупреждения и конструктивного разрешения	ИПК-6.1: Способен осуществлять стратегическое планирование просветительско-просветительской работы  ИПК-6.2: Способен организовывать просветительско-профилактические мероприятия для различных социальных групп, направленные на понимание ими механизмов развития конфликтов и освоение способов их предупреждения и конструктивного разрешения	Сообщение на практических занятиях	Зачёт: Тест

## 3. Структура и содержание дисциплины

### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32
- КСР	1
самостоятельная работа	7
Промежуточная аттестация	0

	<b>Зачёт</b>
--	--------------

### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	0 ф 0	0 ф 0	0 ф 0	0 ф 0	0 ф 0
Тема 1. Понятие и сущность коучинга.	4	2	2	4	
Тема 2. Инструментарий коучинга: постановка целей.	4	2	2	4	
Тема 3. Структура и процесс коуч-беседы.	6	4	2	6	
Тема 4. Этический кодекс коуча	6	2	4	6	
Тема 5. Коучинг и эффективное управление человеческими ресурсами	11	4	4	8	3
Тема 6. Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности	8	4	4	8	
Тема 7. Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности	10	4	4	8	2
Тема 8. Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов	8	4	4	8	
Тема 9. Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах	8	4	4	8	
Тема 10. Оценка эффективности коучинга	6	2	2	4	2
Аттестация	0				
КСР	1				1
Итого	72	32	32	65	7

### Содержание разделов и тем дисциплины

Роль коучинга у правлении коллективом

### 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами / Кибанов А.Я. - Москва : Проспект, 2013.

Аткинсон Мэрилин. Жизнь в потоке: Коучинг : Учебное пособие. - 2-е изд. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 330 с. - Профессиональное обучение. - ISBN 978-5-9614-5039-2.

## **5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

### **5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:**

#### **5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Сообщение на практических занятиях) для оценки сформированности компетенции ПК-6:**

1. Организация просветительской деятельности
2. Формы просветительской деятельности
3. Определение потребности в консультировании по проблемам конфликтов в организации
4. Условия оптимального коучинга
5. Уровни обучения и изменения по Бейтсону. Стратегии выживания. Обеспечение уровней поддержки. Семь уровней поддержки предоставляемой коучем
6. Саморазвитие и индивидуальное консультирование. Командообразование
7. Сосредоточение на обратной связи вместо «неудачи». Основные позиции восприятия в коммуникации и взаимоотношениях
8. Приемы операционализации, конфронтации, неотсроченной обратной связи
9. Определение паттернов поведения, создающих проблему

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Сообщение на практических занятиях)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Работа, направленная на формирование компетенции, студентом выполнена. В содержании работы поставленные цели в целом достигнуты, решение большинства поставленных задач соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения на уровне не ниже среднего.
не зачтено	Работа, направленная на формирование компетенции, студентом не выполнена, или выполнена не в полной мере. Имеются серьезные недостатки. В содержании работы

Оценка	Критерии оценивания
	поставленные цели не достигнуты, решение поставленных задач не соответствует требованиям. В учебной деятельности студент не демонстрирует относящихся к компетенции знаний, умений и владений

## 5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

	ответа		и недочетами	недочетами		недочетов	
--	--------	--	-----------------	------------	--	-----------	--

### Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

**5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:**

**5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-6**

1. Какая идея лежит в основе коучинга?

а. нанеси на карту человека новый маршрут и у него всегда будет цель

б. человек это факел, который нужно зажечь

с. человек это сосуд, который важно заполнить качественной информацией

**d. человек является не пустым сосудом, который надо наполнить, а он более похож на жёлудь, который содержит в себе весь потенциал, чтобы стать могучим дубом; необходимо питание, поощрение, свет, чтобы достичь этого, но способность вырасти уже заложена в нас**

2. Какие базовые направления в коучинге принято выделять в настоящее время?

a. корпоративный коучинг, бизнес-коучинг

b. лайф-коучинг, корпоративный коучинг

**c. бизнес-коучинг, лайф-коучинг, корпоративный коучинг**

d. бизнес-коучинг, лайф-коучинг,

3. Кем в бизнес-менеджмент был введен в начале 90-х годов термин "коучинг"

a. Томас Дж. Леонард

**b. Джоном Уитмором**

c. Тимоти Голви

d. Роберт Дилтс

4. Кого во второй половине XIX века английские студенты называли коучем?

**a. частных репетиторов**

b. частных извозчиков

c. спикеров

d. управляющих

5. На что обращает внимание коучинг в первую очередь?

a. на то, с чем клиент не готов работать

b. на то, в какую точку клиенту важно попасть во что бы ни стало

**c. на то, в какой точке находится клиент в данный момент и что он готов сделать, чтобы попасть туда, где он хочет быть завтра**

d. на то, из какой точки клиента намерен выйти

6. Назовите отличие коучинга от наставничества

a. коучинг терапевтичнее наставничества

b. наставничество длительный процесс

c. наставничество не развивает перспективность для клиента



**d. наставничества директивно**

7. Чему учится клиент в коучинге?

a. креативному планированию

**b. достижению целей оптимальными путями в кратчайшие сроки**

c. техникам саморегуляции

d. эффективным привычкам

8. Из какого упражнения перечисленные фазы - вдохновения, воплощения, интеграции, завершения?

a. шкалирование

b. SMART

**c. рамка результата**

d. линия времени

9. Каким параметрам и принципам должна соответствовать цель в коучинге?

a. измерима

**b. SMART, подконтрольна, экологична**

c. субъективна

d. амбициозна

10. Какой принцип коучинга раскрывает мысль о том, человек должен взять ответственность на себя за всё, что происходит с ним в жизни, и перестать быть жертвой обстоятельств в представлениях и ощущениях действительности?

a. принцип поэтапного развития

**b. принцип осознанности и ответственности**

c. принцип позитивности

d. принцип отсутствия экспертной позиции

11. Какому принципу коучинга соответствует следующее описание «Коуч воспринимает клиента не как "пациента", а как сотрудника в процессе совместного поиска решения и достижения цели. Это подразумевает равенство позиций в общении — коуч не доминирует и не выступает в экспертной позиции, не дает никаких советов и не говорит, что нужно делать для достижения цели»?

a. принцип активности и ответственности за результат

b. принцип позитивности

c. принцип поэтапного развития

**d. принцип совместности успеха**

12. Устные приемы, помогающие снять эффект вопросов в лоб, типа "А вот интересно...", "Мне хотелось бы узнать...", "Поправьте меня, если я не прав, но...", "Что вы скажете, если...?"

a. парафраз

**b. слова-смягчители**

c. уточнение запроса

d. пребывание в мета-позиции

13. Что важно сделать коучу за пять минут до окончания сессии?

a. успеть выполнить все техники

**b. оценить, насколько он достиг цели, поставленной на данную сессию.**

c. спросить клиента о самочувствии

d. успеть дать домашнее задание

14. В какую условную группу входят следующие компетенции - установление доверительных отношений с клиентом, коучинговое присутствие?

a. эффективная коммуникация

**b. совместное создание отношений**

c. создание фундамента

d. фасилитация обучения и достижения результатов

15. В решении каких вопросов обращение к лайф-коучу не эффективно?

a. психосоматика

**b. смерть близких, развод, зависимость**

c. отношения с людьми

d. таких вопросов нет

16. Дайте определение коучу

**a. все ответы верны**

b. не является личным советником или экспертом.

c. помогает взрослому человеку учиться управлять вниманием, распределять усилия, ставить цели, находить под них ресурсы.

d. это эксперт коучингового процесса, который владеет системными знаниями для того, чтобы помогать заказчику в достижении любой реальной цели

17. Перечислите требования к личности коуча

a. стрессоустойчивость, самодифференциация, системное мышление, позитивное мышление, ориентация на достижение

**b. толерантность, стрессоустойчивость, самодифференциация, системное мышление, позитивное мышление, ориентация на достижение, умение строить партнерские отношения, стремление к саморазвитию**

c. ориентация на достижение, толерантность, стрессоустойчивость, самодифференциация

d. умение строить партнерские отношения, стремление к саморазвитию

18. Раскройте смысл фразы «Сильные коучинговые вопросы»? Это вопросы позволяющие клиенту:

a. становиться целеустремленнее и активнее, совершать открытия (например, вопрос-вызов)

**b. все ответы верны**

c. ясно видеть текущую ситуацию и свои скрытые возможности

d. двигаться вперед, а не оглядываться назад

19. С какой целью коуч указывает клиенту на невыполнение им оговоренных действий?

a. нет верного ответа

b. с целью мотивировать его

**c. с побудительной целью**

d. коуч не указывает клиенту

20. Что не имеет отношение к профессиональному стандарту коуча?

a. заключение четкого соглашения и постановка целей на сессию и цикл сессий

b. сохранение коучинговой позиции

c. установление и развитие доверительных отношений с клиентом

**d. вероисповедание и политическая позиция коуча**

21. К какой группе вопросов можно соотнести перечисленные - Какова твоя долгосрочная цель относительно данного вопроса? Когда ты хочешь ее достичь? Какие ты видишь промежуточные шаги? Какие сроки для их осуществления?

a. проверяющие

b. вопросы разрешения

c. трансформационные

**d. модельные (ведущие)**

22. Какое единственное ограничение для того, чтобы стать клиентом коуча?

**a. отсутствие намерения и жажды перемен**

b. не готовность приступить к работе в течение 72 часов после сессии

c. отсутствие креативных идей

d. неспособность ставить корректные цели

23. Когда уместно обсудить с клиентом принципы партнерства?

a. на стадии обсуждения

b. через 72 часа после первой сессии

c. на стадии завершения коуч-программы

**d. на стадии заключения контракта**

24. На чем основывается принцип ответственности коуча и клиента?

a. коуч несет ответственность за современные и передовые технологии, используемые в процессе

b. коуч несет полную ответственность за достижение результата клиента

**с. отношения между партнерами выстраиваются на основе разделения ответственности. в процессе коучинга ответственность также делится. клиент ответственен за результат коуч-сессии и коучинга, коуч отвечает за процесс**

d. клиент несет ответственность за своевременную оплату

25. Состояние незнания и любопытства, полная безоценочность, уверенность в наличии всех ресурсов и возможностей у клиента, отсутствие желания помочь клиенту – характерны для...

a. тренерства

b. наставничества

**с. коуч-позиции**

d. мотивации

26. Что характеризует клиента тип-жалобщика в коучинге?

a. у них ярко выражена потребность в изменениях

b. у этих клиентов есть необходимость что-то изменить, но они не знают что именно и как именно

c. у этих клиентов отсутствует инициатива



**d. у них на данный период нет необходимости что-то изменить. Они пока не ищут решение, они ждут поддержки**

27. В чем опасность ложного или непродуктивного запроса в коучинге?

a. может пострадать репутация коуча

b. можно обнаружить травму клиента

**c. работа не может быть осуществлена совсем или она проходит непродуктивно**

d. можно спровоцировать сопротивление клиента

28. Дайте определение генеративным целям

a. это утверждение «этого я хочу избежать»

**b. это утверждения о том, чего человек хочет «больше всего», и они характеризуются словом «больше»**

c. это утверждение противоположное цели

d. это утверждение «этого я хочу меньше всего»

29. Какой характер носит обратная связь в коучинге?

**a. безоценочный**

b. оценочный

c. объективный

d. субъективный

30. На что должна быть направлена обратная связь?

a. обратная связь должна направляться на расширение карты клиента

**b. обратная связь должна направляться на конкретное поведение, которое получатель может исправить. она должна относиться к действию, результату, но не к самой личности**

c. обратная связь должна направляться на коррекцию поведения клиента

d. обратная связь должна направляться коррекцию чувств клиента и его окружения

31. При каких условиях возможно оценочная обратная связь в коучинге?

a. при условии, что ее попросил клиент

**b. при условии, что она точна и основана на фактах**

c. при условии, что коуч значительно старше клиента

d. при условии, что клиент находится в ресурсе

32. Процесс получения комментариев о конкретных действиях, ситуациях, спорных вопросах от профессионала на условиях объективности, независимости и конструктивности – это?

**a. обратная связь в коучинге**

b. установление раппорта

c. разделение обязанностей

d. нет правильного ответа

33. Какая модель коучинга может быть использована для наведения порядка и обретения баланса в жизни, позволяет определить, какая из сфер жизни требует проработки в первую очередь, помогает выявить степень удовлетворенности жизнью?

a. SCORE

b. GROW

c. ICTA

**d. Колесо баланса**

34. Какая модель коучинга может быть использована для сбора информации и описания причинно - следственных связей опыта?

a. ICTA

**b. SCORE**

c. SMART

d. GROW

35. Какая модель коучинга может быть использована для исследования сильных и слабых сторон личности или проекта, над которым работает клиент, изучить потенциальные риски и запустить поиск возможностей?

a. SCORE

b. SCHMART

**c. SWOT-анализ**

d. GROW

36. Какая модель коучинга может быть использована для сессий, в которых клиент хочет разобраться в какой-либо коммуникативной ситуации: переговоры, конфликты, семейные ссоры, подготовка к переговорам, выступлению?

a. Модель Котлера

b. Стратегия гениальности

**с. Четырехпозиционный анализ коммуникации**

d. Колесо баланса

37. Какая модель коучинга направлена на сопровождение клиента при решении конкретной задачи?

a. ICTA

b. SCORE

c. SMART

**d. GROW**

38. Для какого вида коучинга характерен метод обучения руководящих кадров, основанный на решении конкретных задач из производственной практики. Моделирование организационной проблемы, которую должны решить участники группы. Данный метод позволяет соединить теоретические знания и практические навыки, предусматривает обработку информации, развитие конструктивно-критического мышления, творчества в процессах принятия решений. Использование деловых игр дает возможность обладателям ролей вырабатывать альтернативные точки зрения?

a. системный

b. индивидуальный

c. управленческий

**d. групповой**

39. Какова главная задача коучинга?

a. дать рабочие алгоритмы

b. стимулировать креативность и спонтанность

c. научить клиента ориентироваться в бизнес-процессах

**d. стимулировать самообучение и саморазвитие, чтобы человек в процессе деятельности смог сам искать и приобретать необходимые знания**

40. Какова суть коучингового подхода в управлении?

a. еженедельные встречи и групповая поддержка

**b. вместо инструкций и готовых решений — вопросы**

c. постановка четких задач и установление дедлайнов

d. требование от команды креативных идей

41. Какова цель коучинга в бизнесе?

**a. оптимизировать достижение целей компании за счет повышения КПД, раскрытия потенциала и задействования скрытых ресурсов ее сотрудников и команды в целом**

b. найти мотивацию у всех единиц входящих в состав компании

c. уладить конфликты в референтных группах

d. снять ограничения у сотрудников

42. Какой вид коучинга ориентирует сотрудников на повышение эффективности работы и развития организации. Активный метод обучения (семинары, конференции). Позволяет участвовать в дискуссиях, вырабатывает способы поведения в различных ситуациях?

a. групповой

b. системный

c. для отдельного проекта

**d. управленческий**

43. На чем фокусируется коучинг?

a. на мотивации

b. на прошлых отношениях клиента

c. на травмах клиента

**d. на целях и потребностях сотрудника**

44. В каких случаях корпоративный коучинг «не показан»?

**a. все ответы верны**

b. руководство хочет использовать коучинг как средство манипуляции, проведения решения, которое опасается провести открыто

c. в организации сложилась обстановка неопределенности, нервозности, и коучинг воспринимается сотрудником как способ «подвести под увольнение»

d. сотруднику непонятны ожидания со стороны руководителя, а руководитель уклоняется от их обсуждения, сотрудник не готов работать над своим развитием

45. Что является грубым нарушением этических принципов корпоративного коучинга?

a. работа вне территории заказчика

b. переход с клиентом на «ты»

**c. "работа на заказчика" без извещения об этом клиента**

d. несоблюдение дресс-кода

46. Метод, который можно использовать как метод содействия группам и как модель коммуникации, в которой разрабатываются мнения, общее понимание и задачи, рекомендации и программы действий для концентрации на проблеме и ее возможных решениях.



a. модель Коттера

b. Колесо баланса

**c. Метаплан**

d. Вербочный курс

47. Назовите преимущества техники Метаплан

**a. построен на принципе полной визуализации процесса обсуждения на всех стадиях**

b. все ответы верны

c. при использовании данной техники участники больше взаимодействуют друг с другом, что ведет к активным и эффективным обсуждениям

d. процесс идет по заданным правилам, что позволяет модератору продумывать дискуссию заранее так, чтобы она привела к нужному результату

48. Отметьте вариант с верным порядком этапов внедрения модели Коттера

a. создание ощущения срочности, формирование группы поддержки, создание видение перемен, консолидация улучшений, фиксация изменений, информирование, устранение преград, создание краткосрочных побед

b. формирование группы поддержки, информирование, устранение преград, создание ощущения срочности, создание видение перемен, консолидация улучшений, фиксация изменений

**с. создание ощущения срочности, формирование группы поддержки, создание видение перемен, информирование, устранение преград, создание краткосрочных побед, консолидация улучшений, фиксация изменений**

d. информирование, устранение преград, создание краткосрочных побед, создание ощущения срочности, формирование группы поддержки, создание видение перемен, консолидация улучшений, фиксация изменений

49. Перечислите требования к модераторам техники Метаплан

a. команда из 2х человек, где один ведет дискуссию, другой оказывает техническую поддержку

b. модератор – ни в коем случае не эксперт и не начальник, он не знает «как надо», он не выражает своего мнения, только задает вопросы

**с. все ответы верны**

d. модератор должен открыть участников друг для друга, он должен устранять конфликты и искать причины их возникновения, его задача направлять дискуссию на достижение результата

50. Что не входит в группу методов управления конфликтами:

a. структурные методы

b. метод картографии

**с. опрос**

51. На каком этапе урегулирования жалобы руководитель проверяет факты, собранные сотрудником?

**a. на этапе исследования**

b. обдумывания

c. подведения итогов

52. Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта:

**a. начальной фаза**

- b. фазе подъема
- c. пик конфликта

53.. Конфликт в организации должен рассматриваться:

- a. как свидетельство неблагополучия организации
- b. как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию**
- c. как доказательство слабости менеджмента

54. Какой элемент координационного механизма управления конфликтной ситуацией является основным

- a. цепь команд
- b. разъяснение требований к работе**
- c. система вознаграждения

55. Выделите один из способов управления конфликтами:

- a. разъяснение требований к работе
- b. решение проблемы**
- c. противоборство

56.. Каковы могут быть последствия конфликта в организации:

- a. негативные
- b. позитивные
- c. могут быть как негативные, так и позитивные последствия**

57. Из чего складывается конфликт:

- a. конфликтной ситуации и инцидента**
- b. конфликтной личности и конфликтной ситуации
- c. инцидента и конфликтной личности

58. Какие три уровня конфликтов выделил С. Хэнди:

**a. внутриличностные, межличностные, групповые +**

b. открытые, скрытые, потенциальные

c. спор, конкуренция, конфликт

59. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:

**a. нет**

b. да

c. да, только для руководящих работников

60. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта

a. межличностное, организационное, структурное

b. переговоры, компромисс, арбитраж

**c. внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные**

61. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека:

a. структурные

b. межличностные

**c. внутриличностные**

62. Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К. Томасу и А. Килменну

a. способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу

b. степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности

**с. уровень конфликтности, уровень терпимости**

63. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений

а. структурные

**б. межличностные**

с. внутриличностные

64. Условия возникновения конфликта

**а. наличие конфликтной ситуации**

б. наличие субъекта конфликта

с. наличие оппонентов

65. Что такое ресурсы конфликта

**а. общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован**

б. знания, умения и навыки конфликтантов

с. материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте

66. Условием возникновения конфликта является наличие

а. оппонентов и объекта конфликта

**б. конфликтной ситуации и инцидента**

с. оппонентов и инцидента

67. Выберите верный список этапов конфликта

а. эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие

б. инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт

**с. тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия**

68. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты:

a. по направленности воздействия

b. по способу решения

**c. оба варианта верны**

d. нет верного ответа

69. Стратегия сотрудничества

**a. приводит к разрешению конфликта**

b. ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации

c. свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

70. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты

a. по природе возникновения

b. по степени выраженности

**c. оба варианта верны**

d. нет верного ответа

71. Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте

**a. уступка, уход, сотрудничество**

b. компромисс, критика, борьба

c. борьба, уход, убеждение

72. Что относится к поведенческим конфликтогенам

**a. проявление агрессии, превосходства, эгоизма**

b. редукция сознательной части психики

c. общение с конфликтными личностями

72. Кто из ученых рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности:

а. Платон

**б. Гераклит**

с. Зиммель

### **Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Компетенция в содержании, соответствующем дисциплине, в целом сформирована. Большинство заданий к промежуточной аттестации для определения форсированности компетенции выполнены. Знания в ответах на большинство вопросов соответствуют требуемому объёму, понимание в целом неверное. Умения и владения в целом продемонстрированы.
не зачтено	Компетенция в содержании, соответствующем дисциплине, не сформирована. Большинство заданий к промежуточной аттестации для определения форсированности компетенции не выполнены. Знания в ответах на вопросы незначительные. Умения и владения не продемонстрированы.

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

Основная литература:

1. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум / С. М. Емельянов. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 219 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07226-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=845691&idb=0>.
2. Кларин М. В. Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг / Кларин М. В. - Москва : Юрайт, 2022. - 288 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/491391> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-02811-9 : 919.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=789399&idb=0>.
3. Уитмор Джон. Коучинг: Основные принципы и практики коучинга и лидерства : Учебное пособие. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2018. - 316 с. - ВО - Кадры высшей квалификации. - ISBN 978-5-9614-7093-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=624781&idb=0>.
4. Чернецкий В. Ю. Технологии коучинга : учебное пособие / Чернецкий В. Ю. - Донецк : ДОНАУИГС, 2020. - 234 с. - Книга из коллекции ДОНАУИГС - Деловая литература. - ISBN 978-5-6045982-0-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=802534&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Чуланова Оксана Леонидовна. Формирование, развитие и коучинг эмоциональной

компетентности в управлении персоналом организации : Монография / Сургутский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 217 с. - Дополнительное профессиональное образование. - ISBN 978-5-16-018030-4. - ISBN 978-5-16-111042-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=836534&idb=0>.  
2. Завьялова Елена Кирилловна. Психология достижения успеха (введение в коучинг) : Научно-популярное Учебно-методическое пособие; Учебно-методическая литература / Санкт-Петербургский государственный университет. - СПб : Издательство "Высшая школа менеджмента", 2010. - 120 с. - ВО - Магистратура., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=613324&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

MS Microsoft Office Word,

MS Microsoft Office PowerPoint.

Информационная правовая система «Консультант плюс» <http://www.consultant.ru>

Информационно-правовой портал Гарант <http://www.garant.ru>

Научная электронная библиотека elibrary.ru

Портал государственных услуг <http://www.gosuslugi.ru>

Вебинарная платформа Webinar.ru

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 37.03.02 - Конфликтология.

Автор(ы): Кузнецова Наталия Михайловна.

Заведующий кафедрой: Голубин Роман Викторович, кандидат исторических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 15.12.2023, протокол № 7.