МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Павловский филиал ННГУ

УТВЕРЖДЕНО
директором Павловского филиала ННГУ
к.э.н. Н.А. Ягуновой
(распоряжение от 30.04.2019 г. № 37ф)

Рабочая программа дисциплины

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки / специальность

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Направленность образовательной программы

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Форма обучения

ОЧНАЯ, ЗАОЧНАЯ

Павлово

2019 год

1. Место и цели дисциплины «Конфликтология» в структуре ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины, модули» и является дисциплиной по выбору для изучения по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент на 3 курсе для очной и на 4 курсе для заочной форм обучения.

Трудоемкость составляет 2 зачетные единицы

Целью изучения дисциплины «Конфликтология» является овладение студентами теоретическими и практическими знаниями по основам управления конфликтами, а также умениями и навыками по регулированию и конструктивному преодолению конфликтов в современных организациях и обществе, а также обеспечению алгоритмов для минимизации их негативных последствий.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень освоения – при наличии в карте компетенции)	**Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций**
ПК-2 владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	*З(ПК-2). Знать:* • З1 природу, причины, основные подходы к определению понятия «конфликт», модели и типологии конфликтов, условия формирования и протекания конфликтов в системе управления • З 2 основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; современные технологии управления персоналом, в том числе в межкультурной среде; *У(ПК-2). Уметь:* • У 1 выбрать адекватную методику диагностики конфликтной ситуации; выделять различные типы конфликтов, определять их причины и перспективы развития; выбрать наиболее эффективную в данной ситуации стратегию управления конфликтом и воспользоваться соответствующими технологиями управления; • У 2 разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. *В(ПК-2). Владеть:* • В 1 обеспечить эффективную систему управления конфликтами за счет максимальной рационализации системы использования ресурсов организации; разрабатывать алгоритмы по управлению конфликтами, способные предупредить их на стадии предконфликтной ситуации • В 2 различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

3. Структура и содержание дисциплины

По очной форме обучения объем дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы, всего 72 часа, из которых 29 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (14 часов занятия лекционного типа, 14 часов занятия семинарского типа (семинары, научно-практические занятия, лабораторные работы и т.п, 1 час- КСР), 43 часа составляет самостоятельная работа обучающегося.

По заочной форме обучения объем дисциплины (модуля) составляет обучения 2 зачетные единицы, всего 72 часа, из которых 11 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (4 часа - занятия лекционного типа, 6 - часов занятия семинарского типа (семинары, научно-практические занятия, лабораторные работы и т.п.), 1 час- КСР), 4 часа контроль , 57 часов составляет самостоятельная работа обучающегося

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), **форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**	**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**			**Занятия лабораторного типа**			**Всего**					
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная
Раздел 1. Накопление знаний о конфликтах и предпосылки становления конфликтологии	**20**		**21**	**4**		**1**	**4**						**8**		**1**	**12**		**20**
Тема 1.1. Возникновение конфликтологических идей	5		6	1		1	1						2		1	3		5
Тема 1.2. Характеристика концепций социального конфликта конца 19 в. – начала 20 в	5		5	1			1						2			3		5
Тема 1.3. Современные концепции социального конфликта	5		5	1			1						2			3		5
Тема 1.4. Опыт развития отечественной конфликтологии	5		5	1			1						2			3		5
Раздел 2. Понятийный аппарат конфликтологии	**27**		**26**	**6**		**1**	**6**						**12**		**1**	**15**		**25**
Тема 2.1 Понятие конфликта, его объект и предмет	5		6	1		1	1						2		1	3		5
Тема 2.2. Структурные характеристики конфликта	5		5	1			1						2			3		5
Тема 2.3. Причины конфликтов и их типология	5		5	1			1						2			3		5
Тема 2.4. Методы исследования конфликтов в системе управления	5		5	1			1						2			3		5
Тема 2.5. Динамика развития конфликта	7		5	2			2						4			3		5

Раздел 3. Виды конфликтов и их особенности	**28**		**23**	**8**		**1**	**8**		**2**				**16**		**3**	**12**		**20**
Тема 3.1. Внутриличностный конфликт	7		6	2			2		1				4		1	3		5
Тема 3.2. Межличностный конфликт	7		6	2			2		1				4		1	3		5
Тема 3.3. Межгрупповые конфликты и их типология	7		5	2			2						4			3		5
Тема 3.4. Организационно-управленческие конфликты	7		6	2		1	2						4		1	3		5
Раздел 4. Теория и практика разрешения конфликтов	**32**		**33**	**10**		**1**	**10**		**4**				**20**		**5**	**12**		**28**
Тема 4.1.Основы прогнозирования и предупреждения конфликтов	7		5	2			2						4			3		5
Тема 4.2. Конструктивное разрешение конфликтов	7		6	2			2		1				4		1	3		5
Тема 4.3. Организационные возможности управления конфликтами в организации	6		7	2			2		1				4		1	2		6
Тема 4.4. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации	6		8	2		1	2		1				4		2	2		6
Тема 4.5. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	6		7	2			2		1				4		1	2		6
КСР	1		1										1		1			
Контроль			4															
Промежуточная аттестация _зачет																		

Содержание дисциплины

Наименование раздела дисциплины	Компетенции	Содержание раздела	Форма проведения занятия	Оценочные средства
Раздел 1. Накопление знаний о конфликтах и предпосылки становления конфликтологии				
Тема 1.1. Возникновение конфликтологических идей	ПК-2	1. Формирование конфликтологических идей в философии и их эволюция. 2. Социальная структура общества и проблема неравенства. 3. Отражение конфликтных ситуаций в искусстве и средствах массовой информации.	Лекция Семинарское занятие	Доклады, сообщения, тесты, зачет
Тема 1.2. Характеристика концепций социального конфликта конца 19 в. – начала 20 в	ПК-2	1. Марксистский подход к теории конфликта. 2. Социально-политические и правовые концепции общественного развития на рубеже 19 - 20 вв. 3. Функциональная теория конфликта Г. Зиммеля.	Лекция Семинарское занятие	Доклады, сообщения, тесты, зачет
Тема 1.3. Современные концепции социального конфликта	ПК-2	1. Структурно-функциональная модель организации Т.Парсонса. 2. Концепция «человеческих отношений» Э.Мэйо. 3. Теория позитивно-функционального конфликта Л.Козера. 4. Конфликтная модель общества Р.Дарендорфа. 5. Общая теория конфликта К.Боулдинга.	Лекция Семинарское занятие	Доклады, сообщения, тесты, зачет
Тема 1.4. Опыт развития отечественной конфликтологии	ПК-2	1. Проблемы развития современного российского общества. 2. Периодизация истории отечественной конфликтологии. 3. Основные отрасли отечественной конфликтологии.	Лекция Семинарское занятие	Доклады, сообщения, тесты, зачет
Раздел 2. Понятийный аппарат конфликтологии				
Тема 2.1 Понятие конфликта, его объект и предмет	ПК-2	1. Определение конфликта в системе управления. Соотношение понятий социального конфликта и конфликта в системе управления. Классификация конфликтов в системе управления.	Лекция Семинарское занятие	Тесты, кейса-задачи, собеседование, зачет
Тема 2.2. Структурные	ПК-2	1. Структурные характеристики конфликта.	Лекция Семинарское	Тесты, кейса-задачи,

характеристики конфликта		Основные субъекты и участники конфликтного процесса. Виды объектов. Структура предметов конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы. Внешняя среда конфликта. 2. Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта. Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта. Понятие социальной напряженности. Признаки социальной напряженности. Показатели напряженности. Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта. Поведение в конфликте. Модель двойной заинтересованности. Стратегии и тактики поведения в конфликте. 3. Завершение конфликта и его основные формы. Функции и последствия конфликтов в системе управления.	занятие	собеседование, зачет
Тема 2.3. Причины конфликтов и их типология	ПК-2	1. Понятие «причина» в философии. Причинность в социальной среде. 2. Основная причина социальных конфликтов (противоречие интересов; осознанная потребность). 3. Условия и факторы возникновения и развития конфликтов: объективные; организационно-управленческие; социально-психологические; личностные.	Лекция Семинарское занятие	Тесты, кейса-задачи, собеседование, зачет
Тема 2.4. Методы исследования конфликтов в системе управления	ПК-2	1. Понятие социального конфликта. 2. Особенности подхода к исследованию конфликта в западной и отечественной конфликтологии. 3. Объект социального конфликта и его характеристика. Предмет конфликта. 4. Место конфликта в системе противоречивых социальных отношений. 5. Проблема типологии конфликтов.	Лекция Семинарское занятие	Тесты, кейса-задачи, собеседование, зачет
Тема 2.5. Динамика развития конфликта	ПК-2	1. Стадии формирования и эскалация конфликта в организации. Предконфликтная	Лекция Семинарское	Тесты, кейса-задачи,

		ситуация, основные ее характеристики. Возможности управления конфликтами на стадии предконфликтной ситуации. 2. Уровень толерантности и стадия преодоления «порога терпимости». Возникновение «точки бифуркации» в конфликте. Инцидент и переход в конфликт. Взаимосвязь «порога терпимости», «точки бифуркации» и инцидента. 3. Стадия разрешения конфликта. Особенности изменения напряженности на стадии разрешения. Затяжные конфликты, их специфика. 4. Послеконфликтная стадия. Необходимость использования социально-психологических ресурсов на стадии послеконфликтной ситуации.	занятие	собеседовани е, зачет
Раздел 3. Виды конфликтов и их особенности				
Тема 3.1. Внутриличностный конфликт	ПК-2	1. Научные концепции внутриличностного конфликта. 2. Основные виды внутриличностных конфликтов. 3. Причины и последствия внутриличностных конфликтов. 4. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.	Лекция Семинарское занятие	Тесты, кейса-задачи, собеседовани е, зачет
Тема 3.2. Межличностный конфликт	ПК-2	1.Объективные и субъективные факторы формирования межличностных конфликтов. 2. Особенности восприятия конфликтной ситуации участниками конфликта. 3. Понятие межличностной совместимости и несовместимости.	Лекция Семинарское занятие	Тесты, кейса-задачи, собеседовани е, зачет
Тема 3.3. Межгрупповые конфликты и их типология	ПК-2	1. Характеристика субъектов межгруппового конфликта. 2. Отличительные особенности межличностных и межгрупповых конфликтов. Психология толпы. 3. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов (межгрупповая враждебность; объективный конфликт интересов; внутригрупповой фаворитизм).	Лекция Семинарское занятие	Тесты, кейса-задачи, собеседовани е, зачет
Тема 3.4. Организационно-управленческие конфликты	ПК-2	1. Понятие организации. Организация как основной элемент в структуре общественных отношений.	Лекция Семинарское занятие	Тесты, кейса-задачи, собеседовани е, зачет

		2. Специфика профессионально-производственной деятельности. 3. Типология конфликтов в организации (организационные, производственные, трудовые, инновационные). 4. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.		
Раздел 4. Теория и практика разрешения конфликтов				
Тема 4.1. Основы прогнозирования и предупреждения конфликтов	ПК-2	1. Прогнозирование возникновения конфликтных ситуаций. 2. Трудности профилактики конфликтов. 3. Управление конфликтами. Принцип компетентности. 4. Объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия предупреждения конфликтов.	Лекция Семинарское занятие	Тесты, кейс-задачи, собеседование
Тема 4.2. Конструктивное разрешение конфликтов	ПК-2	1. Завершающий этап в динамике конфликта и его задачи. 2. Формы завершения конфликта и стратегии выхода из него. 3. Универсальные приемы разрешения конфликта. Метод контраста. 4. Урегулирование конфликтов при участии третьей стороны.	Лекция Семинарское занятие	Тесты, кейс-задачи, собеседование
Тема 4.3. Организационные возможности управления конфликтами в организации	ПК-2	1. Роль организационных ресурсов в управлении конфликтами. Основные организационные причины конфликтов. Совершенствование рабочих мест и распределения задач методом эффективного проектирования и создания рабочих мест. Делегирование полномочий. 2. Использование нестандартных методов по организационному управлению конфликтами.	Лекция Семинарское занятие	Тесты, кейс-задачи, собеседование
Тема 4.4. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации	ПК-2	1. Основные стили управления руководителем конфликтами в организации: авторитарный, демократический, патриархальный, попустительский и бюрократический стили управления конфликтами в	Лекция Семинарское занятие	Тесты, кейс-задачи, собеседование

		организации. Личность руководителя и стиль управления конфликтами. 2. Ориентация руководителем на интересы работы и персонала при управлении конфликтными ситуациями в организации. Эгоцентризм и степень ориентации руководителем на свои интересы и авторитет. Принятие решений руководителем на бессознательном уровне.		
Тема 4.5. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	ПК-2	1. Общая характеристика переговоров. 2. Преимущества переговорного процесса. 3. Классификация переговоров. 4. Этапы и процедуры процесса переговоров.	Лекция Семинарское занятие	Тесты, кейс-задачи, собеседование

4. Образовательные технологии

Образовательные технологии, используемые при реализации учебной работы должны использовать все виды работы. По данной учебной дисциплине предусмотрены следующие образовательные технологии: лекции; семинарские и практические занятия; самостоятельная работа; подготовка к зачету; зачет.

Лекционные занятия могут быть представлены лекциями-дискуссиями, информационными лекциями, лекциями – беседами, проблемными лекциями.

Формы проведения практических занятий могут проходить в двух вариантах: 1) традиционно, т. е. более детальный анализ теоретических вопросов лекционного освещения проблем, вопросов и задач психологии общения, 2) отработку практических навыков межличностного взаимодействия по предложенным преподавателем дисциплины материалам, соответствующим проблематике курса.

В рамках практических занятий предполагается использовать: практическое занятие с элементами тренинга, деловую игру, кейсы, дискуссии, доклады, мозговой штурм, подготовку письменных аналитических работ, творческие задания, составление схем, таблиц.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента. Качество усвоения учебной дисциплины находится в прямой зависимости от способности студента самостоятельно и творчески учиться.

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа приобщает студентов к научному творчеству, поиску и решению актуальных современных проблем.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию, а также овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических и лабораторных занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Самостоятельная работа студента – это вся его работа по овладению содержанием учебной дисциплины и соответствующими практическими навыками и умениями, активная интеллектуальная деятельность.

Содержанием самостоятельной работы студентов являются следующие ее виды:

- изучение понятийного аппарата дисциплины;
- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- работу над основной и дополнительной литературой;
- самоподготовка к практическим и другим видам занятий;
- самостоятельная работа студента при подготовке к зачету/экзамену;
- подготовка контрольных работ (домашних заданий);
- самостоятельная работа студента в библиотеке;
- изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет;
- консультации преподавателя дисциплины.

В образовательном процессе высшего профессионального образовательного учреждения выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная. Тесная взаимосвязь этих видов работ предусматривает дифференциацию и эффективность результатов ее выполнения и зависит от организации, содержания, логики учебного процесса (межпредметных связей, перспективных знаний и др.).

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей в процессе изучения дисциплины «Конфликтология" являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание рефератов и подготовка докладов;
- подготовка к семинарам и практическим занятиям;
- текущий самоконтроль и контроль успеваемости.

Методические рекомендации для студентов по отдельным формам самостоятельной работы

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена осмыслению категорий общего менеджмента, усвоению понятийного аппарата курса, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного менеджера является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Попытка понять природу профессиональной работы менеджера вне изучения соответствующего «языка», на уровне бытовых представлений обречена на провал.

Лучшему усвоению и пониманию дисциплины «Конфликтология» помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в соответствующих темах дисциплины.

Изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ курса, раскрытия сущности основных категорий менеджмента, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. При этом очень полезно делать выписки и конспекты наиболее интересных материалов. Это не только мобилизует внимание, но и способствует более глубокому осмыслению материала и лучшему его запоминанию. Записи как бы контролируют восприятие прочитанного. Кроме того, такая практика учит студентов отделять в тексте главное от второстепенного, а также позволяет проводить систематизацию и сравнительный анализ изучаемой информации, что чрезвычайно важно в условиях большого количества разнообразных по качеству и содержанию сведений. Таким образом, конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что та или иная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми курсами. Более того, именно синтез полученных ранее знаний и текущего материала по курсу делает подготовку результативной и всесторонней.

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;

2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;

3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;

4) тщательно изучить лекционный материал;

5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;

6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция

предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента в библиотеке

Важным аспектом самостоятельной подготовки студентов является работа с библиотечным фондом.

Это работа многоаспектна и предполагает различные варианты повышения профессионального уровня студентов как очной, так и заочной формы обучения, в том числе:

а) получение книг для подробного изучения в течение семестра на научном абонементе;

б) изучение книг, журналов, газет - в читальном зале;

в) возможность поиска необходимого материала посредством электронного каталога;

г) получение необходимых сведений об источниках информации у сотрудников библиотеки.

При подготовке докладов, рефератов и иных форм итоговой работы студентов, представляемых ими на семинарских занятиях, важным является формирование библиографии по изучаемой тематике. При этом рекомендуется использовать несколько категорий источников информации: учебные пособия для вузов, монографии, периодические издания, законодательные и нормативные документы, статистические материалы, информацию государственных органов власти и управления, органов местного самоуправления, переводные издания, а также труды зарубежных авторов в оригинале.

Весь собранный материал следует систематизировать, выявить ключевые вопросы изучаемой тематики и осуществить сравнительный анализ мнений различных авторов по существу этих вопросов. Конструктивным в этой работе является выработка умения обобщать большой объем материала, делать выводы. Весьма позитивным при этом также следует считать попытку студента выработать собственную точку зрения по исследуемой проблематике.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Виды самостоятельной работы

Наименование разделов входящих в дисциплину	Темы для самостоятельной подготовки	Виды самостоятельной работы
Раздел 1. Накопление знаний о конфликтах и предпосылки становления конфликтологии		
Тема 1.1. Возникновение конфликтологических идей	Эволюция научных взглядов на проблему конфликта: идеи Гераклита о конфликтах и борьбе; Платон и его отношение к войне; анализ социальных конфликтов Никколо Макиавелли; Френсис Бекон о причинах и средствах предупреждения социальных конфликтов в государстве; «общественный договор» Жан-Жака Руссо; Томас Гоббс и теория «войны всех против всех»; исследование природы и причин богатства народов в работе Адама Смита; Г.Гегель о позитивной роли войн в развитии общества; взгляды Ч.Дарвина на проблему конфликта. Практические знания как источник конфликтологических идей.	Написание реферата (доклада), подготовка к собеседованию (устному опросу) по сообщениям по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме.
Тема 1.2. Характеристика концепций социального конфликта конца 19 в. – начала 20 в	Взгляды предшественников конфликтологии: К. Маркс и теория классовой борьбы; социологическая концепция «борьбы за существование» Г.Спенсера; М.Вебер и проблема статуса; «Теория элит» В.Парето; политологические взгляды Г.Моска на смену «политического класса» и неизбежности социальных конфликтов; теория «политического насилия» Ж.Сореля; концепция политического конфликта Ф.Оппенгеймера; «социология конфликта» Г.Зиммеля.	Написание реферата (доклада), подготовка к собеседованию (устному опросу) по сообщениям по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме.
Тема 1.3. Современные	Конфликт как социальная аномалия в «структурном функционализме» Т.Парсонса. Э.Мэйо и теория	Написание реферата (доклада), подготовка

концепции социального конфликта	«человеческих отношений» на производстве. Концепция «позитивно-функционального конфликта» Л.Козера. Конфликтная модель общества Р.Дарендорфа. «Общая теория конфликта К.Боулдинга. «Аналитическая модель» социального конфликта Л.Крисберга. Общая теория «разрешения и предупреждения» социальных конфликтов Д.Бертона.	к собеседованию (устному опросу) по сообщениям по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме.
Тема 1.4. Опыт развития отечественной конфликтологии	Становление отечественной конфликтологии в 80-е – 90-е годы. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Междисциплинарные связи наук, исследующих социальные конфликты. Основные направления исследований в отечественной конфликтологии: политическая система; экономические отношения в современной России; этнические конфликты; исследование конфликта в исторических науках; математические модели конфликтных явлений; особенности изучения конфликтов в педагогике, науке, образовании, семье, культуре. Девиантное поведение. Исследование конфликтов в психологии	Написание реферата (доклада), подготовка к собеседованию (устному опросу) по сообщениям по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме.
Раздел 2. Понятийный аппарат конфликтологии		
Тема 2.1 Понятие конфликта, его объект и предмет	Два подхода к пониманию природы социального конфликта. Определение понятия «конфликт». Конфликт в системе социальных процессов. Противоречие – основа конфликта. Конфликт как социальное взаимодействие социальных субъектов. Место конфликта в структуре противоречивых социальных отношений: соревнование, критика, спор, протест, противоборство, насилие. Различие между объектом и предметом конфликта. Характеристика объекта конфликта. Проблема типологии конфликтов.	Подготовка к кейс-задаче, собеседованию (устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме
Тема 2.2. Структурные характеристики конфликта	- Конфликт – целостная динамическая система. Конфликт как специфический социальный процесс. Компоненты конфликта: объективные и личностные. Объект конфликта – противоречивые интересы. Характеристика участников конфликта. Макро- и микросреда социального конфликта. Психологические доминанты поведения субъектов конфликта: мотивы, цели, интересы, ориентации, потребности. Основные типы характера личности. Взаимозависимость объективных и личностных элементов конфликта.	Подготовка к кейс-задаче, собеседованию (устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме
Тема 2.3. Причины конфликтов и их типология	Понятие «причина» в философии. Причинность в социальной среде. Потребность как внутренний побудитель активности субъекта. Понятия «дефицит» и «осознанная потребность». Противоречие интересов и осознанных потребностей – основа конфликтных взаимодействий. Четыре группы факторов обусловливающих возникновение и развитие конфликтов: объективные; организационно-управленческие; социально-психологические; личностные. Основания классификации причин социальных конфликтов	Подготовка к кейс-задаче, собеседованию (устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме
Тема 2.4. Методы исследования конфликтов в системе управления	Проблемы исследования конфликтов в системе управления. Исследование и диагностика конфликтов. Описательные и аналитические методы изучения конфликтов. Методики исследования разных типов конфликтов в системе управления. Особенности их использования. Методики диагностики внутриличностных конфликтов: шкала диагностики ролевого конфликта у руководителей, выявление репертуара поведенческих тенденций в противоречивых ситуациях, изучение стратегий поведения руководителей в конфликтных ситуациях. Проективные тесты определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Тесты для определения уровня конфликтности	Подготовка к кейс-задаче, собеседованию (устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме

	личности. Методики диагностики межличностных конфликтов. Использование социометрического метода для диагностики. Диагностика межгрупповых конфликтов. Позиционный анализ А.И.Пригожина. Применение опросных методов для диагностики межгрупповых конфликтов. Игровые методы диагностики. Конфликт-метод Л.Н.Цой.	
Тема 2.5. Динамика развития конфликта	Конфликт – один из способов развития общества и личности. Динамика конфликта как процесс изменений. Основные этапы развития конфликта: предконфликтная ситуация; собственно конфликт; послеконфликтный период. Специфические особенности основных периодов развития конфликта. Способы регулирования и конструктивного завершения конфликта.	Подготовка к кейс-задаче, собеседованию (устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме
Раздел 3. Виды конфликтов и их особенности		
Тема 3.1. Внутриличностный конфликт	Индивидуально-психологические особенности личности. Научное обоснование внутриличностного конфликта в теориях З.Фрейда, А.Маслоу, К.Левина, В.Франкла и др. Особенности исследования внутриличностного конфликта в работах отечественных психологов: А.Лурия, А.Леонтьева, В.Мясищева, В.Мерлина и др. Типология внутриличностных конфликтов по А.Анцупову и А.Шипилову. Причины и последствия внутриличностных конфликтов. Личностные проблемы человека и суицидальное поведение. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов	Подготовка к кейс-задаче, собеседованию (устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме
Тема 3.2. Межличностный конфликт	Открытое столкновение взаимодействующих субъектов. Причины межличностных столкновений – объективно и субъективно несовместимые или противоположные интересы, потребности, ценности, установки, ориентации, мнения, способы поведения. Психологические особенности межличностных конфликтов. Семейные конфликты: типичные межличностные конфликты у супругов; конфликты во взаимодействии родителей и детей. Влияние внешней среды на семейные конфликты. Межличностные конфликты в педагогическом процессе: ученик-ученик; ученик-учитель; учитель-учитель	Подготовка к кейс-задаче, собеседованию(устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме
Тема 3.3. Межгрупповые конфликты и их типология	Субъекты межгрупповых конфликтов. Отличительные особенности межгрупповых и межличностных конфликтов. Г.Лебон, Г.Тард «Психология толпы». Особенности формирования и развития межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность; объективный конфликт интересов; внутригрупповой фаворитизм. Специфика политических конфликтов: субъекты; объект политического конфликта; проявление и характерные особенности. Политические конфликты в духовной сфере. Конфликты идентификации. Особенности межэтнических конфликтов	Подготовка к кейс-задаче, собеседованию (устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме
Тема 3.4. Организационно-управленческие конфликты	Понятие и разновидности организационно-управленческих конфликтов. Причины конфликтов в управленческой группе. Формализация отношений и предупреждение конфликтов в организации. Конфликты на разных этапах управленческой деятельности: реализация «организационного императива», взаимодействие с объектами управления, процесс разработки и принятия управленческих решений и т.д	Подготовка к кейс-задаче, собеседованию (устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме
Раздел 4. Теория и практика разрешения конфликтов		
Тема 4.1.Основы	Организационно - управленческие условия	Подготовка к кейс-

прогнозирования и предупреждения конфликтов	предупреждения конфликтов. Предвидение возможных вариантов развития конфликтных ситуаций. Прогнозирование социальных конфликтов. Управление конфликтами: симптоматика; диагностика; профилактика; предупреждение; ослабление; урегулирование; разрешение; пресечение; гашение; устранение. Принцип компетентности. Технология предупреждения конфликтов.	задаче, собеседованию (устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме
Тема 4.2. Конструктивное разрешение конфликтов	Открытое противостояние. Формы завершения конфликта: разрешение; урегулирование; устранение; перерастание в другой конфликт. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Стратегии выхода из конфликта: соперничество; компромисс; сотрудничество; избегание; приспособление. Метод контраста: негативные и позитивные формы поведения участников конфликта	Подготовка к кейс-задаче, собеседованию (устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме
Тема 4.3. Организационные возможности управления конфликтами в организации	Роль организационных ресурсов в управлении конфликтами. Основные организационные причины конфликтов. Совершенствование рабочих мест и распределения задач методом эффективного проектирования и создания рабочих мест. Делегирование полномочий. Использование нестандартных методов по организационному управлению конфликтами	Подготовка к кейс-задаче, собеседованию (устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме
Тема 4.4. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации	Управление конфликтами в организации. Поведение руководителя в конфликте. Ошибочные действия руководителей на различных стадиях конфликта. Роль руководителя в разрешении конфликта. Индивидуальные и типологические особенности поведения в конфликте. Лидерские качества руководителя и управление конфликтами. Типологии лидерства: эмоциональное, организационное, экспертное, этическое. Специфика поведения в конфликтной ситуации и решении проблем лидеров различных типов. Обучение руководителей и коллектива организации управлению конфликтами. Требования к организации и проведению тренингов управления конфликтами. Примеры обучающих программ для руководителей по управлению конфликтами	Подготовка к кейс-задаче, собеседованию (устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме
Тема 4.5. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	Переговоры – универсальное средство общения. Преимущества переговоров в сравнении с другими способами урегулирования или разрешения конфликтов. Классификация переговоров. Основные стадии переговорного процесса: подготовка к переговорам; ведение переговоров; анализ результатов переговоров. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.	Подготовка к кейс-задаче, собеседованию (устному опросу) по темам для самостоятельной подготовки, тесту по теме

6. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине

6.1 *Перечень компетенций выпускников образовательной программы с указанием результатов обучения (знаний, умений, владений), характеризующих этапы их формирования*

ПК-2 владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Критерии оценивания сформированности компетенции (ПК-2)

Индикаторы компетенции	**Оценки сформированности компетенций**	
	Не зачтено	**Зачтено**
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены негрубые ошибки.
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Задания выполнены не в полном объеме. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками.
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами
Мотивация (личностное отношение)	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют	Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.
Уровень сформированности компетенций	Низкий	Средний, высокий
Шкала оценок по проценту правильно выполненных контрольных заданий	0 – 50 %	51 – 100 %

6.2 ***Описание шкал оценивания***

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета.

Вопросы для подготовки к зачету представлены ниже.

	Зачтено	**Не зачтено**
Знания	Студент обнаруживает: - системное, всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно владеет терминологией по предмету; - полное знание учебного материала, в основном владеет терминологией; - знание основного материала, но допускает неточности в ответе, в определении понятий.	Студент обнаруживает: - пробелы в знаниях основного учебного материала, ответы носят отрывочный, поверхностный характер, студент не понимает существа вопроса, не может ответить на дополнительные вопросы преподавателя. Обнаруживает незнание курса на уровне лекционного материала, базового учебника
Умения, навыки	Студент: - успешно выполняет практические задания; - допускает погрешности при выполнении практических заданий, которые не носят принципиального характера	Студент: - допускает принципиальные ошибки в выполнении практических заданий, не может применять знания для выполнения практических заданий

6.3. ***Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций***

Процедура аттестации по дисциплине «Конфликтология» производится на основе результатов оценивания знаний в форме устного опроса и тестирования, а также умений и навыков в форме результатов решения практических контрольных заданий (ПКЗ).

Для оценивания результатов обучения в виде <u>знаний</u> используются следующие процедуры и технологии:

- тестирование;

- реферат (доклад);

- индивидуальное собеседование (устный опрос).

Для оценивания результатов обучения в виде <u>умений</u> и <u>владений</u> используются следующие процедуры и технологии:

- практические контрольные задания.

В качестве ПКЗ выступают решения кейс-задач.

Простое задание 1. Пенсионерка - врач Иванова с 25-летним стажем, уйдя на пенсию, стала посещать платные курсы кройки и шитья в районном доме культуры. Через несколько занятий пенсионерка Иванова была исключена с курсов: ее обвинили в том, что она “противопоставила себя коллективу”. Об этом свидетельствуют такие события.

Во время одного из занятий в помещение вошел сотрудник дома культуры с врачом-психиатром. Прервав занятия, сотрудник сказал, что все будут слушать лекцию. Пенсионерка Иванова сказала, что ей лекция не нужна и она будет заниматься своим делом. Лектор (знакомая Ивановой по прежней работе) потребовала, чтобы та покинула аудиторию. Иванова ответила, что она пришла на оплаченные ею занятия по кройке и шитью, а не на лекцию. Тогда лектор хлопнула дверью и ушла. И все стали говорить: “Как вам не стыдно!”

Директор дома культуры обвинил Иванову в том, что она сорвала лекцию. На это Иванова ответила: “Непонятно только почему при таком большом интересе не провести эту лекцию нормально, как полагается?”

Вопросы:

1. Почему произошел этот конфликт?
2. Что надо предпринять, чтобы не допускать конфликта?
3. Как преодолеть конфликт?
4. Оцените поведение Ивановой, остальных слушателей курсов и дирекции дома культуры

Простое задание 2. Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа - придется посидеть недельку-другую сверхурочно. “Пожалуйста, я готов, - сказал инженер, - дело есть дело”. Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересовался, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: “Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня”.

Через некоторое время старший технолог поинтересовался как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: “Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!”

Вопросы:

1. Внимательно вчитайтесь в проблемную ситуацию и ответьте на вопросы: Каков характер задания поступил к программисту? Почему задание было отменено непосредственным начальником? Как должен был поступить инженер-программист?
2. В чем заключается причина конфликта?
3. Как выйти из данного конфликта?

Комплексное задание 1. На совещании торговых агентов Иванов сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурирования каждый в своей области и дают советы, но все предположения Иванов отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает Иванов, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Борисова замечает: «Я вижу, да, Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость.

Вопросы:

1. Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель Иванов, его коллеги и руководитель Борисов?
2. Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

Итоговый контроль проводится в виде экзамена с использованием бальной системы оценки сформированности компетенции. При этом результаты текущего контроля в виде тестов, кейс-задач, рефератов и эссе входят в итоговую оценку по дисциплине как оценки сформированности компетенции.

Таким образом, при выставлении итоговой оценки на экзамене учитываются:

1) Результаты оценки знаний в форме тестирования или собеседования по билетам, размещенным в Приложении 1 к Фонду оценочных средств по дисциплине «Управление конфликтами в организационной среде».

2) Результаты оценки сформированности умений и владений компетенции в форме решения кейс-задач и практических контрольных заданий.

3) Подготовленные студентами эссе и рефераты.

Таблица 7

Описание балльной системы оценки сформированности компетенции

Оценочные средства	Баллы
Тестирование	макс. 20
Собеседование (устный опрос)	макс. 20
Решение кейс-задачи	макс. 50
Реферат	макс. 10

Примечание. Студент, получивший по результатам текущего контроля сформированности знаний компетенций в виде тестирования оценку удовлетворительно может быть освобожден от проверки знаний в форме собеседования по билетам.

Критерии формирования итоговой оценки по результатам освоения программы дисциплины»:

- 96 – 100 баллов – «превосходно»;
- 86 – 95 баллов - «отлично»;
- 76 – 85 баллов – «очень хорошо»;
- 66 – 75 баллов – «хорошо»;
- 51 – 65 баллов – «удовлетворительно;
- менее 51 балла – «неудовлетворительно».

Компетенция считается полностью сформированной, если студенты набирают от 85- до 100 баллов в сумме по всем заданиям; частично сформированной от 65 до 85; не сформированной если обучающий набирает менее 65 баллов при выполнении заданий.

Критерии оценки реферата (доклада):

Критерий	Обоснование оценки
1. Уровень раскрытия сущности проблемы. *Макс. – 3,5 балла*	- соответствие содержания теме реферата; - полнота раскрытия основных понятий проблемы; - наличие и обоснованность выводов в рамках проблемы исследования; - наличие авторской позиции по проблеме исследования и самостоятельности суждений.
2. Обоснованность выбора источников литературы по проблеме исследования и их критический анализ. *Макс. – 2,5 балла*	- соответствие источников литературы проблеме исследования; - привлечение новейших работ по проблеме исследования (журналы, материалы сборников научных трудов, последние статистические данные, интернет-ресурсы и т.д.); - умение обобщать и сопоставлять точки зрения различных авторов по исследуемой проблеме.
3. Соблюдение требований к оформлению. *Макс. – 1,5 балла*	- правильность оформления ссылок на используемую литературу; - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - культура оформления: шрифт, абзацный отступ, междустрочный интервал, разметка страницы.
4. Защита реферата. *Макс. – 2,5 балла*	- наличие в докладе основных положений состояния исследуемой проблемы; - аргументация основных выводов о проблеме исследования; - наличие презентационного материала в ходе устного

	доклада; - наличие обоснованных ответов на вопросы по теме исследования со стороны группы и преподавателя.

Реферат оценивается по 10 балльной шкале, баллы при этом переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 9,6 – 10 баллов – «превосходно»;
- 8,6 – 9,5 баллов - «отлично»;
- 7,6 – 8,5 баллов – «очень хорошо»;
- 6,6 – 7,5 баллов – «хорошо»;
- 5,1 – 6,5 баллов – «удовлетворительно;
- менее 5,1 балла – «неудовлетворительно».

Критерии оценки собеседования:

Критерии оценки	**Количество баллов**
Студенты правильно отвечают на все поставленные вопросы и правильно выполняют все задания	20
Студенты отвечают на все поставленные вопросы и выполняют все задания, допускают ошибки (не более 3 в зависимости от типа задания)	15
Студенты выполняют все задания, допускают ошибки (не более 5 в зависимости от типа задания)	10

Критерии оценки результатов решения кейс-задачи

Шкала оценивания решения кейс-задачи	Критерии оценивания
50 баллов	Использование в ходе решения бизнес-кейса основополагающих понятий и определений. Умение с учетом рекомендаций преподавателя разрабатывать предложения по оптимизации системы управления конфликтами на предприятии. Отсутствие грубых ошибок при выполнении обозначенных в бизнес-кейсе заданий.
0 баллов	Отсутствие использования в ходе решения бизнес-кейса основополагающих понятий и определений, неумение обосновать выводы и незнание основных понятий дисциплины. Неумение даже с подсказками преподавателя формулировать предложения по оптимизации системы управления конфликтами на предприятии. Наличие грубых ошибок при выполнении обозначенных в бизнес-кейсе заданий.

Критерии оценки теста: тест считается пройденным, если студент правильно ответил на все вопросы теста. Дается 3 попытки:

Номер попытки	**Количество баллов**
1	20
2	15
3	10

6.4 ***Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций и (или) для итогового контроля сформированности компетенции.***

Для проведения итогового контроля в виде **зачета** сформированности компетенции используются: письменные ответы на вопросы.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Характеристика основных подходов к понятию «конфликт».
2. Рассмотрение конфликта как «социальной аномалии» в структурном функционализме (Т.Парсонс).
3. Формирование «конфликтной модели» в социологии К.Маркса, Г.Зиммеля. «конфликтная модель общества» Р.Дарендорфа, концепция «позитивно-функционального конфликта» Л.Козера.
4. Психологическая традиция в изучении конфликтов: интрапсихическая интерпретация конфликтов, ситуационный подход, когнитивные модели.
5. Подходы к выделению структурных характеристик конфликтов в системе управления.
6. Основные субъекты конфликтов в системе управления, их характеристики.
7. Виды объектов и структура предметов конфликтов в системе управления.
8. Особенности внешней среды в разных типах конфликтов в системе управления.
9. Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта.
10. Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта. Понятие социальной напряженности. Признаки и показатели социальной напряженности.
11. Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта.
12. Типы индивидуальных стратегий поведения в конфликте. Условия выбора и использования. Оценка эффективности выбранной стратегии.
13. Завершение конфликта и его основные формы. Функции и последствия конфликтов.
14. Существующие подходы к разработке типологии конфликтов: проблемы и ограничения. Различные основания для типологии конфликтов в системе управления. Примеры типологий.
15. Основные методы исследования конфликтов в системе управления. Проблема соотношения исследований и диагностики конфликтов.
16. Особенности применения различных методов исследования для анализа конфликтов в системе управления.
17. Основные стратегии управления конфликтами. Различные подходы к классификации стратегий.
18. Особенности и проблемы применения стратегий регулирования, решения и разрешения конфликтов.
19. Возможности и проблемы технологизации деятельности по управлению конфликтами в системе управления. Применение технологий переговоров и посредничества при управлении разными типами конфликтов.
20. Особенности использования технологии переговоров при управлении конфликтами.
21. Технология посредничества при управлении конфликтами.
22. Характеристика особенностей развития экономических конфликтов. Методы управления.
23. Характеристика особенностей развития трудовых конфликтов. Методы управления.
24. Характеристика особенностей развития организационных конфликтов. Методы управления.

Примеры тестовых заданий для оценки компетенции «ПК-2»:

Раздел (тема) дисциплины	Формируемые компетенции	Примеры тестовых заданий
Раздел 1. Накопление знаний о конфликтах и предпосылки становления конфликтологии	ПК-2	*1. «Поступай только согласно такой максиме, руководствуясь которой ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом,..» – это нравственный императив, автором которого является:* а) Гегель б) Дарвин в) Кант *2. Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии?* а) медицине б) политологии в) психологии г) все варианты верны *3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:* а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томоса
Раздел 2. Понятийный аппарат конфликтологии	ПК-2	*1. 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 **2. Особый вид взаимодействия между людьми, выражающийся в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей - это** ***а)*** конфликт б) конфликтная ситуация в) инцидент г) эскалация д) причина конфликта **3. Конкретная ценность, к обладанию которой стремятся противоборствующие стороны — это** а) предмет конфликта б) причина конфликта в) объект конфликта г) повод конфликта **4. Реальная или воображаемая проблема, которая подлежит решению и становится причиной конфликтной ситуации - это** а) предмет конфликта б) объект конфликта в) повод конфликта г) инцидент д) постконфликный синдром
Раздел 3. Виды конфликтов	ПК-2	*1. Структурные конфликты в организации — это* а) конфликты между структурными подразделениями б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры

<table>
<tr>
<td>и их особенности</td>
<td></td>
<td>в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов
2. Найдите соответствие
<table>
<tr><th>Тип конфликта</th><th>Содержание конфликта</th></tr>
<tr><td>1. Горизонтальные
2. Вертикальные
3. Межгрупповые
4. Межличностные</td><td>А) предполагает взаимодействие субъектов вертикального подчинения: руководитель — подчиненный, предприятие — вышестоящая организация, малое предприятие — учредитель;
Б) предполагает конфликтное взаимодействие равных (по иерархическому уровню, располагаемой власти) субъектов: руководителей одного уровня, предприятий и специалистов между собой;
В) конфликты, в которых сторонами выступают социальные группы, преследующие несовместимые цели;
Г) конфликты, в которых личности преследуют несовместимые цели</td></tr>
</table>
1) 1Б2А3В4Г 2)1Б2В4А4Г 3)1Б2А3В4Г 4)1В2А3Г4Б

3. По направленности конфликты подразделяются на
а) субъективные и объективные;
б) горизонтальные, вертикальные, смешанные;
в) материальные, статусно-ролевые и духовные;
г) кратковременные, быстротечные и длительные;
д) конструктивные и деструктивные</td>
</tr>
<tr>
<td>Раздел 4. Теория и практика разрешения конфликтов</td>
<td>ПК-2</td>
<td>1. Стратегия поведения в конфликте, в которой совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон: пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу
а) компромисс
б) сотрудничество
в) консенсус
г) противостояние

2. Этап, на котором участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования
а) начало открытого конфликтного взаимодействия
б) развитие открытого конфликта
в) разрешение конфликта

3. Стиль поведения в конфликтах, который характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и прилагать активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как и пойти навстречу оппонентам
а) приспособление (уступка)
б) уклонение (уход)
в) конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
г) компромисс</td>
</tr>
</table>

Примеры практических контрольных заданий (ПКЗ) для оценки компетенции «ПК-2»:

Кейс-задача 1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для Вас вариант решения и обоснуйте свой выбор.

1. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.
2. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.
3. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласования со мной.
4. В интересах дела предложу подчиненному выполнять начатую работу.

Другой вариант решения

Кейс-задача 2. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Выберите свой вариант поведения в этой ситуации и мотивируйте его.

1. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешить конфликтные взаимоотношения - это их личное дело.
2. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.
3. Прежде всего, лично попытаетесь разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.
4. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Другой вариант поведения

Примеры вопросов для собеседования для оценки компетенции «ПК-2»:

1. Понятие конфликта.
2. Структура и функции конфликта.
3. Изучение конфликтов в разных дисциплинах.
4. Роль психологии в понимании конфликта.
5. Виды конфликтов. Типологии конфликта.
6. Понятие социального конфликта.
7. Причины возникновения групповых конфликтов.
8. Классификация групповых конфликтов.
9. Последствия и функции групповых конфликтов.
10. Межэтнические и политические конфликты.
11. Источники возникновения межэтнических конфликтов.
12. Проблемы и способы урегулирования межэтнических конфликтов.
13. Участники конфликта, их социальные роли. Конфликтная ситуация.
14. Методы диагностики конфликтных ситуаций.
15. Решение конкретных ситуаций «Конфликты в организации».
16. Стадии конфликта.

Примеры тем (рефератов) докладов и сообщений для оценки компетенции «ПК-2»:

Раздел 1. Накопление знаний о конфликтах и предпосылки становления конфликтологии (ПК-2)

1. Эволюция научных воззрений на конфликт
2. Проблема насилия в религиозных учениях

3. Практические знания как источник конфликтологических идей
4. Западная социология конфликта
5. Роль конфликтологии в развитии российского общества

Раздел 2. Понятийный аппарат конфликтологии (ПК-2)
1. Общие причины социальных конфликтов
2. Социальная напряженность: общая характеристика и значение в конфликте
3. Типология конфликтов
4. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека
5. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости

Раздел 3. Виды конфликтов и их особенности (ПК-2)
1. Типология участников конфликта по вкладу в его развитие
2. Потери и искажение информации при общении оппонентов
3. Основные виды внутриличностного конфликта
4. Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта
5. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов

Раздел 4. Теория и практика разрешения конфликтов (ПК-2)
1. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов
2. Объективные и организационно- управленческие условия предупреждения конфликта
3. Социально- психологические условия профилактики конфликтов
4. Методы поддержания и развития сотрудничества
5. Институциализация отношений как форма предупреждения конфликтов

6.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

Изучение теоретического материала определяется рабочей учебной программой дисциплины, включенными в нее календарным планом изучения дисциплины и перечнем литературы; рекомендуется при подготовке к занятиям повторить материал предшествующих тем рабочего учебного плана, а также материал предшествующих учебных дисциплин, который служит базой изучаемого раздела данной дисциплины. *При подготовке к практическому занятию* необходимо изучить материалы лекции, рекомендованную литературу. Изученный материал следует проанализировать в соответствии с планом занятия, затем проверить степень усвоения содержания вопросов.

Практические занятия неразрывно связаны с домашними заданиями как основным видом текущей самостоятельной работы, являясь, в сочетании с систематическим изучением теоретического материала основой рейтинговой оценки знаний, фиксируемой в промежуточной и итоговой аттестациях.

Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине и предусматривает:

- повторение пройденного учебного материала, чтение рекомендованной литературы;
- подготовку к практическим занятиям;
- выполнение общих и индивидуальных домашних заданий;
- работу с электронными источниками;
- подготовку к сдаче экзамена (зачета).

Планирование времени на самостоятельную работу важно осуществлять на весь семестр, предусматривая при этом повторение пройденного материала.

Важную роль в изучении дисциплины играет *подготовка контрольной или курсовойработы* (при наличии в учебном плане). Прежде чем приступить к написанию работы, следует внимательно ознакомиться с темой и рекомендованной литературой.

Целесообразно также использовать монографии, журнальные и газетные статьи, нормативное правовые документы, электронные ресурсы. Перечень использованных литературных источников свидетельствует о глубине проработки темы. Весь изученный материал систематизируется и излагается в соответствии с планом. Важно, при написании контрольной (курсовой) работы выразить собственную позицию по изучаемой проблеме. Материал следует излагать грамотно, четко, без повторений и сокращений (кроме общепринятых).

При подготовке к экзамену (зачету) следует руководствоваться перечнем вопросов для подготовки к итоговому контролю по курсу. При этом необходимо уяснить суть основных понятий дисциплины.

Самостоятельная работа студентов, прежде всего, заключатся в изучении литературы, дополняющей материал, излагаемый в лекционной части курса. Необходимо овладеть навыками библиографического поиска, в том числе в сетевых Интернет-ресурсах, научиться сопоставлять различные точки зрения и определять методы исследований.

Предполагается, что, прослушав лекцию, студент должен ознакомиться с рекомендованной литературой из основного списка, затем обратится к источникам, указанным в библиографических списках изученных книг, осуществит поиск и критическую оценку материала на сайтах Интернет, соберет необходимую информацию.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – метод повторения: смысл прочитанного текста можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод – метод осознанного запоминания: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература:

1. **Конфликтология** : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/968843

2. **Конфликтология** : учебник / Г.И. Козырев. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 304 с. — (Высшее образование). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/908118

3. **Общая конфликтология** / Шарков Ф.И., Сперанский В.И. - М.:Дашков и К, 2018. - 240 с.: ISBN 978-5-394-02402-3 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/512837

б) Дополнительная литература:

1. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу «Конфликтология»/ Т.Н.Васягина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 47 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-16-103410-1 (online) - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/517925

2. **Рабочая тетрадь «Психология конфликта»** / Василенко А.Ю. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 52 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-16-105577-9 (online) - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/760137

3. Решетникова, К.В. **Конфликты в системе управления**: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / К.В. Решетникова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 175 с. - ISBN 978-5-238-02393-9. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/1028652

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

http://ru.wikipedia.org/wiki
http://www.humanities.edu.ru
http://conflictologiy.narod.ru
http://www.ecsocman.edu.ru
http://www.pedlib.ru
http://slovari.yandex.ru
http://www.rodsobr.narod.ru
http://www.ippd.ru
http://www.megabook.ru

Операционная система Microsoft Windows
Пакет прикладных программ Microsoft Office
Правовая система «Консультант плюс»
Правовая система «Гарант».

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Реализация программы предполагает наличие:

- аудиторий для лекционных и практических занятий с необходимым оборудованием;
- компьютерного класса, имеющего компьютеры, объединенные сетью с выходом в Интернет;
- лицензионного (операционная система Microsoft Windows, пакет прикладных программ Microsoft Office) и свободно распространяемого программного обеспечения.

В ходе проведения занятий рекомендуется использовать компьютерные иллюстрации для поддержки различных видов занятий, подготовленные с использованием Microsoft Office или других средств визуализации материала.

Доступ к электронным информационным ресурсам осуществляется в компьютерном классе и библиотеке филиала.

9. Особенности организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

9.1. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется филиалом с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

9.2. В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья филиал обеспечивает:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт).

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

9.3. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

9.4. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

№ п/п	Критерии студентов	Формы
1	С нарушением слуха	• в печатной форме • в форме электронного документа
2	С нарушением зрения	• в печатной форме увеличенным шрифтом • в форме электронного документа
3	С нарушением опорно-двигательного аппарата	• в печатной форме • в форме электронного документа

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

9.5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

9.5.1 *Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы*.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

№ п/п	Критерии студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
1	С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
2	С нарушением зрения	собеседование по вопросам	преимущественно устная проверка (индивидуально)
3	С нарушением опорно-двигательного аппарата	решение письменных тестов, контрольные вопросы	письменная проверка

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту/экзамену.

9.5.2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1. инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

2. доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

3. доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

9.6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и/ или в электронно-библиотечных системах.

9.7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

9.8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование, источники питания для индивидуальных технических средств;
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) - мультимедийное оборудование, источники питания для индивидуальных технических средств;
- учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером, с программой экранного доступа, программой экранного увеличения «экранная лупа» для студентов с нарушением зрения.

В аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусмотрены места для обучающихся с учётом ограничений их здоровья.