

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель УЛАОП


подпись Сталькина У.М.
ФИО
« 30 » августа 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе


подпись Перов С.Н.
ФИО
« 30 » августа 2018 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

название дисциплины

| | |
|------------------------------------|----------------------------|
| Направление подготовки | <u>38.03.02 Менеджмент</u> |
| Профиль подготовки | <u>Маркетинг</u> |
| Квалификация | <u>бакалавр</u> |
| Год начала подготовки по программе | <u>2018</u> |
| Форма(ы) обучения | <u>очная</u> |
| Кафедра | <u>менеджмента</u> |

Руководитель
образовательной программы


подпись Балановская А.В.
ФИО
« 30 » августа 2018 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента
/протокол заседания № 1 от 28.08.2018/

Заведующий кафедрой


подпись Горбунова О.А.
ФИО

Самара
2018

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП ВО

| Планируемые результаты обучения по дисциплине/ Планируемые результаты освоения ОПОП ВО | |
|---|---|
| <i>Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5)</i> | |
| Знает: | Стратегии и методы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. |
| Умеет: | Выбирать и применять инструменты диагностики конфликтных ситуаций в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. |
| Владеет: | Навыками выбора и применения методов разрешения конфликтных ситуаций в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. |
| <i>Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2)</i> | |
| Знает: | Стратегии и методы разрешения конфликтных ситуаций, в том числе в межкультурной среде. |
| Умеет: | Выбирать и применять инструменты диагностики конфликтных ситуаций межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. |
| Владеет: | Навыками выбора и применения методов разрешения конфликтов межличностного, группового и организационного уровней; навыками проектирования групповых и организационных коммуникаций с использованием современных технологий управления персоналом в части управления конфликтами, в том числе в межкультурной среде. |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

| Индекс дисциплины по учебному плану | Курс, семестр изучения дисциплины (очная / заочная форма обучения) |
|-------------------------------------|---|
| Б1.Б.31 | 3 курс, 6 семестр |
| Б1.В.ОД | |
| Б1.В.ДВ | |

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Объем дисциплины,
в т.ч. контактной (по видам учебных занятий) и самостоятельной работы студентов**

| Виды учебной работы | Объем, часов/ЗЕТ | | Распределение по семестрам* (очная/заочная форма обучения) | | | |
|----------------------------|-------------------------|---------------------------|---|--|--|--|
| | очная форма обучения | заочная форма обучения | | | | |
| Контактная работа, в т.ч.: | 54 | | | | | |
| Лекции (Л) | 18 | | | | | |
| Практические занятия (ПЗ) | 36 | | | | | |

| Виды учебной работы | Объем, часов/ЗЕТ | Распределение по семестрам* | | | |
|-----------------------------|------------------|-----------------------------|--|--|--|
| Лабораторные работы (ЛР) | | | | | |
| Самостоятельная работа (СР) | 54 | | | | |
| Контроль - зачет | | | | | |
| Итого объем дисциплины | 108/3 | | | | |

*Указывается, если обучение по дисциплине ведется в течение нескольких семестров

Объем дисциплины по тематическим разделам и видам учебных занятий

| Наименование тематического раздела дисциплины | Количество часов (очная/заочная форма обучения) | | | |
|--|--|----|----|----|
| | Л | ПЗ | ЛР | СР |
| Введение в дисциплину Конфликтология | 2 | 6 | - | 10 |
| Источники, причины и предпосылки возникновения конфликта | 4 | 6 | - | 10 |
| Управление конфликтами | 4 | 8 | - | 10 |
| Предупреждение и профилактика конфликтов в организации | 4 | 8 | - | 12 |
| Стратегия разрешения конфликта в организации | 4 | 8 | - | 12 |
| Итого: | 18 | 36 | - | 54 |

Содержание тематических разделов дисциплины

| Наименование раздела | Содержание раздела |
|--|--|
| Введение в дисциплину Конфликтология | Понятие конфликта. Основные характеристики конфликта. Классификация конфликтов. Типология конфликтов. Функции конфликта. Модели описания конфликта. Структура конфликта. Динамика конфликта. Основные стадии и фазы развития конфликта. |
| Источники, причины и предпосылки возникновения конфликта | Источники конфликтов в организации. Социальные группы как источник конфликтов. Причины возникновения межгрупповых конфликтов. Необходимость формирования социальных норм в группе. Организация как источник конфликтов. Понятие организации и ее основные характеристики. Причины и предпосылки организационных конфликтов: Классификация конфликтов, причины конфликтов. |
| Управление конфликтами | Организация управления конфликтами. Управление конфликтами в системе управления персоналом организации. Методологические принципы исследования конфликтов. Методы изучения конфликтов. Методы, принципы и способы управления конфликтами. Формы завершения конфликта. Роль сотрудников в управлении конфликтами. Роли руководителя в управлении конфликтами. Классификация медиаторов. Социально-психологические методы урегулирования конфликта. Нормативное регулирование конфликтов. Виды норм, регулирующих конфликты. |
| Предупреждение и профилактика конфликтов в организации | Понятие «прогнозирование и профилактика конфликта». Направления профилактики конфликта в организации. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Технология предупреждения конфликта. Способы воздействия на проблемную ситуацию. Методы психокоррекции конфликтного поведения. Программа исследования конфликтной ситуации. |
| Стратегия разрешения конфликта в организации | Стили поведения в конфликтной ситуации. Понятие «стиль» и его виды. Основные характеристики и преимущества стилей. Тактики поведения в конфликте. Способы разрешения конфликта в организа- |

| Наименование раздела | Содержание раздела |
|----------------------|---|
| | ции. Факторы разрешения конфликта в организации. Факторы, оказывающие влияние на процесс завершения конфликта и его эффективность. Сотрудничество при преодолении конфликтов. Программа исследования конфликтной ситуации в организации. Трудовой коллектив, сферы отношений. Типы конфликтных личностей в организации и их влияние на конфликтную ситуацию. Оперограмма процесса управления конфликтами в организации. Эффективное взаимодействие в трудовом коллективе. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений. Понятие, уровни и виды социального партнерства. Предметы социального партнерства. |

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При проведении учебных занятий по дисциплине Университет обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей Самарской области).

Образовательные технологии

| Наименование технологий | Содержание технологии | Адаптированные методы реализации |
|----------------------------|---|---|
| Проблемное обучение | Активное взаимодействие обучающихся с проблемно-представленным содержанием обучения, имеющее целью развитие познавательной способности и активности, творческой самостоятельности обучающихся. | Поисковые методы обучения, постановка познавательных задач с учетом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. |
| Концентрированное обучение | Погружение обучающихся в определенную предметную область, возможности которого заложены в учебном плане образовательной программы посредством одновременного изучения дисциплин, имеющих выраженные междисциплинарные связи. Имеет целью повышение качества освоения определенной предметной области без увеличения трудоемкости соответствующих дисциплин. | Методы погружения, учитывающие динамику и уровень работоспособности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. |
| Развивающее обучение | Обучение, ориентированное на развитие физических, познавательных и нравственных способностей обучающихся путём использования их потенциальных возможностей с учетом закономерностей данного развития. Имеет целью формирование высокой самомотивации к обучению, готовно- | Методы вовлечения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в различные виды деятельности на основе их индивидуальных возможностей и способностей и с учетом зоны ближайшего развития. |

| Наименование технологии | Содержание технологии | Адаптированные методы реализации |
|----------------------------------|---|--|
| | сти к непрерывному обучению в течение всей жизни. | |
| Активное, интерактивное обучение | Всемерная всесторонняя активизация учебно-познавательной деятельности обучающихся посредством различных форм взаимодействия с преподавателем и друг с другом. Имеет целью формирование и развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, лидерских качеств, уверенности в своей успешности. | Методы социально-активного обучения с учетом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. |
| Рефлексивное обучение | Развитие субъективного опыта и критического мышления обучающихся, осознание обучающимися «продуктов» и процессов учебной деятельности, повышение качества обучения на основе информации обратной связи, полученной от обучающихся. Имеет целью формирование способности к самопознанию, адекватному самовосприятию и готовности к саморазвитию. | Традиционные рефлексивные методы с обязательной обратной связью, преимущественно ориентированные на развитие адекватного восприятия собственных особенностей обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. |

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная литература, в том числе:

Основная:

1. Зеленков, М.Ю. Конфликтология : учебник / М.Ю. Зеленков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 324 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01918-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>
2. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
3. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
4. Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие / К.В. Решетникова. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02393-9; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>
5. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология : учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02402-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255820>

Дополнительная:

1. Конфликтология сфер социальной жизни: учебное пособие / Министерство образования и науки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет»; под ред. С.А. Сергеева, А.Л. Салагаева. - Казань: Издательство КНИТУ, 2014. - 468 с.: табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7882-1654-6; [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428029>

2. Краянский, А.Ю. Философия конфликта: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по гуманитарно-социальным специальностям / А.Ю. Краянский. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 55 с. - ISBN 978-5-238-02433-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446561>

3. Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 155 с. - ISBN 978-5-504-00883-7; [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857>

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Office 2007. Договор 347 от 30.08.2007, договор 989 от 21.11.2008 с Программные технологии;

Microsoft Windows 7 Professional x64 RUS. В рамках подписки Microsoft Imagine (было Dreamspark): договор 48770/CAM3615 от 08.10.2014, акт Tr061184 от 31.10.2014; договор Tr000055182 от 16.11.2015, акт Tr061918 от 08.12.2015; договор Tr000114451 от 01.11.2016 с Софтлайн.

СДО Moodle. Среда дистанционного обучения с открытым исходным кодом (распространяется свободно).

Профессиональные базы данных:

<http://conflictmanagement.ru/> - Московская школа конфликтологии

<http://conflictolog.narod.ru/OldSite/Index.html> - Центр конфликтологии Института социологии Российской Академии Наук

Информационные справочные системы:

Справочно-правовая система "Консультант Плюс"

Справочно-правовая система ГАРАНТ

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы учебной мебелью, в том числе мебелью для преподавателя дисциплины, учебной доской, и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, экран, компьютер, звуковые колонки, интерактивная доска).

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

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

Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для преподавателя

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических (в т.ч. лабораторные) занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов, выполнения заданий и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, изданной на бумажных носителях, дополняется работой с тестирующими системами, с профессиональными базами данных.

Методы проведения аудиторных занятий:

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с сопровождением наглядных пособий;

- практические занятия, во время которых студенты выступают с докладами по заранее предложенным темам и дискуссионно обсуждают их между собой и преподавателем; решаются практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения социальных явлений; проводятся устные и письменные опросы (в виде тестовых заданий) и контрольные работы (по вопросам лекций и практических занятий), проводятся деловые игры.

Лекции – есть разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрении теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Основными целями лекции являются системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, ее методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, дача методических рекомендаций для дальнейшего изучения курса, в том числе литературы и источников. Лекционная подача материала, вместе с тем, не предполагает исключительную активность преподавателя. Лектор должен стимулировать студентов к участию в обсуждении вопросов лекционного занятия, к высказыванию собственной точки зрения по обсуждаемой проблеме.

Практические занятия направлены на развитие самостоятельности студентов в исследовании изучаемых вопросов и приобретение умений и навыков. Практические занятия традиционно проводятся в форме обсуждения проблемных вопросов в группе при активном участии студентов, они способствуют углубленному изучению наиболее фундаментальных и сложных проблем курса, служат важной формой анализа и синтеза исследуемого материала, а также подведения итогов самостоятельной работы студентов, стимулируя развитие профессиональной компетентности, навыков и умений. На практических занятиях студенты учатся работать с научной литературой, четко и доходчиво излагать проблемы и предлагать варианты их решения, аргументировать свою позицию, оценивать и критиковать позиции других, свободно публично высказывать свои мысли и суждения, грамотно вести полемику и представлять результаты собственных исследований.

При проведении практических занятий преподаватель должен ориентировать студентов при подготовке использовать в первую очередь специальную научную литературу (монографии, статьи из научных журналов).

Результаты работы на практических занятиях учитываются преподавателем при выставлении итоговой оценки по данной дисциплине. На усмотрение преподавателя студенты, активно отвечающие на занятиях, и выполняющие рекомендации преподавателя при подготовке к ним, могут получить повышающий балл к своей оценке в рамках промежуточной аттестации.

Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ 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.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ, необходимо иметь в виду, что:

- 1) инвалиды и лица с ОВЗ по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь;
- 2) инвалиды и лица с ОВЗ по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при промежуточной аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении промежуточной аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность прохождения испытания промежуточной аттестации (зачета, экзамена, и др.) обучающимся инвалидом может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи испытания, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ОВЗ Университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

- а) для слепых:

- задания и иные материалы для прохождения промежуточной аттестации оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Методические указания для обучающихся

Для успешного освоения дисциплины студенты должны посещать лекционные занятия, готовиться и активно участвовать в практических занятиях, самостоятельно работать с рекомендованной литературой. Изучение дисциплины целесообразно начать со знакомства с программой курса, чтобы четко представить себе объем и основные проблемы курса. Прочитав соответствующий раздел программы, и установив круг тем, подлежащих изучению, можно переходить к работе с конспектами лекций и учебником. Конспект лекций должен содержать краткое изложение основных вопросов курса. В лекциях преподаватель, как правило, выделяет выводы, содержащиеся в новейших исследованиях, разногласия ученых, обосновывает наиболее убедительную точку зрения. Необходимо записывать методические советы преподавателя, названия рекомендуемых им изданий. Не нужно стремиться к дословной записи лекций. Для того чтобы выделить главное в лекции и правильно ее законспектировать, полезно заранее просмотреть уже пройденный лекционный материал, для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний, приготовить вопросы лектору. Прочитав свой конспект лекций, следует обратиться к материалу учебника.

Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным в прак-

тике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции дает многое. Студенты получают общее представление о ее содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Все это облегчает работу на лекции и делает ее целеустремленной.

Работа с литературой

При изучении дисциплины студенты должны серьезно подойти к исследованию учебной и дополнительной литературы. Данное требование особенно важно для подготовки к практическим занятиям.

Особое внимание студентам следует обратить на соответствующие статьи из научных журналов. Данные периодические издания представлены в читальном зале Университета. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог Электронной научной библиотеки: eLIBRARY.RU, ЭБС «Университетская библиотека Online».

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Качество учебной работы студентов определяется текущим контролем. Студент имеет право ознакомиться с ним.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;
- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;
- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;

- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

| Планируемые результаты обучения по дисциплине / Планируемые результаты освоения ОПОП ВО | | Показатели оценивания |
|---|---|--|
| <i>Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5)</i> | | |
| Знает: | Стратегии и методы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. | Блок 1 контрольного задания выполнен корректно |
| Умеет: | Выбирать и применять инструменты диагностики конфликтных ситуаций в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. | Блок 2 контрольного задания выполнен корректно |
| Владеет: | Навыками выбора и применения методов разрешения конфликтных ситуаций в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. | Блок 3 контрольного задания выполнен корректно |
| <i>Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2)</i> | | |
| Знает: | Стратегии и методы разрешения конфликтных ситуаций, в том числе в межкультурной среде. | Блок 1 контрольного задания выполнен корректно |
| Умеет: | Выбирать и применять инструменты диагностики конфликтных ситуаций межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. | Блок 2 контрольного задания выполнен корректно |
| Владеет: | Навыками выбора и применения методов разрешения конфликтов межличностного, группового и организационного уровней; навыками проектирования групповых и организационных коммуникаций с использованием современных технологий управления персоналом в части управления конфликтами, в том числе в межкультурной среде. | Блок 3 контрольного задания выполнен корректно |

Типовое контрольное задание

БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ

Выбрать ОДИН правильный ответ

- 1.1. (ПК-2) Обсуждение поведения человека в разгар конфликта является:
 - a. необходимой мерой воздействия
 - b. ошибкой
 - c. привычкой
 - d. ситуативной мерой воздействия
- 1.2. (ПК-2) Основные причины конфликтов в организациях:
 - a. распределение ресурсов

- b. взаимозависимость задач
 - c. различия в целях
 - d. сложные коммуникации
- 1.3. (ОК-5) Конфликты позволяют выявить
- a. скрытые от глаз проблемы и процессы,
 - b. разнообразные точки зрения,
 - c. найти приемлемые для всех сторон их решения
 - d. победителя
- 1.4. (ПК-2) Конфликты стимулируют
- a. активность людей,
 - b. творчество,
 - c. появление новых идей,
 - d. готовность к изменениям
- 1.5. (ОК-5) Позиция — это:
- a. то, о чем заявляют субъекты конфликта;
 - b. то, о чем диктуют субъекты конфликта;
 - c. то, о чем требуют субъекты конфликта;
 - d. то, о чем спорят субъекты конфликта;
- 1.6. (ОК-5) Какая стратегия поведения в конфликте является наиболее продуктивной, когда ситуация угрожает существованию организации или препятствует достижению ею своих целей?
- a. настойчивость;
 - b. компромисс;
 - c. уклонение (уход);
 - d. сотрудничество
- 1.7. (ОК-5) Управление конфликтами — это:
- a. целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
 - b. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
 - c. целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
 - d. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними.

Выбрать ВСЕ правильные ответы (больше одного)

- 1.8. (ПК-2) Что из перечисленного может выступать в качестве конфликтогена?
- a. слова;
 - b. действия;
 - c. мысли;
 - d. бездействия.
- 1.9. (ПК-2) Уступка как стратегия поведения в конфликте, выбирается тогда, когда:
- a. субъект конфликта не уверен в своих силах;
 - b. высокий статус субъекта;
 - c. важнее спокойствие, хорошие отношения;
 - d. нет особой выгоды от конфликта;
- 1.10. (ПК-2) Конформистская модель поведения личности в конфликте определяется:
- a. склонностью к уступкам;
 - b. легкостью соглашения с точкой зрения соперника;
 - c. навязыванием своей точки зрения;
 - d. настроенностью на выигрыш.

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ

2.1. (ПК-2) Составьте оперограмму процесса управления конфликтами в отделе срочной помощи, используя таблицу.

Условные обозначения:

О – отвечает за выполнение функции

У – участвует в выполнении функции

И – предоставляет необходимую информацию и исходные данные

К – контролирует

Р – принимает решение

Оперограмма процесса управления конфликтами в отделе срочной помощи

| Функции | Начальник отдела | Зам. начальника отдела | Конфликтолог | Психолог | Социолог |
|--|------------------|------------------------|--------------|----------|----------|
| 1. Проведение социологических опросов и социально-психологических исследований | | | | | |
| 2. Проведение лекций и семинаров в подразделениях | | | | | |
| 3. Обеспечение руководителей подразделений литературой по конфликтам | | | | | |
| 4. Информирование работников об общих рекомендациях по разрешению конфликтов | | | | | |
| 5. Информирование работников об их социально-экономическом положении на текущий момент | | | | | |

2.2. (ПК-2) Любая социальная и правовая норма, имеют несколько каналов воздействия на поведение людей: соотнесите нормы с их содержанием

| | |
|-------------------|---|
| А. информационная | 1. норма предлагает индивидууму варианты поведения, одобряемые государством, предупреждает о последствиях того или иного поступка |
| Б. ценностная | 2. норма декларирует ценности, признаваемые обществом и государством |
| В. принудительная | 3. норма обладает силой принуждения в отношении тех, кто игнорирует ее требования |

2.3. (ОК-5) Современная психологическая литература выделяет систему способов управления конфликтами: соотнесите их с содержанием

| | |
|------------------------------|---|
| А. внутренней рационализации | 1. объяснить или даже оправдать (самому себе) действия, поведение «трудного» партнера какими-либо обстоятельствами, хотя бы его неадекватностью |
| Б. внешней рационализации | 2. объяснить или даже оправдать ему самому действия, поведение «трудного» партнера какими-либо обстоятельствами |
| В. самовнушения | 3. Например: «Смени пластинку!», «Улыбнись самому себе!», «Вспомни приятного человека» |
| Г. зеркала | 4. сделать так, чтобы «трудный» с помощью своего партнера посмотрел на себя со стороны |
| Д. постановка вопроса | 5. постановка закрытых (требующих ответов — «да» или «нет») вопросов в определенной последовательности |

| | |
|------------------------|---|
| Е. замещенной фантазии | 6. снятие напряжения посредством разрядки через воображение |
|------------------------|---|

2.4 (ОК-5) В процессе переговоров партнеры обсуждают проблемы, требующие решения, взаимного согласия для достижения приемлемого результата. Решение проблемы осуществляется поэтапно: соотнесите этапы с содержанием

| | |
|---|--|
| А. 1-й этап - подготовительный, | 1. сбор информации, диагностика конфликтной проблемы, информация об участниках, исследование причин, последствий |
| Б. 2-й этап — предварительный анализ | 2. анализ возможностей решения конфликтной проблемы, уточнение данных, имеющейся информации, определение интересов и эмоционального содержания конфликта, опасений сторон, подготовка атмосферы для делового, конструктивного, желательного обсуждения |
| В. 3-й этап — собственно переговоры | 3. обсуждение, беседа, взаимный обмен информацией, взглядами, мнениями, предложениями, определение вариантов решения конфликтной проблемы |
| Г. 4-й этап — определение взаимоприемлемых вариантов решения проблемы | 4. формирования соглашения по принятию решения |
| Д. 5-й этап — уточнение деталей по соглашению и их согласование | определение сроков выполнения, распределение обязанностей и установление форм контроля за реализацией соглашения |

2.5. (ОК-5) С целью получения информации, необходимой для диагностики и управления конфликтами используются следующие методы: соотнесите метод с его содержанием

| | |
|--|---|
| А. структурно-функциональный метод | 1. определение основных структурных элементов конфликта (конфликтного взаимодействия): объект и предмет конфликта, стороны конфликта (состав участников) позиции конфликтующих сторон, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта, уровень напряженности взаимодействия участников конфликта. функции каждого из элементов определяется его ролью в конфликте |
| Б. процессуально-динамический метод | 2. изучение различных стадий (этапов) развития конфликта (предконфликтная ситуация, открытый конфликт, инцидент, эскалация конфликта, завершение конфликта, постконфликтный период). Динамика конфликта может проявиться как в его эскалации, так и в постепенном угасании |
| В. метод типологизации | 3. группировка и классификация типов конфликтных личностей (демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, «бесконфликтный») и форм конфликтного взаимодействия (когнитивные; ценностно-ориентационные; эмоциональные; оценочные; поведенческие) |
| Г. прогностический метод | 4. описание возможных вариантов возникновения конфликтов, развития конфликтного взаимодействия, а также оптимальных путей и средств урегулирования конфликтов |
| Д. метод математического моделирования | 5. исследование конфликтов с помощью их реальных или идеальных математических моделей |
| Е. разрешительный метод | 6. рассмотрение возможных стратегических и тактических вариантов урегулирования конфликтов (например, стратегии конфликтного поведения по К.Томасу и Р.Киллмену) |

БЛОК 3 – ПРОВЕРКА НАВЫКОВ

3.1. Ознакомьтесь с ситуацией и выполните задание.

(Время выполнения задания – 25 минут)

(ОК-5, ПК-2) Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике. Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.

Разработайте программу диагностики конфликтной ситуации в организации, используя схему:

1. Обоснование и формулировка проблемы анализа (проблемной ситуации).
2. Определение объекта и предмета исследования. Объект – индивид, социальная группа. Предмет – стороны и свойства объекта, отражающие проблему.
3. Определение цели изучения.
4. Логический анализ основных понятий («конфликтное взаимодействие», «причина», «границы» и д.).
5. Выдвижение рабочих гипотез, на основании которых можно говорить о наличии конфликта в данной организации.
6. Определение задач исследования (пути и средства решения проблемы).
7. Составление плана исследования (выделение основных этапов).
8. Выбор основных процедур сбора и обработки первичных данных по конфликту.

Методические рекомендации к процедуре оценивания

Оценка результатов обучения по дисциплине, характеризующих сформированность компетенции проводится в процессе промежуточной аттестации студентов посредством контрольного задания. При этом процедура должна включать последовательность действий, описанную ниже.

1. Подготовительные действия включают:

Предоставление студентам контрольных заданий, а также, если это предусмотрено заданием, необходимых приложений (формы документов, справочники и т.п.);
Фиксацию времени получения задания студентом.

2. Контрольные действия включают:

Контроль соблюдения студентами дисциплинарных требований, установленных Положением о промежуточной аттестации обучающихся и контрольным заданием (при наличии);
Контроль соблюдения студентами регламента времени на выполнение задания.

3. Оценочные действия включают:

Восприятие результатов выполнения студентом контрольного задания, представленных в устной, письменной или иной форме, установленной заданием.

Оценка проводится по каждому блоку контрольного задания по 100-балльной шкале.

Подведение итогов оценки компетенции и результатов обучения по дисциплине с использованием формулы оценки результата промежуточной аттестации и шкалы интерпретации результата промежуточной аттестации.

Оценка результата промежуточной аттестации выполняется с использованием формулы:

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{3},$$

где P_i – оценка каждого блока контрольного задания, в баллах

**Шкала интерпретации результата промежуточной аттестации
(сформированности компетенций и результатов обучения по дисциплине)**

| Результат промежуточной аттестации (P) | Оценка сформированности компетенций | Оценка результатов обучения по дисциплине | Оценка ECTS |
|---|--|---|-----------------|
| От 0 до 36 | Не сформирована. | Неудовлетворительно (не зачтено) | F (не зачтено) |
| «Безусловно неудовлетворительно»: контрольное задание выполнено менее, чем на 50%, преимущественная часть результатов выполнения задания содержит грубые ошибки, характер которых указывает на отсутствие у обучающегося знаний, умений и навыков по дисциплине, необходимых и достаточных для решения профессиональных задач, соответствующих этапу формирования компетенции. | | | |
| От 37 до 49 | Уровень владения компетенцией недостаточен для ее формирования в результате обучения по дисциплине. | Неудовлетворительно (не зачтено) | FX (не зачтено) |
| «Условно неудовлетворительно» контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, значительная часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на недостаточный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, необходимыми для решения профессиональных задач, соответствующих компетенции. | | | |
| От 50 до 59 | Уровень владения компетенцией посредственен для ее формирования в результате обучения по дисциплине. | Удовлетворительно (зачтено) | E (зачтено) |
| «Посредственно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, большая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи. | | | |
| От 60 до 69 | Уровень владения компетенцией удовлетворителен для ее формирования в результате обучения по дисциплине. | Удовлетворительно (зачтено) | D (зачтено) |
| «Удовлетворительно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 60%, меньшая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи. | | | |
| От 70 до 89 | Уровень владения компетенцией преимущественно высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине. | Хорошо (зачтено) | C (зачтено) |
| «Хорошо»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 80%, результаты выполнения задания содержат несколько незначительных ошибок и технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые и ситуативные профессиональные задачи. | | | |
| От 90 до 94 | Уровень владения компетенцией высокий для ее формирования в | Отлично (зачтено) | B (зачтено) |

| Результат промежуточной аттестации (<i>P</i>) | Оценка сформированности компетенций | Оценка результатов обучения по дисциплине | Оценка ECTS |
|--|---|---|-------------|
| | результате обучения по дисциплине. | | |
| <p>«Отлично»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания содержат одну-две незначительные ошибки, несколько технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности.</p> | | | |
| От 95 до 100 | Уровень владения компетенцией превосходный для ее формирования в результате обучения по дисциплине. | Отлично (зачтено) | А (зачтено) |
| <p>«Превосходно»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания не содержат ошибок и технических погрешностей, указывают как на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, позволяют сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности, способности разрабатывать новые решения.</p> | | | |