

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

СОГЛАСОВАНО

Руководитель УЛАОП

\_\_\_\_\_  
Сталькина У. М.  
26 мая 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_  
Перов С. Н.  
26 мая 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

название дисциплины

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Маркетинг

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

Год начала подготовки по  
программе: 2021

Кафедра менеджмента

Руководитель  
образовательной программы

\_\_\_\_\_  
подпись

Горбунова О.А.

26 мая 2021 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента  
/протокол заседания № 9 от 25 мая 2021 г./

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_  
подпись

Горбунова О.А.

Самара  
2021

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

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УКБ-3.И-1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	УКБ-3.И-1.3-1. Знает основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы
		УКБ-3.И-1.У-3. Умеет выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Индекс дисциплины по учебному плану	Курс и семестр изучения дисциплины (очная форма обучения)
Б1.О.11	1 курс 2семестр

## 3. ОБЪЁМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Виды учебной работы	Объём, часов/з.е.	Распределение по семестрам			
		1 семестр	2 семестр	3 семестр	4 семестр
Контактная работа, в т. ч.:	36				
лекции (Л)	18				
практические занятия (ПЗ)	18				
Самостоятельная работа (СР)	72				
Контроль – зачет					
Итого объём дисциплины	108/3				

## Объём дисциплины по тематическим разделам и видам учебных занятий

Наименование тематического раздела дисциплины	Количество часов (очная форма обучения)		
	Л	ПЗ	СР
Введение в дисциплину Конфликтология	4	4	14
Источники, причины и предпосылки возникновения конфликта	4	4	14

Управление конфликтами	4	4	14
Предупреждение и профилактика конфликтов в организации	4	4	14
Стратегия разрешения конфликта в организации	2	2	16
Всего:	18	18	72

### 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 организации. 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. Опереограмма 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.

#### 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, преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей Самарской области).

##### Образовательные технологии

Наименование технологии	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 учётом индивидуального, социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Концентрированное обучение	Погружение обучающихся в определённую предметную область, возможность чего заложена в учебном плане образовательной программы посредством одновременного изучения дисциплин, имеющих выраженные междисциплинарные связи. Имеет целью повышение качества освоения определённой предметной области без увеличения трудоёмкости 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 учётом закономерностей данного развития. Имеет целью формирование высокой самомотивации к обучению, готовности к непрерывному обучению в течение всей жизни.	Методы вовлечения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в различные виды деятельности на основе их индивидуальных возможностей и способностей и с учётом зоны ближайшего развития.
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,	Методы социально-активного обучения с учётом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

	лидерских качеств, уверенности в своей успешности.	
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.

Дисциплина может реализовываться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Вид занятий (лекции, практические занятия), форма промежуточной аттестации	Применяемые дистанционные образовательные технологии
Лекции	ДОТ 1 ZOOM, ДОТ 3 Discord, ДОТ 4 Moodle, ДОТ 6 ИСУ ВУЗ
Практические занятия	ДОТ 1 ZOOM, ДОТ 3 Discord, ДОТ 4 Moodle, ДОТ 6 ИСУ ВУЗ
Зачет	ДОТ 1 ZOOM, ДОТ 3 Discord, ДОТ 4 Moodle, ДОТ 6 ИСУ ВУЗ

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Учебная литература, в том числе:

#### Основная:

1. Громакова, В. Г. Информационно-аналитическое обеспечение в конфликтологии: учебное пособие для студентов бакалавриата и магистратуры / В. Г. Громакова ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Институт социологии и регионоведения. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 161 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561030> (дата обращения: 05.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-2977-3. – Текст : электронный.
2. Иванов, А. А. Негативистская конфликтология : учебное пособие : [16+] / А. А. Иванов, В. М. Воронов. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 301 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482406> (дата обращения: 05.09.2021). – ISBN 978-5-9765-2076-9. – Текст : электронный.
3. Магомедова, П. К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения: 05.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0347-1. – DOI 10.23681/570428. – Текст : электронный.
4. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебник / Г. К. Овруцкая ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 96 с. : ил. – Режим доступа: по

подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930> (дата обращения: 05.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-2696-3. – Текст : электронный.

5. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник : [16+] / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 238 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> (дата обращения: 05.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02402-3. – Текст : электронный.

#### **Дополнительная:**

1. Пырьев, Е. А. Психология малых групп : учебное пособие : [16+] / Е. А. Пырьев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 420 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562944> (дата обращения: 05.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0219-1. – Текст : электронный.

2. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> (дата обращения: 05.09.2021). – Библиогр.: с 171-176. – ISBN 978-5-7782-3859-6. – Текст : электронный.

3. Суворова, А. В. Психология конфликта : учебное пособие / А. В. Суворова, С. В. Нищитенко ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 105 с. : схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494814> (дата обращения: 05.09.2021). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

#### **Лицензионное программное обеспечение:**

LibreOffice, свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом.

Microsoft Windows 7 Professional x64 RUS.

Moodle. Среда дистанционного обучения с открытым кодом, свободная (распространяется по лицензии GNU GPL).

#### **Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:**

КиберЛенинка, российская научная электронная библиотека. URL: <https://cyberleninka.ru/>.

eLIBRARY.RU, российский информационно-аналитический портал. URL: <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>.

WolframAlpha, база знаний и набор вычислительных алгоритмов. URL: <https://www.wolframalpha.com/>.

### **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, 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).

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

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

Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают 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.

Методы проведения аудиторных занятий:

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с возможным мультимедийным сопровождением;
- практические занятия, во время которых студенты выступают с докладами по заранее предложенным темам и обсуждают их между собой и преподавателем, решают практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения различных явлений; включающие проведение устных и письменных опросов (в виде тестовых заданий) и контрольных работ (по вопросам лекций и практических занятий).

Лекции — разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрение 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, её методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, предложение 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. 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.

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, чётко 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. Основной целью практических 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.

Преподаватель должен ориентировать студентов на использование при подготовке к практическим занятиям в первую очередь специальной научной литературы (монографий, статей из научных журналов, диссертаций).

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.

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

### **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 Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, 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, создания комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учётом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Согласно требованиям, установленным Министерством науки и высшего образования Российской Федерации 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 учётом 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 учётом 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 (зачёта, 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, проводимому 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 чётко представить себе его объём и основные проблемы. 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 учёных, 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 её законспектировать, полезно заранее просмотреть уже пройденный лекционный материал. Для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний следует 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 нём 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 практике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции даёт многое. Студенты получают общее представление о её содержании и структуре, о главных и

второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Всё это облегчает работу на лекции и делает её целеустремлённой.

## **Работа с литературой**

При изучении дисциплины студенты должны серьёзно 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. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог электронной научной библиотеки eLIBRARY.RU, ЭБС «Университетская библиотека Online».

При подготовке к практическим занятиям 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 приобретённые 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 определённой теме и её отдельным аспектам;
- 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, список литературы, приложения;
- содержать краткие и чёткие 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

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Показатели оценивания
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УКБ-3.И-1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	УКБ-3.И-1.3-1. Знает основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы	Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
		УКБ-3.И-1.У-3. Умеет выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды	Блок 2 контрольного задания выполнен корректно

### Типовое контрольное задание

#### БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ

Выбрать ОДИН правильный ответ

1.1. (УКБ-3.И-1.3-1.) Обсуждение поведения человека в разгар конфликта является:

- a. необходимой мерой воздействия
- b. ошибкой
- c. привычкой
- d. ситуативной мерой воздействия

1.2. (УКБ-3.И-1.3-1.) Основные причины конфликтов в организациях:

- a. распределение ресурсов
- b. взаимозависимость задач
- c. различия в целях
- d. сложные коммуникации

1.3. (УКБ-3.И-1.3-1.) 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. (УКБ-3.И-1.3-1.) Конфликты стимулируют

- a. активность людей,
- b. творчество,
- c. появление новых идей,
- d. готовность к изменениям

1.5. (УКБ-3.И-1.3-1.) 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. (УКБ-3.И-1.3-1.) Какая стратегия поведения в конфликте является наиболее продуктивной, когда ситуация угрожает существованию организации или препятствует достижению ею своих целей? а. настойчивость;

b. компромисс;

c. уклонение (уход);

d. сотрудничество

1.7. (УКБ-3.И-1.3-1.) 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. (УКБ-3.И-1.3-1.) Что из перечисленного может выступать в качестве конфликтогена?

a. слова;

b. действия;

c. мысли;

d. бездействия.

1.9. (УКБ-3.И-1.3-1.) 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. (УКБ-3.И-1.3-1.) 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. (УКБ-3.И-1.У-3) 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. начальни ка 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. (УКБ-3.И-1.У-3) 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. (УКБ-3.И-1.У-3) 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 (УКБ-3.И-1.У-3) 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, благожелательного 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. (УКБ-3.И-1.У-3) С целью получения информации, необходимой для диагностики и управления конфликтами используются следующие методы: соотнесите метод с его содержанием

А. структурнофункциональный 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)

### 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 сформированности 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)**

<b>Результат промежуточной аттестации (<math>P</math>)</b>	<b>Оценка сформированности компетенций</b>	<b>Оценка результатов обучения по дисциплине</b>	<b>Оценка ECTS</b>
0–36	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.			
37–49	Уровень владения компетенцией недостаточен для её 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.			
50–59	Уровень владения компетенцией посредственен для её 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.			

60–69	Уровень владения компетенцией удовлетворителен для её 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.			
70–89	Уровень владения компетенцией преимущественно высокий для её 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.			
90–94	Уровень владения компетенцией высокий для её формирования в результате обучения по дисциплине.	отлично (зачтено)	B (зачтено)
«Отлично»: контрольное задание выполнено в полном объёме, 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.			
95–100	Уровень владения компетенцией превосходный для её формирования в результате обучения по дисциплине.	отлично (зачтено)	A (зачтено)
«Превосходно»: контрольное задание выполнено в полном объёме, результаты выполнения задания не содержат ошибок и технических погрешностей, указывают 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, и о способности разрабатывать новые решения.			