ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
УСИЛЕННОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01c0da760080abc1bd444508baa22ae73f
Действителен: с 16.03.2020 по 16.03.2021
Владелец: АНОВО "МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ" в лице ректора Манюшиса Альгирдаса Юозо
Дата: 25.02.2021

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра экономики и управления

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология

Направление подготовки	Менеджмент
Код	38.03.02
Направленность (профиль)	Управление персоналом организации
Квалификация выпускника	бакалавр

Москва
2017 г.

1. ***Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы***

Компетенция	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	**Знать:** - причины и предпосылки возникновения конфликтов. - основные функции конфликтов. - классификацию, стадии и структуру конфликтов. - основные причины и последствия внутриличностных и межгрупповых конфликтов. - способы предупреждения и разрешения конфликтов. **Уметь:** - разбираться в основных теоретических концепциях типологии социальных конфликтов; - ориентироваться в современных способах эффективного управления конфликтами; - применять на практике основные методы профилактики конфликтов, примирительные процедуры, методы разрешения конфликтов. **Владеть:** - находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений.
ПК-2 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	**Знать:** - содержание понятий «конфликт», «конфликтная ситуация», «стресс», «фрустрация», механизм и функции социального конфликта, структурные компоненты конфликта; - типологии конфликтов; - основные стратегия поведения в конфликте, принципы и модели разрешения межличностных и организационных конфликтов; - технологии цивилизованного взаимодействия. **Уметь:** - проводить мониторинг неблагополучия в коллективе; - распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства; - прогнозировать развитие внутри и межкорпоративных конфликтных ситуаций; - предупреждать появление нежелательных конфликтов; - выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации. **Владеть:** - навыками самостоятельного освоения новых знаний, методами предупреждения и конструктивного разрешения

	конфликтов в профессиональной деятельности. - навыками научного анализа конфликтов различных уровней; - навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров; - навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения конфликтности; - навыками неконфликтного поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета; - навыками управления эмоциональными переживаниями.

2. *Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы*

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана ОПОП. Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: «Социальная психология», «Основы самообразования и самоорганизации», «Социология», «Экономика и социология труда», «Психофизиология профессиональной деятельности», «Антикризисное управление персоналом», «Организационная культура», «Развитие персонала».

Изучение дисциплины позволит обучающимся реализовывать общепрофессиональные и профессиональные компетенции в профессиональной деятельности.

В частности, выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с организационно-управленческой, информационно-аналитической видами деятельности, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

организационно-управленческая деятельность:

- участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой);
- участие в разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией организации;
- планирование деятельности организации и подразделений;
- формирование организационной и управленческой структуры организаций;
- организация работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ;
- разработка и реализация проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);
- контроль деятельности подразделений, команд (групп) работников;
- мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей;
- участие в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы)

информационно-аналитическая деятельность:

- сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды организации для принятия управленческих решений;
- построение и поддержка функционирования внутренней информационной системы организации для сбора информации с целью принятия решений, планирования деятельности и контроля;
- создание и ведение баз данных по различным показателям функционирования организаций;
- разработка и поддержка функционирования системы внутреннего документооборота организации, ведение баз данных по различным показателям функционирования организаций;

- разработка системы внутреннего документооборота организации;
- оценка эффективности проектов;
- подготовка отчетов по результатам информационно-аналитической деятельности;
- оценка эффективности управленческих решений.

3. Объем дисциплины

Виды учебной работы	***Формы обучения***
	Заочная
	Всего
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	6/216
Контактная работа:	
Занятия лекционного типа	4
Занятия семинарского типа	4
Промежуточная аттестация: Зачет / зачет с оценкой / **экзамен** /	13
Самостоятельная работа (СРС)	195

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1. Заочная форма обучения

№ п/п	**Раздел/тема**	**Виды учебной работы (в часах)**						
		Контактная работа						**Самостоятельная работа**
		Занятия лекционного типа		**Занятия семинарского типа**				
		Лекции	*Иные учебные занятия*	*Практические занятия*	*Семинары*	*Лабораторные работы*	*Иные*	
1.	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.	1						15
2.	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.	1						15
3.	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.							25

4.	Типология конфликтов							25
5.	Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.			2				20
6.	Структура, фазы и стадии развития конфликта.	1						12
7.	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.	1						12
8.	Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.			2				12
9.	Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.							12
10.	Роль предпринимателей, руководителей и менеджеров в управлении конфликтами.							11
	Промежуточная аттестация	13						
	Итого	216						

4.2. Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

4.2.1. Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.	Предпосылки формирования конфликтологических идей. Характеристика основных этапов развития зарубежной конфликтологии. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Конфликтология как научная дисциплина и ее место в системе наук. Роль конфликта в теориях социального изменения. Развитие конфликтологической парадигмы.
2.	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.	Понятие конфликта. Его основные составляющие. Основные функции конфликта. Контрольная, стабилизационная, инновационная, информативная (сигнализирующая и коммуникативная), интегративная, конструктивная, сигнальная, диагностическая, восстановительная, зондирующая

		и регулятивная функции. Эффект группового фаворитизма.
3.	Структура, фазы и стадии развития конфликта.	Структурная и процессуальная модели описания конфликта. Структура конфликта: предмет, объекты, субъекты конфликта, его микро- и макросреда, субъективное восприятие конфликта, его личностные элементы и психологические компоненты. Фазы конфликта: начальная, эскалация, пик конфликта и фаза спада. Стадии конфликта: возникновение конфликтной ситуации, конфликтное взаимодействие, завершение (трансформация) конфликта.
4.	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.	Позитивные возможности пассивных конфликтных стратегий; Понятие конфликтной технологии, ее компоненты. Институциализация конфликта и использование нормативных механизмов при предупреждении конфликтов. Адисциплинарный, Т-групповой, проблемно-ориентированный подход к урегулированию конфликтов. Гражданская дипломатия и «дипломатия второго пути» как способы разрешения конфликта.

4.2.2. Содержание практических занятий

№ п/п	**Наименование темы (раздела) дисциплины**	***Содержание практического занятия***
1.	Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.	*Самооценка конфликтности* Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка. 1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете? 2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки? 3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше? 4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями? 5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция.
2.	Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.	Тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да» или «нет». Вы должны будете сделать свой выбор. За ответ «да» начисляете 1 балл, за ответ «нет» - 0 баллов. С помощью этого теста вы можете оценить себя, а также интересующее вас лицо.

4.2.3. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.	Предпосылки формирования конфликтологических идей. Характеристика основных этапов развития зарубежной конфликтологии. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Конфликтология как научная дисциплина и ее место в системе наук. Роль конфликта в теориях социального изменения. Развитие конфликтологической парадигмы.
2.	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.	Понятие конфликта. Его основные составляющие. Основные функции конфликта. Контрольная, стабилизационная, инновационная, информативная (сигнализирующая и коммуникативная), интегративная, конструктивная, сигнальная, диагностическая, восстановительная, зондирующая и регулятивная функции. Эффект группового фаворитизма.
3.	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.	Факторы поведения человека. Групповые интересы и цели. Классификация причин возникновения конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные причины. Ресурсная, информационная, целостная, структурная и коммуникативная (поведенческая) группы объективных причин возникновения конфликтов. Виды субъективных причин возникновения конфликтов.
4.	Типология конфликтов	Основания классификации конфликтов. Базисная классификация по А.Я. Анцупову, А.И. Шипилову. Подходы к классификации Г. Бисно, М. Дойч, Р. Фишера и др. Типология Н. Смелзера. Классификация конфликтов: -по сферам проявления; -по масштабам, длительности и напряженности; -по субъектам конфликтного взаимодействия; -по предмету конфликта; -по источникам и причинам возникновения; -по коммуникативной направленности; -по социальным последствиям; -по формам и степени столкновения; -по способам и масштабам урегулирования.
5.	Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.	Мотивационные основы конфликта: концепция К. Левина. Деструктивная мотивация конфликта. Непродуктивная мотивация конфликта. Конструктивная мотивация конфликта. Конфликтные потребности. Диагностические методы исследования мотивации конфликта (программа наблюдения, методика «Ценностные ориентации» М. Рокича, методика «Q- сортировка», проективная методика «Незаконченные предложения» и др.). Стресс: понятие, симптомы, причины возникновения. Факторы стрессового риска.

6.	Структура, фазы и стадии развития конфликта.	Структурная и процессуальная модели описания конфликта. Структура конфликта: предмет, объекты, субъекты конфликта, его микро- и макросреда, субъективное восприятие конфликта, его личностные элементы и психологические компоненты. Фазы конфликта: начальная, эскалация, пик конфликта и фаза спада. Стадии конфликта: возникновение конфликтной ситуации, конфликтное взаимодействие, завершение (трансформация) конфликта.
7.	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.	Позитивные возможности пассивных конфликтных стратегий; Понятие конфликтной технологии, ее компоненты. Институциализация конфликта и использование нормативных механизмов при предупреждении конфликтов. Адисциплинарный, Т-групповой, проблемно-ориентированный подход к урегулированию конфликтов. Гражданская дипломатия и «дипломатия второго пути» как способы разрешения конфликта.
8.	Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.	Основные стили поведения в конфликтной ситуации: конкуренция (конфронтация), уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс. Тактика избегания конфликта и метод насилия. Силовое подавление конфликта.
9.	Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.	Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений. Понятие социального партнерства. Содержание социального партнерства. Предмет социального партнерства. Предмет трудовых конфликтов. Роль профсоюзов в разрешении и профилактике трудовых конфликтов. Функции коллективных соглашений и договоров.
10.	Роль предпринимателей, руководителей и менеджеров в управлении конфликтами.	Роль сотрудников службы по работе с персоналом, формальных и неформальных лидеров в разрешении межличностных конфликтов. Стили руководства в конфликтной ситуации. Власть менеджера и авторитет лидера в управлении конфликтами. Построение системы управления конфликтами. «Кодекс деловой этики» как инструмент управления типовыми конфликтами интересов. Разрешение конфликтов с клиентами и партнерами по бизнесу. «Кодекс поведения в конфликте».

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	**Контролируемые разделы (темы)**	**Код контролируемой компетенции**	**Наименование оценочного средства**
1.	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.	ПК-2	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
2.	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.	ОПК-2	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
3.	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.	ОПК-2	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
4.	Типология конфликтов	ПК-2	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
5.	Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.	ОПК-2	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
6.	Структура, фазы и стадии развития конфликта.	ОПК-2	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
7.	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.	ПК-2	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
8.	Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.	ОПК-2	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
9.	Социальное	ПК-2	Проблемные задачи, ситуационные

	партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.		задачи, тестирование
10.	Роль предпринимателей, руководителей и менеджеров в управлении конфликтами.	ОПК-2	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Типовые ситуационные задачи:

Тема 1. Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Задача 3

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Тема 2. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.

Задача 1

Вопрос: Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

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

Задача 3

Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.

Задача 1

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

Задача 2

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

Задача 3

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

Типовые проблемные задачи

Тема 4. Типология конфликтов.

Задача 1

Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 3

Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Тема 6. Структура, фазы и стадии развития конфликта.

Задача 1

В работе подчиненного вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Задача 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Тема 7. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.

Задача 1

Вопрос: Как бы вы поступили на месте руководителя? Предложите возможные варианты.

Задача 2

Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Тема 9. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.

Задача 1

Как довести до служащей свои соображения?

Задача 2

Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Задача 3

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы

изменить его стиль общения в коллективе?

Тема 10. Роль предпринимателей, руководителей и менеджеров в управлении конфликтами.

Задание 1

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя. Что вы предпримете?

Задание 2

Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Типовые тесты

1. Конфликтология – это наука, изучающая причины, возникновение, развитие и разрешение конфликтов и представляющая собой синтез социологических, психологических, педагогических, политологических и юридических знаний. Это утверждение:

   а) верно
   б) неверно

2. Отрицательное последствие инновационной функции:

   а) иногда творческая активность воспринимается как ненормальное поведение, тогда конфликт может вызвать проявление недоброжелательности сторон, их неудовлетворенность взаимодействием, подавление энтузиазма, снижение эффективности в работе, уход в себя
   б) стимулирует инициативу, творческую активность, нестандартный подход к решению проблемы, повышение квалификации

3. Положительное последствие преобразования межличностных и межгрупповых отношений:

   а) конфликт обычно разделяет его участников по разные стороны, но одновременно может вызвать их объединение на новой основе. Укрепляет групповую сплоченность, сотрудничество и солидарность людей
   б) может ухудшить морально-психологическую атмосферу в коллективе, снизить уровень взаимного доверия, усложняя тем самым восстановление делового сотрудничества

4. Отрицательное последствие преобразования межличностных и межгрупповых отношений:

   а) конфликт обычно разделяет его участников по разные стороны, но одновременно может вызвать их объединение на новой основе. Укрепляет групповую сплоченность, сотрудничество и солидарность людей
   б) может ухудшить морально-психологическую атмосферу в коллективе, снизить уровень взаимного доверия, усложняя тем самым восстановление делового сотрудничества

5. Положительное последствие информационной функции:

   а) повышает уровень осведомленности о состоянии дел в организации, помогает оппонентам лучше друг друга узнать, найти общий язык, установить взаимопонимание
   б) усиление недоброжелательного отношения, уклонение от сотрудничества

6. Отрицательное последствие информационной функции:

   а) повышает уровень осведомленности о состоянии дел в организации, помогает оппонентам лучше друг друга узнать, найти общий язык, установить взаимопонимание
   б) усиление недоброжелательного отношения, уклонение от сотрудничества

7. Положительное последствие профилактической функции:

   а) распространение информации о возможных конфликтах
   б) урегулирование разногласий, ослабление конфронтации

8. Отрицательное последствие профилактической функции:

   а) распространение информации о возможных конфликтах
   б) урегулирование разногласий, ослабление конфронтации

9. Положительное последствие разрядки напряженной обстановки:

   а) снимает у участников эмоциональную напряженность, приводит к снижению отрицательных эмоций
   б) большие эмоциональные затраты на участие в конфликте

10. Отрицательное последствие разрядки напряженной обстановки:

    а) снимает у участников эмоциональную напряженность, приводит к снижению отрицательных эмоций
    б) большие эмоциональные затраты на участие в конфликте

11. Фаза завершение – это окончание конфликта:

    а) примирением путем переговоров или с помощью посредников
    б) в результате добровольного достижения оппонентами совместного решения проблемы
    в) в результате как взаимного примирения, так и постепенного затухания конфликта или перерастания его в другой конфликт

12. Предотвращение:

    а) заключается в попытках выяснения отношений до наступления момента конфронтации
    б) сводится к совершению действий, упреждающих конфликт
    в) может быть достигнуто при помощи разделения участников конфликта по ресурсам, целям, средствам, с тем чтобы между ними было возможно меньше контактов или реорганизации, изоляции одной из сторон

13. Фаза урегулирование – это окончание конфликта:

    а) примирением путем переговоров или с помощью посредников
    б) в результате как взаимного примирения, так и постепенного затухания конфликта или перерастания его в другой конфликт
    в) в результате добровольного достижения оппонентами совместно го решения проблемы

14. Эксперимент - это:

    а) эмпирическое исследование
    б) изучение информации, закрепленной на специальном носителе

15. Конфликт требует комплексного исследования, которое основано на использовании разных методов. Это утверждение:

    а) верно

б) не верно

16. Искусство управления конфликтами состоит в умении применить общие принципы и технологии управления конфликтами в каждой конкретной ситуации. Это утверждение:

    а) верно
    б) не верно

17. Психологическая совместимость — ситуация совпадения у взаимодействующих сторон основных жизненных целей и ценностей, а также отсутствие между сторонами неразрешимых противоречий. Это утверждение:

    а) верно
    б) не верно

18. Конфликты, несмотря на свою специфику и многообразие имеют в целом общие стадии протекания. Это утверждение:

    а) верно
    б) не верно

19. Существует 3 стадии развития конфликта: предконфликтная, конфликтная, послеконфликтная. Это утверждение:

    а) верно
    б) не верно

20. Существует 5 стадий развития конфликта. Это утверждение:

    а) верно
    б) не верно

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1. задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, ситуационные задания, дискуссия и мини-конференция в форме вебинара);
2. задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, задания для самостоятельной работы, тесты).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыком. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета (экзамена). Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

1. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка *«выполнено»* ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка *«не выполнено»* ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

2. Тестирование

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

Критерии оценивания – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий.

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1 Основная учебная литература

1. Семенов В.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Семенов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 383 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/79640.html
2. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 238 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/33853.html

6.2 Дополнительная учебная литература:

1. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 176 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/62947.html .— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.3. Периодические издания

1. Экономика и менеджмент систем управления - http://www.iprbookshop.ru/34060.html
2. Экономика и современный менеджмент: теория и практика - http://www.iprbookshop.ru/48512.html
3. Вестник Московского университета. Серия 24. Менеджмент - http://www.iprbookshop.ru/59554.html
4. Российский экономический журнал - http://www.iprbookshop.ru/45530.html

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» http://school-collection.edu.ru/

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайн-режиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016

2. Семейство ОС Microsoft Windows

3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом

4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)

5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)

6. Антивирусная система NOD 32

7. Adobe Reader. Лицензия проприетарная свободно-распространяемая.

8. Электронная система дистанционного обучения АНОВО «Московский международный университет». *https://elearn.interun.ru/login/index.php*

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

1. компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;
2. наушники;
3. вебкамеры;
4. колонки;
5. микрофоны.

11. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

11.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов (вебинары);
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

11.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («*мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций,*

анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- *диспут*
- *анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач*
- *ролевая игра;*
- *круглый стол;*
- *мини-конференция*
- *дискуссия*
- *беседа.*

11.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав, разрабатываются адаптированные для инвалидов программы подготовки с учетом различных нозологий, виды и формы сопровождения обучения, используются специальные технические и программные средства обучения, дистанционные образовательные технологии, обеспечивается безбарьерная среда и прочее.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально- технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются 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.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

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