

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Управление персоналом организации
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

Москва
2021

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональная		ПК-1,
Профессиональная		ПК-3

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-1	Способен собирать и анализировать информацию для принятия необходимых управленческих решений в рамках тактического планирования	ПК 1.1. Осуществляет мониторинг информационных источников, необходимых для принятия управленческих решений ПК 1.3. Осуществляет классификацию факторов и показателей в рамках разработки тактических решений
ПК-3	Способен выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации для управления организацией	ПК 3.1. Решает профессиональные задачи с применением инструментальных средств оценки и интерпретации рисков для управления организацией ПК 3.3. Разрабатывает комплекс мероприятий по минимизации рисков для выработки управленческих решений

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть

Код компетенции	ПК-1		
	<p>- методы и методики в рамках тактического планирования для принятия необходимых управленческих решений, включая конфликтные ситуации;</p> <p>- классификацию факторов и показателей в рамках разработки тактических решений;</p> <p>- особенности принятия тактических решений предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности</p>	<p>- применять методы и методики в рамках тактического планирования для принятия необходимых управленческих решений;</p> <p>- использовать современные способы эффективного управления конфликтами в рамках разработки тактических решений;</p> <p>- осуществлять мониторинг информационных источников, необходимых для принятия управленческих решений</p>	<p>- навыками осуществления мониторинга информационных источников, необходимых для принятия управленческих решений;</p> <p>- навыками классификации факторов и показателей в рамках разработки тактических решений;</p> <p>- навыками владения методами и методиками в рамках тактического планирования для принятия необходимых управленческих решений</p>
Код компетенции	ПК-3		
	<p>- содержание основных понятий и категорий, основные законы теории организации и конфликтологии;</p> <p>- существующие подходы к организации как к системе, объекту и процессу;</p> <p>- причины и предпосылки возникновения конфликтов, основные функции конфликтов, их классификацию, стадии, структуру и причины конфликтов;</p> <p>- способы предупреждения и разрешения конфликтов.</p>	<p>- применять законы теории организации в управленческой практике;</p> <p>- свободно оперировать и использовать в практической деятельности существующие подходы к предупреждению и разрешению конфликтов;</p> <p>- ориентироваться в современных способах эффективного управления конфликтами;</p> <p>- применять на практике основные методы профилактики конфликтов,</p>	<p>- навыками анализа организационных рисков;</p> <p>- навыками самостоятельного освоения новых знаний, методами предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности;</p> <p>- навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения конфликтности;</p> <p>- навыками управления эмоциональными переживаниями и неконфликтного поведения в коллектив, общения в соответствии</p>

1.	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.	1		1				15
2.	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.	1		1				15
3.	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.	1		1				15
4.	Типология конфликтов. Структура, фазы и стадии развития конфликта.	1		1				15
5	Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.	2		2				15
6	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.	2		2				16,85
	Промежуточная аттестация	0,15						
7	Итого	8		8				91,85

6.1.3 Очно-заочная форма обучения с применением ДОТ

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самостоятельная работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практические занятия	Семинары	Лабораторные раб.	Иные занятия	
1.	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.							16,9
2.	Функции конфликта,	1						17

	их позитивные и негативные проявления.							
3.	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.				2			16
4.	Типология конфликтов. Структура, фазы и стадии развития конфликта.	1			2			16
5.	Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.				2			16
6.	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.				2			16
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	2			8			97,9

6.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 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	Понятие конфликта. Его основные составляющие. Основные функции конфликта. Контрольная,

	негативные проявления.	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. Структура, фазы и стадии развития конфликта.	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. 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.
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	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.	Позитивные возможности пассивных конфликтных стратегий; Понятие конфликтной технологии, ее компоненты. Институционализация 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.
--	------------

6.2.2. Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического 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	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. Структура, фазы и стадии развития конфликта.	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. 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.
5	Мотивация конфликтности,	<i>Самооценка конфликтности</i> Выберите в каждом вопросе один из трех

	взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.	<p>вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.</p> <p>1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете?</p> <p>2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки?</p> <p>3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?</p> <p>4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?</p> <p>5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция.</p>
6	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.	<p>Позитивные возможности пассивных конфликтных стратегий; Понятие конфликтной технологии, ее компоненты. Институционализация 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.</p>

6.2.3. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.	<p>История конфликтологии. Характеристика основных этапов развития зарубежной конфликтологии.</p> <p>Периодизация истории отечественной конфликтологии.</p> <p>Конфликтология как научная дисциплина и ее место в системе наук.</p> <p>Роль конфликта в теориях социального изменения.</p> <p>Развитие конфликтологической парадигмы.</p>
2.	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.	<p>Основные функции конфликта.</p> <p>Типология конфликтов.</p> <p>Контрольная, стабилизационная, инновационная, информативная (сигнализирующая и коммуникативная), интегративная, конструктивная, сигнальная, диагностическая, восстановительная, зондирующая и регулятивная функции.</p> <p>Эффект группового фаворитизма.</p>
3.	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.	<p>Факторы поведения человека.</p> <p>Групповые интересы и цели. Классификация причин возникновения конфликтов.</p> <p>Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные причины.</p>

		Ресурсная, информационная, целостная, структурная и коммуникативная (поведенческая) группы объективных причин возникновения конфликтов. Виды субъективных причин возникновения конфликтов.
4.	Типология конфликтов. Структура, фазы и стадии развития конфликта.	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 (с практическими примерами): -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. 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, его особенности. Факторы стрессового риска.
6.	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.	Позитивные возможности пассивных конфликтных стратегий; понятие конфликтной технологии, ее компоненты. Институционализация 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.

7. 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.

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

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.	Вопросы к семинару, Практические ситуации, проблемные задачи, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
2.	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.	Опрос, Практические ситуации, проблемные задачи, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
3.	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.	Опрос, Практические ситуации, проблемные задачи, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
4.	Типология конфликтов. Структура, фазы и стадии развития конфликта.	Опрос, Практические ситуации, проблемные задачи, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
5.	Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.	Опрос, Практические ситуации, проблемные задачи, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
6.	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.	Опрос, Практические ситуации, проблемные задачи, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи

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

Типовые вопросы

- 1 Основные этапы развития конфликтологии
- 2 Взгляд на конфликты в различных религиях
- 3 Становление конфликтологии как самостоятельной науки

- 4 Социальные конфликты: понятие и сущность
- 5 Политические конфликты: понятие и сущность
- 6 Глобальные конфликты: понятие и сущность
- 7 Социология конфликта
- 8 Функциональная и конфликтная модели общества
- 9 Современная конфликтология как наука
- 10 Развитие конфликтологии в России
- 11 Взгляды на конфликты в политологии, психологии и трудах по управлению
- 12 Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен
- 13 Основные типы организационных конфликтов по Ф. Лютенсу
- 14 Понятие конфликта. Определение его сущности
- 15 Подходы в понимании сущности конфликта
- 16 Функции и границы конфликтов
- 17 Классификация конфликтов
- 18 Описательные модели структуры конфликта
- 19 Объект и предмет конфликтного процесса
- 20 Субъекты конфликтного процесса
- 21 Основные этапы, периоды и стадии конфликта
- 22 Модель развития конфликта
- 23 Схема развития конфликта
- 24 Базисная классификация конфликтов по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову

Типовые практические ситуации:

Практическая ситуация №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.

Практическая ситуация №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.

Практическая ситуация №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

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.

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 отделяется молчанием. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

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.

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?

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 завершения – 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

Реализация программы с применением ДОТ:

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 отделяется 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 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 тесты

21. Конфликтология – это наука, изучающая причины, возникновение, развитие и разрешение конфликтов и представляющая собой синтез социологических, психологических, педагогических, политологических и юридических знаний. Это утверждение:
- в) верно
 - г) неверно
22. Отрицательное последствие инновационной функции:
- в) 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
 - г) стимулирует инициативу, творческую активность, нестандартный подход к решению проблемы, повышение квалификации
23. Положительное последствие преобразования межличностных и межгрупповых отношений:
- в) конфликт обычно разделяет его участников по разные стороны, но одновременно может вызвать их объединение на новой основе. Укрепляет групповую сплоченность, сотрудничество и солидарность людей
 - г) может ухудшить морально-психологическую атмосферу в коллективе, снизить уровень взаимного доверия, усложняя тем самым восстановление делового

сотрудничества

24. Отрицательное последствие преобразования межличностных и межгрупповых отношений:
- в) конфликт обычно разделяет его участников по разные стороны, но одновременно может вызвать их объединение на новой основе. Укрепляет групповую сплоченность, сотрудничество и солидарность людей
 - г) может ухудшить морально-психологическую атмосферу в коллективе, снизить уровень взаимного доверия, усложняя тем самым восстановление делового сотрудничества
25. Положительное последствие информационной функции:
- в) повышает уровень осведомленности о состоянии дел в организации, помогает оппонентам лучше друг друга узнать, найти общий язык, установить взаимопонимание
 - г) усиление недоброжелательного отношения, уклонение от сотрудничества
26. Отрицательное последствие информационной функции:
- в) повышает уровень осведомленности о состоянии дел в организации, помогает оппонентам лучше друг друга узнать, найти общий язык, установить взаимопонимание
 - г) усиление недоброжелательного отношения, уклонение от сотрудничества
27. Положительное последствие профилактической функции:
- в) распространение информации о возможных конфликтах
 - г) урегулирование разногласий, ослабление конфронтации
28. Отрицательное последствие профилактической функции:
- в) распространение информации о возможных конфликтах
 - г) урегулирование разногласий, ослабление конфронтации
29. Положительное последствие разрядки напряженной обстановки:
- в) снимает у участников эмоциональную напряженность, приводит к снижению отрицательных эмоций
 - г) большие эмоциональные затраты на участие в конфликте
30. Отрицательное последствие разрядки напряженной обстановки:
- в) снимает у участников эмоциональную напряженность, приводит к снижению отрицательных эмоций
 - г) большие эмоциональные затраты на участие в конфликте
31. Фаза завершения – это окончание конфликта:
- г) примирением путем переговоров или с помощью посредников
 - д) в результате добровольного достижения оппонентами совместного решения проблемы
 - е) в результате как взаимного примирения, так и постепенного затухания конфликта или перерастания его в другой конфликт
32. Предотвращение:
- г) заключается в попытках выяснения отношений до наступления момента конфронтации
 - д) сводится к совершению действий, упреждающих конфликт
 - е) 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

33. Фаза урегулирование – это окончание конфликта:

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

34. Эксперимент - это:

- в) эмпирическое исследование
- г) изучение информации, закрепленной на специальном носителе

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

- в) верно
- г) не верно

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

- в) верно
- г) не верно

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

- в) верно
- г) не верно

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

- в) верно
- г) не верно

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

- в) верно
- г) не верно

40. Существует 5 стадий развития конфликта. Это утверждение:

- в) верно
- г) не верно

7.3 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 навыков. 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 теоретическому устному ответу

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к студенту, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

2. Творческие задания

Эссе – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

Критерии оценивания - оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка «хорошо» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате

рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции.

Оценка «удовлетворительно» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если не выполнены никакие требования.

3. 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 «отлично» ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

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

При реализации программы с применением ДОТ:

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.

4. Интерактивные задания

Механизм проведения диспут-игры (ролевой (деловой) игры).

Необходимо разбиться на несколько команд, которые должны поочередно высказать свое мнение по каждому из заданных вопросов. Мнение высказывающейся команды засчитывается, если противоположная команда не опровергнет его контраргументами. Команда, чье мнение засчитано как верное (не получило убедительных контраргументов от противоположных команд), получает один балл. Команда, опровергнувшая мнение противоположной команды своими контраргументами, также получает один балл. Побеждает команда, получившая максимальное количество баллов.

Ролевая игра как правило имеет фабулу (ситуацию, казус), распределяются роли, подготовка осуществляется за 2-3 недели до проведения игры.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, выполнения всех критериев.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

5. Комплексное проблемно-аналитическое задание

Задание носит проблемно-аналитический характер и выполняется в три этапа. На первом из них необходимо ознакомиться со специальной литературой.

Целесообразно также повторить учебные материалы лекций и семинарских занятий по темам, в рамках которых предлагается выполнение данного задания.

На втором этапе выполнения работы необходимо сформулировать проблему и изложить авторскую версию ее решения, на основе полученной на первом этапе информации.

Третий этап работы заключается в формулировке собственной точки зрения по проблеме. Результат третьего этапа оформляется в виде аналитической записки (объем: 2-2,5 стр.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерий оценивания - оценка учитывает: понимание проблемы, уровень раскрытия поставленной проблемы в плоскости теории изучаемой дисциплины, умение формулировать и аргументировано представлять собственную точку зрения, выполнение всех этапов работы.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

При реализации программы с применением ДОТ:

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.

6. Исследовательский проект

Исследовательский проект – проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляются в виде реферата (объем: 12-15 страниц; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерии оценивания - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

7. Информационный проект (презентация):

Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм, презентация и т.д.

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

Критерии оценивания - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос

(проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

8. Дискуссионные процедуры

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, мини-конференции являются средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Задание дается заранее, определяется круг вопросов для обсуждения, группы участников этого обсуждения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

– лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;

– смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;

– смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда все требования выполнены в полном объеме.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

9. 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.

10. Требование к письменному опросу (контрольной работе)

Оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение изложить письменно.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда соблюдены все критерии.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

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

8.1. Основная учебная литература

1. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / Бобрешова И.П., Воробьев В.К.. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 102 с. — ISBN 978-5-7410-1190-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/54120.html>

2. Клячкова О.А. Конфликтология : практикум / Клячкова О.А.. — Комсомольск-на-Амуре, Саратов : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4497-0127-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85814.html>

3. Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В.П. Ратников [и др.].. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — ISBN 978-5-238-02174-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71180.html>

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. 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>

2. Кузьмина Т.В. Конфликтология : учебное пособие / Кузьмина Т.В.. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79799.html>

3. Овруцкая Г.К. Общая конфликтология : учебное пособие / Овруцкая Г.К.. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-2696-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87452.html>

4. Словарь по конфликтологии : словарь / С.Б. Никонова [и др.].. — Саратов :

Вузовское образование, 2019. — 325 с. — ISBN 978-5-4487-0437-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79794.html>

8.3. 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>

9. 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/>

10. 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.

При реализации программы с применением ДОТ:

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 онлайнрежиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

1. работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
2. внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
3. выполнение самостоятельных практических работ;
4. 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.

11. 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>

12. 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.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются: традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские

(практические) занятия в интерактивные формы занятий - решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций, самостоятельная работа студентов с учебными материалами, представленными в электронной системе обучения.

На учебных занятиях используются технические средства обучения: компьютер подключенный к сети Интернет и программой браузером для выхода в интернет, монитор, колонки, микрофон, веб камера, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, пакет программ для проведения вебинаров в он-лайн режиме. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием электронной системы дистанционного обучения, установленной на оборудовании университета.

При реализации программы с применением ДОТ:

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 онлайнрежиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

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

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием презентаций и трансляцией выступления лектора;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями с использованием электронных систем коммуникаций (форумы, чаты);
- консультации (форумы);
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. 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.

13.3. 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.