

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

Рабочая программа дисциплины

Конфликт - менеджмент

<i>Направление подготовки</i>	Управление персоналом
<i>Код</i>	38.03.03
<i>Направленность (профиль)</i>	Управление человеческими ресурсами и развитие персонала
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

Москва
2024

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

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Командная работа и лидерство	УК-3
Общепрофессиональные		ОПК-1

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Умеет устанавливать и поддерживать взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе устанавливать и поддерживать взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе УК-3.2 Предвидит и умеет предупредить конфликты в процессе социального взаимодействия УК-3.3 Владеет техниками установления межличностных и профессиональных контактов, развития профессионального общения
ОПК-1	Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач	ОПК-1.1 Определяет содержание основных понятий, методов, принципов, целей социологии, психологии, экономики, менеджмента, права в части работы с персоналом при решении профессиональных задач ОПК-1.2 Умеет применять знания (на промежуточном уровне) социологии, психологии, экономики, менеджмента и права в части работы с персоналом при решении профессиональных задач ОПК-1.3 Оценивает эффективность решений профессиональных задач в области текущего и стратегического развития организации в части работы с персоналом

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	УК-3		
<p>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<ul style="list-style-type: none"> - объект, предмет и функции конфликтологии; - содержание основных конфликтологических концепций, категорий; - причины и условия возникновения конфликтов; - типологию социальных конфликтов; - основные принципы проведения переговоров; - основные способы разрешения социальных конфликтов. 	<ul style="list-style-type: none"> - оценивать конфликтные ситуации и соотносить их с социальной реальностью; - давать объективную интерпретацию поступкам субъектов конфликтного взаимодействия; - использовать научную и методическую литературу при анализе реальных конфликтных ситуаций и их урегулированию; - вести диалог и убеждать оппонентов в своей правоте. 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками ориентации в общественной и производственной ситуации; - осуществлять конфликтологический мониторинг в организации с целью использования его в формировании благоприятного социально; - способностью осуществлять практические мероприятия по управлению конфликтами в организации.
Код компетенции	ОПК-1		
<p>Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач</p>	<ul style="list-style-type: none"> - основные принципы деятельности организации и управления организацией; - основные способы предотвращения конфликтных ситуаций в группе; - принципы управления конфликтными ситуациями в организации. 	<ul style="list-style-type: none"> - оценивать социальную ситуацию в коллективе и выстраивать стратегию управления деятельностью коллектива; - использовать основные способы разрешения конфликтов в коллективе; - собирать и анализировать данные о социальных проблемах и состоянии коллектива и строить программу по преодолению кризисных явлений. 	<ul style="list-style-type: none"> - приемами разрешения конфликтных ситуаций; - способами анализа социальной ситуации в коллективе и построения программы управления конфликтом; - технологией управления конфликтами в организации.

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: Психология, Психология и социология управления персоналом.

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческий.

Профиль (направленность) программы установлена путем её ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Управление персоналом организации и государственной службы.

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Форма обучения</i>	
	<i>Очная</i>	<i>Очно-заочная с применением ДОТ</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы:	4 /144	4 /144
Контактная работа:		
Занятия лекционного типа	32	12
Занятия семинарского типа	32	12
Промежуточная аттестация: Зачет	0,1	0,1
Самостоятельная работа (СРС)	79,9	119,9

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

6.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1 Очная форма обучения

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самостоятельная работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		<i>Лекции</i>	<i>Иные учебные занятия</i>	<i>Практические занятия</i>	<i>Семинары</i>	<i>Лабораторные раб.</i>	<i>Иные занятия</i>	
1.	Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	4			2			6,9
2.	Конфликт как основная Категория конфликтологии	4			2			9

3.	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	4			4			9
4.	Структурная модель конфликта	4			4			9
5.	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	4			4			9
6.	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	4			4			9
7.	Основы предупреждения конфликтов	4			4			9
8.	Роль конфликтологии в управлении персоналом	2			4			9
9.	Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	2			4			10
Итого		32			32			79,9
Промежуточная аттестация		0,1						

6.1.2 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.	Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	1		1				13,9
2.	Конфликт как основная категория конфликтологии	1		1				12
3.	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	1		1				12
4.	Структурная модель конфликта	1		1				13
	Функции конфликта, их	1		1				14

5.	позитивные и негативные проявления						
6.	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	1		1			13
7.	Основы предупреждения конфликтов	2		2			13
8.	Роль конфликтологии в управлении персоналом	2		2			14
9.	Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	2		2			15
Итого		12		12			87,9
Промежуточная аттестация		0,1					

6.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. История развития отечественной конфликтологии. Зарождение и развитие конфликтологических идей в практических знаниях, религиозных учениях, искусстве и культуре, появление первых воззрений на конфликт. Становление и развитие частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии. Конфликтология: предмет, методы исследования и задачи. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы. Понятийный аппарат конфликтологии.
2.	Конфликт как основная категория конфликтологии	Предмет и метод конфликта. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы развития конфликтологии.
3.	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	Причины конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные.

4	Структурная модель конфликта	Структурные элементы конфликта: субъекты, объекты, предмет. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент.
5	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта Конфликтные личности, их роль в наличии конфликта. Участники конфликта: их роли, статусы, ранги, потенциалы. Сила оппонентов в конфликте. Ранги оппонентов: оппоненты нулевого, первого, второго и третьего рангов. Зависимость силы оппонента от его ранга. Субъективные характеристики сторон конфликта: потребности, мотивы, притязания, интересы, позиции, образы конфликтной ситуации. Формы неадекватного отражения конфликтной ситуации участниками конфликта и их влияние на конфликтную ситуацию. Понятие "большого" и "элементарного" конфликта. Проблема типологизации конфликтов. Основания типологизации. Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт. Семейный конфликт.
6.	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	Стратегии поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения.
7.	Основы предупреждения конфликтов	Прогнозирование конфликта. Принципы профилактики конфликта. Технология предупреждения конфликтов. Этапы регулирования конфликта.
8	Роль конфликтологии в управлении персоналом	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей. Регулирование конфликта как форма ослабления остроты конфликта, ограничения и обеспечение его развития в сторону разрешения. Признание реальности конфликта, легитимация, структурирование групп как основные стадии регулирования конфликта, использование технологий смягчения конфликта через формы демократизации, сотрудничества, снижения напряженности, нормирования отношений.
9	Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	Педагогический и административный способы преодоления эмоциональных конфликтов. Убеждение и критика - одни из наиболее эффективных методов педагогического способа преодоления конфликтов. Главные принципы конструктивности критики. Структурные и

		межличностные способы разрешения деловых конфликтов. Четыре структурных метода разрешения конфликтов: разъяснение требований к работе; использование координационных механизмов; установление комплексных целей для организации; использование системы вознаграждений.
--	--	--

6.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	1. Какие основные черты свойственны конфликту? 2. Дайте определение конфликта. 3. Определите значение классификации конфликтов. 4. Назовите основные признаки, типы и виды, по которым группируются конфликты в организациях. 5. Что общего и в чем заключаются различия между конфликтами потребностей, интересов и ценностей? 6. Чем отличается конфликт от других видов социальных противоречий?
2.	Конфликт как основная категория конфликтологии	Предмет и метод конфликта. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы развития конфликтологии. Конфликтология как наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.
3.	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	Причины конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные, универсальные. Системно-структурный анализ в понимании природы конфликта Т. Парсонса. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера. Социальные столкновения и концепция позитивно-функционального конфликта. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа
4	Структурная модель конфликта	Структурные элементы конфликта: субъекты, объекты, предмет. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент. Объект в конфликтологии. Предмет изучения конфликтологии. Место конфликтологии в ряду экономических, социологических и психологических дисциплин, ее значение как важной

		<p>составной части менеджмента.</p> <p>Необходимость изучения конфликтологии для всех видов управленческой деятельности.</p>
5	<p>Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления</p>	<p>Конфликты между государствами, культурами, типами культур. Продуктивные и деструктивные, ситуационные и позиционные, кратковременные и затяжные конфликты. Горизонтальные и вертикальные конфликты. Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты. Типология конфликтов А.Дойча. Классификация конфликтов по направленности взаимодействия: вертикальные, горизонтальные и смешанные конфликты. Их характеристика, особенности, важность распознавания для руководителей. Классификация конфликтов по значению для организации: конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушительные) конфликты. Полезность конструктивных конфликтов для организации. Классификация конфликтов по характеру причин: объективные и субъективные конфликты. Их особенности, причины возникновения. Классификация конфликтов по природе возникновения: деловые и личностно эмоциональные конфликты. Источники деловых и личностных конфликтов</p>
6.	<p>Стратегия поведения в конфликтных ситуациях</p>	<p>Классификация конфликтов по способу их разрешения: антагонистические и компромиссные конфликты. Особенности их протекания, способы их разрешения. Классификация конфликтов по объектам конфликтующих сторон: внутри личностные, внутригрупповые, конфликты между личностью и группой, межличностные конфликты.</p>
7.	<p>Основы предупреждения конфликтов</p>	<p>Прогнозирование конфликта. Принципы профилактики конфликта. Технология предупреждения конфликтов. Этапы регулирования конфликта. Модели завершения конфликта: угасание, разрешение, урегулирование, перерастание в другой конфликт. Стратегии завершения конфликта: уклонение, приспособление, компромисс, конфронтация, принуждение (подавление).</p>
8.	<p>Роль конфликтологии в управлении персоналом</p>	<p>Стратегии поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Модель</p>

		двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения Необходимые действия для предупреждения и разрешения конфликтов. Стадии управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение (профилактика) или стимулирование, регулирование, разрешение. Прогнозирование конфликта как этап выявления его возможных причин и потенциального развития. Причины и факторы межличностных и групповых конфликтов.
9.	Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	Подбор, расстановка, адаптация и развитие персонала как средство предупреждения и разрешения конфликтов. Межличностные стили разрешения деловых конфликтов: - тактика уклонения (игнорирования); тактика сглаживания (приспособления); - тактика принуждения (соперничества); - тактика компромисса; - совместная работа над решением проблемы (сотрудничество).

6.2.3 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. История развития отечественной конфликтологии. Зарождение и развитие конфликтологических идей в практических знаниях, религиозных учениях, искусстве и культуре, появление первых воззрений на конфликт. Становление и развитие частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии. Конфликтология: предмет, методы исследования и задачи. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы. Понятийный аппарат конфликтологии.
2.	Конфликт как основная категория конфликтологии	Предмет и метод конфликта. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы развития конфликтологии.
3.	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	Причины конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные.
4	Структурная модель конфликта	Структурные элементы конфликта: субъекты, объекты, предмет. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент.

5	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	<p>Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта Конфликтные личности, их роль в наличии конфликта. Участники конфликта: их роли, статусы, ранги, потенциалы. Сила оппонентов в конфликте. Ранги оппонентов: оппоненты нулевого, первого, второго и третьего рангов. Зависимость силы оппонента от его ранга. Субъективные характеристики сторон конфликта: потребности, мотивы, притязания, интересы, позиции, образы конфликтной ситуации. Формы неадекватного отражения конфликтной ситуации участниками конфликта и их влияние на конфликтную ситуацию. Понятие "большого" и "элементарного" конфликта. Проблема типологизации конфликтов. Основания типологизации. Внутри личностный конфликт. Межличностный конфликт. Семейный конфликт.</p>
6.	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	<p>Стратегии поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения.</p>
7.	Основы предупреждения конфликтов	<p>Прогнозирование конфликта. Принципы профилактики конфликта. Технология предупреждения конфликтов. Этапы регулирования конфликта.</p>
8	Роль конфликтологии в управлении персоналом	<p>Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей. Регулирование конфликта как форма ослабления остроты конфликта, ограничения и обеспечение его развития в сторону разрешения. Признание реальности конфликта, легитимация, структурирование групп как основные стадии регулирования конфликта, использование технологий смягчения конфликта через формы демократизации, сотрудничества, снижения напряженности, нормирования отношений.</p>
9	Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	<p>Педагогический и административный способы преодоления эмоциональных конфликтов. Убеждение и критика - одни из наиболее эффективных методов педагогического способа преодоления конфликтов. Главные принципы конструктивности критики. Структурные и межличностные способы разрешения деловых конфликтов. Четыре структурных метода разрешения конфликтов: разъяснение требований к работе; использование координационных механизмов; установление комплексных целей для организации; использование системы</p>

	вознаграждений.
--	-----------------

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.	Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	Опрос, интерактивные задания Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
2.	Конфликт как основная категория конфликтологии	Опрос, ситуационные, проблемные задачи Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
3.	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	Опрос, творческие задания, информационный проект Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
4.	Структурная модель конфликта	Опрос, информационный проект, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
5.	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	Опрос, комплексное проблемно-аналитическое задание Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
6.	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	Опрос, ситуационные, проблемные задачи, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
7.	Основы предупреждения конфликтов	Опрос, комплексное проблемно-аналитическое задание Реализация программы с применением ДОТ:

		Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
8.	Роль конфликтологии в управлении персоналом	Опрос, интерактивные задания, творческие задания Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
9.	Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	Опрос, комплексное проблемно-аналитическое задание, 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. Понятие конфликта. Формула конфликта
2. Конфликтная ситуация. Специфика восприятия конфликтной ситуации
3. Объект и субъект конфликта
4. Движущие силы конфликта. Конфликт потребностей, интересов, ценно-стей
5. Стадии и характер протекания конфликта
6. Модель конфликта как процесса
7. Классификация конфликтов
8. Виды внутриличностных конфликтов
9. Основные типы конфликтов, их краткая характеристика
10. Классификация общих причин конфликта (по М. Мескону)
11. Объективные и субъективные причины конфликтов
12. Причины возникновения конструктивных конфликтов и методы разрешения
13. Причины возникновения деструктивных конфликтов и методы разрешения
14. Участники конфликта, их краткая характеристика
15. Острота и длительность конфликтов
16. Основные стили конфликтного поведения руководителя организации
17. Методы управления конфликтами, их краткая характеристика
18. Конфликты в социально-трудовой сфере
19. Общие принципы управления конфликтами
20. Объективные факторы возникновения конфликта
21. Сущность двойственного характера конфликта
22. Механизм возникновения межгруппового конфликта
23. Управление межгрупповыми конфликтами
24. Урегулирование конфликта.
25. Примирительные процедуры при трудовых спорах
26. Методы профилактики конфликтов в организации
27. Способы разрешения конфликтов
28. Пути разрешения внутриличностных конфликтов
29. Способы разрешения межличностных конфликтов
30. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта
31. Методы принципиальных переговоров
32. Роль руководителя в управлении конфликтами
33. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта
34. Факторы, определяющие условия завершения конфликта
35. Алгоритм продуктивного разрешения конфликта

36. Этапы переговорного процесса
37. Основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта
38. Результативность медиаторской деятельности
39. Сущность, виды и функции переговоров
40. Динамика переговорного процесса
41. Психологический механизм переговорного процесса
42. Тактические приемы на переговорах
43. Психологические условия успеха на переговорах

Ситуационные, проблемные задачи

Подготовьте с помощью интеллект-карты ответ на один из трех вопросов:

1. На какие группы можно разделить все инструменты обзора? Перечислите их, дайте краткую характеристику каждой группы.

2. В чем особенности применения двумерных графиков? Какие задачи помогает решать использование этого инструмента?

3. Перечислите основные области применения интеллект-карт, объясните, каким образом использование этого инструмента позволяет эффективно действовать в каждой из этих областей деятельности?

Комплексное проблемно-аналитическое задание

Занятие 1. Теоретико-методологические основы управления конфликтами (1 час)

Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.

Теоретико-методологические основы конфликтологии.

Современные проблемы развития конфликтологии.

Занятие 2. Конфликт как объект анализа (1 час)

Формулы конфликта. Конфликтогены. Классификация конфликтогенов. Конфликты и трансактный анализ. Основные положения теории трансактного анализа.

Формулы конфликта (решение ситуационных задач).

Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации».

Трансактный анализ конфликтов (тестирование и решения ситуационных задач).

Занятие 3. Поведенческие аспекты конфликта (1 час)

Характеристика конфликта как социального феномена

Сущность конфликта и его структура. Стороны конфликта. Предмет конфликта.

Образ конфликтной ситуации. Мотивы конфликта. Классификация конфликтов.

Конфликтная ситуация. Соотношение причины конфликта, конфликтной ситуации и конфликта. Динамика конфликта. Основные этапы конфликта. Идентификация конфликтов (решение ситуационных задач).

Сущность конфликта и его причины. Деловая игра «Жалоба».

Конфликтные ситуации (решение ситуационных задач).

Конфликтные ситуации. Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»

Занятие 4. Внутриличностные конфликты (2 часа)

Понятие внутриличностного конфликта.

Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.

Проблема внутриличностного конфликта во взглядах Зигмунда Фрейда (1856–1939).

Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера (1870–1937).

Учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга (1875–1961).
Концепция «экзистенциальной дихотомии» Эриха Фромма (1900–1980).
Теория психосоциального развития Эрика Эриксона (1902–1994).
Формы проявления внутренних конфликтов.

Занятие 5. Самооценка личности методом тестирования (1 час)

Игра-тренинг «Внутриличностные конфликты» со способами защиты от фрустрации
1 час.

Занятие 6. Межличностные конфликты (1 час)

Понятие межличностного конфликта и его особенности
Сферы проявления межличностных конфликтов
Управление межличностными конфликтами
Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.

Занятие 7. Групповые конфликты (1 час)

Понятие групповых конфликтов и их классификация
Конфликт «личность-группа»
Классификация конфликтов «личность-группа»
Управление конфликтами между личностью и группой
Межгрупповые конфликты
Классификация межгрупповых конфликтов
Управление межгрупповыми конфликтами

Занятие 8. Конфликт между личностью и группой (2 часа)

Деловая игра «Конфликтная ситуация в комплексной бригаде строителей»
Теории поведения личности в конфликте
Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии
Стратегии поведения в конфликте
Типы конфликтных личностей
«Мое поведение в конфликте»

Занятие 9. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте (1 час)

Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание
Технологии рационального поведения в конфликте
«Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте» (проводится методом отработки тренинговых упражнений)

Занятие 10. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтах. Дидактический тренинг «Овладение искусством критики» (1 час)

Мотивы критики. «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте». Дидактическая игра «Искусство критики».

Занятие 11. Технологии управления конфликтами (2 часа)

Понятие управления конфликтом
Содержание управления конфликтом и его динамика
Регулирование конфликта и его этапы.
Технологии регулирования конфликта
Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта»

Занятие 12. Переговоры в конфликтных ситуациях (2 часа)

Основное содержание переговорного процесса

Модели поведения в переговорах
Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им
Характеристика стратегий в переговорном процессе
Ситуационно-ролевая игра «Переговоры».

Типовые задания к интерактивным занятиям

1. Изобразите графически соотношение основных элементов конфликта.
2. Проведите анализ и диагностику предложенной преподавателем конкретной конфликтной ситуации.
3. Разработайте программу диагностики конфликтности, связанной с наличием в коллективе конкретной организации социальных, этнических, профессиональных и культурных различий.
4. Сделайте свой прогноз развития событий и процессов в коллективе конкретной организации, в которой уже несколько месяцев происходит задержка выплат работникам заработной платы.
5. Разработайте программу снижения уровня социальной напряженности в коллективе конкретной организации.
6. Предложите новую (свою собственную) типологию элементов социального конфликта.
7. Проведите диагностику какого-либо известного конкретного конфликта.
8. Приведите примеры участия исследователя конфликтолога в решении конфликтов.
9. С помощью методики определения межличностной совместимости людей А.Я. Анцупова проверьте степень своей совместимости со своими однокурсниками.
10. Проанализируйте свой последний межличностный конфликт в соответствии с методикой диагностики конфликтов.

Типовые тесты

1. Тестовые задания, предполагающие выбор одного из вариантов (примеры заданий закрытого типа)

Вопрос 1. Отличительными признаками комплексного междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике являются:

- а) направленность на решение конфликта
- б) поиск новых вариантов решения конфликта
- в) системность и комплексность
- г) строгая отчетность

Ответ: а

Вопрос 2. К методам комплексного междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике не относятся:

- а) общенаучные методы
- б) частнонаучные методы
- в) междисциплинарные методы
- г) определяющие методы

Ответ: г

Вопрос 3. К какому принципу научного познания относится рассмотрение факторов внешней среды, воздействующих на конфликт:

- а) системности
- б) комплексности
- в) эффективности

г) аналитичности

Ответ: б,г

Вопрос 4. В структуре общенаучных методов и приемов междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике выделяют три уровня. Что из перечисленного к ним не относится:

а) наблюдение

б) эксперимент

в) сравнение

г) формализация

Ответ: г

Вопрос 5. Замысел междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике – это:

а) основная идея, которая связывает воедино все структурные элементы методики, определяет порядок проведения исследования, его этапы

б) оформление результатов исследования

в) сбор и систематизация фактического материала о конфликтах

г) обработка полученных данных

Ответ: а

Вопрос 6. В процессе диагностики конкретного конфликта осуществляется следующие исследовательские подходы:

а) структурный

б) организационный

в) функциональный

г) структурный, организационный и функциональный

Ответ: г

Вопрос 7. Исходя из полученных результатов, междисциплинарное исследование по конфликтологической тематике может быть:

а) фундаментальное

б) прикладное

в) в виде разработок

г) фундаментальная, прикладная и в виде разработок

Ответ: г

Вопрос 8. Основное внимание РФФИ уделяет финансированию научно-исследовательских работ по конфликтологической тематике:

а) региональных

б) фундаментальных

в) прикладных

г) в виде разработок

Ответ: б

Вопрос 9. Методика междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике представляет собой:

а) систему последовательно используемых приемов в соответствии с целью исследования

б) систему и последовательность действий по исследованию конкретного конфликта

в) совокупность теоретических принципов и методологию исследования реальных конфликтов

г) способ познания конфликтов при помощи последовательных наблюдений за ними

Ответ: а

Вопрос 10. Отрасль конфликтологии, в рамках которой ведутся междисциплинарные исследования, это:

- а) научное направление
- б) научная теория
- в) научная концепция
- г) научный подход

Ответ: а

Вопрос 11. Обычно междисциплинарное исследование по конфликтологической тематике состоит из трех основных этапов. Какой из перечисленных ниже этапов лишний:

- а) подготовительный
- б) творческий
- в) полевой
- г) заключительный

Ответ: б

Вопрос 12. Проблема междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике – это:

- а) то, что предстоит открыть, доказать, нечто пока неизвестное
- в) то, что пока не получается у автора научного исследования
- в) источник информации, необходимой для исследования конфликта
- г) более конкретный источник информации, необходимой для исследования конфликта

Ответ: а

Вопрос 13. Тема междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике – это:

- а) уточнение проблемы, конкретизирующее основной замысел
- б) то, что предстоит открыть, доказать, нечто пока неизвестное
- в) источник информации, необходимой для исследования конфликта
- г) более конкретный источник информации, необходимой для исследования конфликта

Ответ: а

Вопрос 14. Целенаправленное изучение конфликта, которое опирается в основном на его восприятие – это:

- а) ощущение конфликта
- б) наблюдение за развитием конфликта
- в) эксперимент над участниками конфликта
- г) сравнение разных типов конфликта

Ответ: б

Вопрос 15. Активное и целенаправленное вмешательство исследователя в протекание изучаемого конфликта – это:

- а) ощущение конфликта
- б) наблюдение за развитием конфликта
- в) эксперимент над участниками конфликта
- г) сравнение разных типов конфликта

Ответ: б

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ: Каждое задание оценивается 1 баллом. Оценивание

КИМ теоретического характера в целом:

• «отлично» – верно выполнено 85-100% заданий; «хорошо» – верно выполнено 70-84% заданий; «удовлетворительно» – верно выполнено 51-69% заданий; «неудовлетворительно» – верно выполнено 50% или менее 50% заданий.

2. Тестовые задания открытого типа

Вопрос 1. _____ - это сфера исследовательской деятельности, направленная на получение новых знаний о реальных конфликтах.

Ответ: прикладная конфликтология

Вопрос 2. Из каких трех основных этапов обычно состоит междисциплинарное исследование по конфликтологической тематике:

Ответ: 1) подготовительный, 2) полевой, 3) заключительный

Вопрос 3. Управление конфликтом включает в себя следующие этапы:

Ответ: 1) анализ и диагностика конфликта, 2) определение целей, 3) выбор стратегии решения конфликта, 4) реализацию выбранной стратегии, 5) осуществление контроля.

Вопрос 4. Определение объекта и предмета, цели и задач междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике происходит на _____ этапе научного исследования.

Ответ: на подготовительном

Вопрос 5. Проверка гипотез междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике происходит на _____ этапе исследования.

Ответ: на полевом (исследовательском)

Вопрос 6. Формулировка выводов, их апробирование и уточнение происходит на _____ этапе междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике.

Ответ: на заключительном

Вопрос 7. Предмет междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике – это:

Ответ: более конкретный источник информации, необходимой для исследования; то, что находится в границах объекта исследования

Вопрос 8. _____ - это система предписаний, принципов, требований, которые должны ориентировать на решение конкретной задачи, достижении определенного результата.

Ответ: Метод исследования

Вопрос 9. Методы конфликтологии и других социально-гуманитарных наук относятся к _____ методам исследования.

Ответ: частнонаучным

Вопрос 10. Опрос, наблюдение, анализ документов относятся к _____ методам исследования по конфликтологической тематике.

Ответ: количественным

Вопрос 11. Исследование, которое отличается большой совокупностью опрашиваемых,

тщательно разработанной программой прикладного социологического исследования, называется:

Ответ: описательным

Вопрос 12. В зависимости от частоты проведения прикладные исследования по конфликтологической тематике делятся на:

Ответ: разовые и повторные

Вопрос 13. В зависимости от целей и задач прикладные исследования по конфликтологической тематике делятся на:

Ответ: аналитические, описательные, пилотажные

Вопрос 14. По месту проведения диагностики конфликтной ситуации различают исследования:

Ответ: полевые и лабораторные

Вопрос 15. Метод сбора первичной информации путем непосредственной регистрации исследователем конфликтных событий, происходящих в определенных условиях, называется:

Ответ: наблюдение

Вопрос 16. При каком виде наблюдения участники конфликта знают о существовании исследователя:

Ответ: открытое наблюдение

Вопрос 17. Что считается исследовательским инструментарием в методе наблюдения:

Ответ: дневник наблюдений

Вопрос 18. Свойство выборочной совокупности воспроизводить параметры и значимые элементы структуры генеральной совокупности, называется:

Ответ: репрезентативность

Вопрос 19. Результаты исследования, проведенного кем-то другим, опубликованные в печати, называются:

Ответ: вторичные данные

Вопрос 20. Погрешности в результатах исследования, которые поддаются исчислению и ошибки при сборе информации, называются:

Ответ: случайные

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТКРЫТЫХ ВОПРОСОВ.

«Отлично»: Ответ полный, развернутый. Вопрос точно и исчерпывающе передан, терминология сохранена, студент превосходно владеет основной и дополнительной литературой, ошибок нет.

«Хорошо»: Ответ полный, хотя краток, терминологически правильный, нет существенных недочетов. Студент хорошо владеет пройденным программным материалом; владеет основной литературой, суждения правильны.

«Удовлетворительно»: Ответ неполный. В терминологии имеются недостатки. Студент владеет программным материалом, но имеются недочеты. Суждения фрагментарны.

«Неудовлетворительно»: Не использована специальная терминология. Ответ в сущности неверен. Переданы лишь отдельные фрагменты соответствующего материала вопроса. Ответ не соответствует вопросу или вовсе не дан.

Тематика и перечень курсовых работ и рефератов

Темы рефератов

- 1 Основные методы исследования конфликта
- 2 Основные фазы конфликта
- 3 Специфика применения основных способов сбора информации в конфликтологии
- 4 Принципы посредничества в разрешении конфликтов
- 5 Этнические, расовые и религиозные конфликты
- 6 Объективное и субъективное в конфликте
- 7 Основные принципы методики разрешения конфликтов
- 8 Особенности межличностных конфликтов
- 9 Причины межличностных конфликтов
- 10 Классификация межличностных конфликтов
- 11 Управление межличностными и групповыми конфликтами
- 12 Конфликты в организациях: источники, профилактика, управление и разрешение
- 13 Конфликты в больших группах.
- 14 Экспериментально-психологический подход к межгрупповым конфликтам.
- 15 Социологический подход к межгрупповым конфликтам
- 16 Типология социальных конфликтов
- 17 Политические конфликты
- 18 Межкультурные конфликты
- 19 Межнациональные конфликты
- 20 Технологии разрешения конфликтов
- 21 Переговоры в конфликтных ситуациях

Перечень вопросов для зачета

1. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?
2. Какое название получила конфликтология как относительно самостоятельное направление в социологии и в психологии?
3. Когда складывается конфликтологическая практика и с какими событиями в психологии это связано?
4. Дайте определение предмета конфликтологии.
5. Перечислите основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии.
6. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
7. Перечислите методы конфликтологии.
8. Перечислите основные принципы исследования конфликтов.
9. Назовите ученых, с именами которых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины.
10. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?
11. Дайте определение конфликта.
12. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
13. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
14. Изобразите графически структуру конфликта.

15. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
16. Приведите классификацию конфликтов.
17. Дайте определение причин конфликта.
18. Приведите классификацию причин конфликта.
19. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
20. Перечислите типы конфликтных ситуаций.
21. Что такое конфликтогены?
22. В чем суть закона эскалации конфликтогенов (первая формула конфликтов)?
23. Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.
24. Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления.
25. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по второй формуле.
26. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по третьей формуле.
27. Что такое трансакция? Основные виды трансакций и их поведенческие характеристики.
28. Перечислите поведенческие характеристики Родителя.
29. Перечислите поведенческие характеристики Взрослого.
30. Перечислите поведенческие характеристики Ребенка.
31. Приведите определение понятия «управление конфликтом».
32. Какие виды деятельности субъекта управления включают в свое содержание процесс управления конфликтом?
33. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».
34. Что следует понимать под регулированием конфликта?
35. Перечислите этапы регулирования конфликта.
36. Перечислите важнейшие технологии регулирования конфликта.
37. Что следует понимать под разрешением конфликта?
38. Перечислите предпосылки разрешения конфликта.
39. Перечислите принципы управления конфликтами.
40. Перечислите негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
41. Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии.
42. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?
43. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.?
44. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.?
45. Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Килмену.
46. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает:
 - стратегию борьбы;
 - стратегию ухода;
 - стратегию компромисса;
 - стратегию уступки;
 - стратегию сотрудничества.
47. Назовите основные типы конфликтных личностей.

48. Определите тип конфликтной личности по характеристикам, которые даны в каждом из приведенных ниже вариантов:
- а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой, систематической работы; налицо эмоциональное поведение;
 - б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;
 - в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;
 - г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;
 - д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.
49. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте?
50. Дайте графическое изображение модели К. Томаса и Р. Килмена.
51. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?
52. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения.
53. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.
54. Сформулируйте психологический закон общения.
55. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.
56. Что понимают под технологиями рационального поведения в конфликте?
57. Перечислите основные способы избавления от гнева по Д. Скотт.
58. Сформулируйте первое правило самоконтроля эмоций.
59. Сформулируйте второе правило самоконтроля эмоций.
60. Сформулируйте третье правило самоконтроля эмоций.
61. Назовите основные этапы переговорного процесса.
62. Назовите три варианта посредничества.
63. Назовите основные модели поведения в переговорном процессе и дайте их характеристику.
64. Сформулируйте определение манипуляции.
65. Перечислите манипуляции, основанные на правилах приличия.
66. Перечислите манипуляции, направленные на унижение оппонента.
67. Как соотносятся между собой понятия: «стратегия переговорного процесса» и «тактики переговорного процесса»?
68. Перечислите основные стратегии в переговорном процессе.
69. Перечислите основные тактики в переговорном процессе.
70. Перечислите приемы тактики «выжимания уступок».
71. Приведите определение внутриличностного конфликта.
72. Перечислите особенности внутриличностных конфликтов.
73. Перечислите основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
74. В чем состоит основная суть взглядов З. Фрейда на природу внутриличностных конфликтов?
75. В чем основная суть комплекса неполноценности А. Адлера?
76. В чем основная суть учения К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов?
77. В чем основная суть «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма?
78. Перечислите основные типы внутриличностных конфликтов по К. Левину.
79. Перечислите формы проявления внутриличностных конфликтов.
80. Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
81. Перечислите особенности межличностных конфликтов.
82. Перечислите сферы проявления межличностных конфликтов.
83. Назовите типы межличностных конфликтов в организации.
84. Перечислите основные причины межличностных конфликтов в организации.

85. Назовите основные причины межличностных конфликтов в обществе.
86. Назовите основные причины межличностных конфликтов в семье.
87. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.
88. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по регулированию и разрешению межличностных конфликтов.
89. Перечислите причинные факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну.
90. Назовите типы межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности субъектов в личностных отношениях.
91. Назовите два основных типа групповых конфликтов.
92. Перечислите особенности конфликта «личность – группа».
93. Перечислите варианты конфликтов «личность – группа».
94. Назовите формы проявления конфликтов между личностью и группой.
95. Назовите основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом.
96. Что лежит в основе межгруппового конфликта?
97. Объясните понятие «групповая атрибуция».
98. Перечислите варианты межгрупповых конфликтов.
99. Перечислите основные формы проявления межгрупповых конфликтов.
100. Перечислите особенности субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта.

Реализация программы с применением ДОТ

Типовые ситуационные задачи

1. Изобразите графически соотношение основных элементов конфликта.
2. Проведите анализ и диагностику предложенной преподавателем конкретной конфликтной ситуации.
3. Разработайте программу диагностики конфликтности, связанной с наличием в коллективе конкретной организации социальных, этнических, профессиональных и культурных различий.
4. Сделайте свой прогноз развития событий и процессов в коллективе конкретной организации, в которой уже несколько месяцев происходит задержка выплат работникам заработной платы.
5. Разработайте программу снижения уровня социальной напряженности в коллективе конкретной организации.
6. Предложите новую (свою собственную) типологию элементов социального конфликта.
7. Проведите диагностику какого-либо известного конкретного конфликта.
8. Приведите примеры участия исследователя конфликтолога в решении конфликтов.
9. С помощью методики определения межличностной совместимости людей А.Я. Анцупова проверьте степень своей совместимости со своими однокурсниками.
10. Проанализируйте свой последний межличностный конфликт в соответствии с методикой диагностики конфликтов.

Типовые тесты

- 1. Тестовые задания, предполагающие выбор одного из вариантов (примеры заданий закрытого типа)**

Вопрос 1. Отличительными признаками комплексного междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике являются:

- а) направленность на решение конфликта
- б) поиск новых вариантов решения конфликта
- в) системность и комплексность
- г) строгая отчетность

Ответ: а

Вопрос 2. К методам комплексного междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике не относятся:

- а) общенаучные методы
- б) частнонаучные методы
- в) междисциплинарные методы
- г) определяющие методы

Ответ: г

Вопрос 3. К какому принципу научного познания относится рассмотрения факторов внешней среды, воздействующих на конфликт:

- а) системности
- б) комплексности
- в) эффективности
- г) аналитичности

Ответ: б,г

Вопрос 4. В структуре общенаучных методов и приемов междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике выделяют три уровня. Что из перечисленного к ним не относится:

- а) наблюдение
- б) эксперимент
- в) сравнение
- г) формализация

Ответ: г

Вопрос 5. Замысел междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике – это:

- а) основная идея, которая связывает воедино все структурные элементы методики, определяет порядок проведения исследования, его этапы
- б) оформление результатов исследования
- в) сбор и систематизация фактического материала о конфликтах
- г) обработка полученных данных

Ответ: а

Вопрос 6. В процессе диагностики конкретного конфликта осуществляется следующие исследовательские подходы:

- а) структурный
- б) организационный
- в) функциональный
- г) структурный, организационный и функциональный

Ответ: г

Вопрос 7. Исходя из полученных результатов, междисциплинарное исследование по конфликтологической тематике может быть:

- а) фундаментальное
 - б) прикладное
 - в) в виде разработок
 - г) фундаментальная, прикладная и в виде разработок
- Ответ: г

Вопрос 8. Основное внимание РФФИ уделяет финансированию научно-исследовательских работ по конфликтологической тематике:

- а) региональных
 - б) фундаментальных
 - в) прикладных
 - г) в виде разработок
- Ответ: б

Вопрос 9. Методика междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике представляет собой:

- а) систему последовательно используемых приемов в соответствии с целью исследования
 - б) систему и последовательность действий по исследованию конкретного конфликта
 - в) совокупность теоретических принципов и методологию исследования реальных конфликтов
 - г) способ познания конфликтов при помощи последовательных наблюдений за ними
- Ответ: а

Вопрос 10. Отрасль конфликтологии, в рамках которой ведутся междисциплинарные исследования, это:

- а) научное направление
 - б) научная теория
 - в) научная концепция
 - г) научный подход
- Ответ: а

Вопрос 11. Обычно междисциплинарное исследование по конфликтологической тематике состоит из трех основных этапов. Какой из перечисленных ниже этапов лишний:

- а) подготовительный
 - б) творческий
 - в) полевой
 - г) заключительный
- Ответ: б

Вопрос 12. Проблема междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике – это:

- а) то, что предстоит открыть, доказать, нечто пока неизвестное
 - в) то, что пока не получается у автора научного исследования
 - в) источник информации, необходимой для исследования конфликта
 - г) более конкретный источник информации, необходимой для исследования конфликта
- Ответ: а

Вопрос 13. Тема междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике – это:

- а) уточнение проблемы, конкретизирующее основной замысел
- б) то, что предстоит открыть, доказать, нечто пока неизвестное

- в) источник информации, необходимой для исследования конфликта
 - г) более конкретный источник информации, необходимой для исследования конфликта
- Ответ: а

Вопрос 14. Целенаправленное изучение конфликта, которое опирается в основном на его восприятие – это:

- а) ощущение конфликта
 - б) наблюдение за развитием конфликта
 - в) эксперимент над участниками конфликта
 - г) сравнение разных типов конфликта
- Ответ: б

Вопрос 15. Активное и целенаправленное вмешательство исследователя в протекание изучаемого конфликта – это:

- а) ощущение конфликта
 - б) наблюдение за развитием конфликта
 - в) эксперимент над участниками конфликта
 - г) сравнение разных типов конфликта
- Ответ: б

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, дискуссия, круглый стол, диспут, мини-конференция);

2. задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, проблемно-аналитические задания, тест).

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. 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 оформляется 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. Семенов, В. А. Конфликтменеджмент (парадигмы, школы, технологии) : учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 444 с. — ISBN 978-5-4497-0745-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. —

URL: <https://www.iprbookshop.ru/99146.html>

2. Адлер, Ю. П. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации: управление конфликтами – задача менеджмента : учебное пособие / Ю. П. Адлер. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2020. — 103 с. — ISBN 978-5-907226-62-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106719.html>

3. Шматова, А. Н. Кризисное управление и управленческие конфликты : учебное пособие (практикум) / А. Н. Шматова. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2021. — 190 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135693.html>

8.2 Дополнительная учебная литература:

1. Управление конфликтами в образовательной среде: теория и практика : учебное пособие / Н. Г. Брюхова, Б. В. Кайгородов, Ю. В. Кузнецова [и др.] ; под редакцией Н. В. Майсак, Л. В. Тимашевой, Д. А. Яковец. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 147 с. — ISBN 978-5-4497-1441-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116370.html>

2. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ильиных С.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Ай Пи Ар Медиа, 2021.— 282 с.— Режим доступа: <https://ipr-smart.ru/108253>.— IPR SMART, по паролю. - DOI: <https://doi.org/10.23682/108253>

3. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 196 с. — ISBN 978-5-7782-3859-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98822.html>

8.3 Периодические издания

1. Экономика и менеджмент системуправления<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>

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

- Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
- Генеральный директор: персональный журнал руководителя - <http://www.gendir.ru>
- Организация времени - <http://www.improvement.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:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к 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 зачета рекомендуется соблюдать следующие правила:

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

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. Microsoft Windows Server;
2. Семейство ОС Microsoft Windows;
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом;
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс);
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (Система ГАРАНТ);
6. Электронная информационно-образовательная система ММУ: <https://elearn.mmu.ru/>

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

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

12.1 Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows 10, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows Server 2016, Windows 10, Microsoft Office, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom, Gimp, Paint.net, AnyLogic, Inkscape.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

Для ДОТ:

Учебная аудитория для проведения всех видов занятий с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, в том числе для занятий лекционного типа, семинарского типа; для проведения лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций; для осуществления текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации; для выполнения курсового проектирования (курсовых работ).

Ауд. 520а (виртуальные учебные аудитории: ауд. 9/1, 9/2, 9/3, 9/4, 9/5, 9/6, Вебинарная 1, Вебинарная 2, Вебинарная 3):

Специализированная мебель:

-столы для преподавателей;

-стулья для преподавателей;

Технические средства обучения:

- компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;

- наушники;

- вебкамеры;
- колонки;
- микрофоны;

Ауд. 315 (виртуальные учебные аудитории: ауд. 9/1, 9/2, 9/3, 9/4, 9/5, 9/6, Вебинарная 1, Вебинарная 2, Вебинарная 3)

Специализированная мебель:

- столы для преподавателей;
- стулья для преподавателей;

Технические средства обучения:

- компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;
- наушники;
- вебкамеры;
- колонки;
- микрофоны;

13. 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.

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 онлайн-режиме 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 доски и видеоматериалов;
- 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.

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. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

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.

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

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Конфликт – менеджмент

<i>Направление подготовки</i>	Управление персоналом
<i>Код</i>	38.03.03
<i>Направленность (профиль)</i>	Управление человеческими ресурсами и развитие персонала
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

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

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Командная работа и лидерство	УК-3
Общепрофессиональные		ОПК-1

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Умеет устанавливать и поддерживать взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе УК-3.2 Предвидит и умеет предупредить конфликты в процессе социального взаимодействия УК-3.3 Владеет техниками установления межличностных и профессиональных контактов, развития профессионального общения
ОПК-1	Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач	ОПК-1.1 Определяет содержание основных понятий, методов, принципов, целей социологии, психологии, экономики, менеджмента, права в части работы с персоналом при решении профессиональных задач ОПК-1.2 Умеет применять знания (на промежуточном уровне) социологии, психологии, экономики, менеджмента и права в части работы с персоналом при решении профессиональных задач ОПК-1.3 Оценивает эффективность решений профессиональных задач в области текущего и стратегического развития организации в части работы с персоналом

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	УК-3		
<p>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<ul style="list-style-type: none"> - объект, предмет и функции конфликтологии; - содержание основных конфликтологических концепций, категорий; - причины и условия возникновения конфликтов; - типологию социальных конфликтов; - основные принципы проведения переговоров; - основные способы разрешения социальных конфликтов. 	<ul style="list-style-type: none"> - оценивать конфликтные ситуации и соотносить их с социальной реальностью; - давать объективную интерпретацию поступкам субъектов конфликтного взаимодействия; - использовать научную и методическую литературу при анализе реальных конфликтных ситуаций и их урегулированию; - вести диалог и убеждать оппонентов в своей правоте. 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками ориентации в общественной и производственной ситуации; - осуществлять конфликтологический мониторинг в организации с целью использования его в формировании благоприятного социально; - способностью осуществлять практические мероприятия по управлению конфликтами в организации.
Код компетенции	ОПК-1		
<p>Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач</p>	<ul style="list-style-type: none"> - основные принципы деятельности организации и управления организацией; - основные способы предотвращения конфликтных ситуаций в группе; - принципы управления конфликтными ситуациями в организации. 	<ul style="list-style-type: none"> - оценивать социальную ситуацию в коллективе и выстраивать стратегию управления деятельностью коллектива; - использовать основные способы разрешения конфликтов в коллективе; - собирать и анализировать данные о социальных проблемах и состоянии коллектива и строить программу по преодолению кризисных явлений. 	<ul style="list-style-type: none"> - приемами разрешения конфликтных ситуаций; - способами анализа социальной ситуации в коллективе и построения программы управления конфликтом; - технологией управления конфликтами в организации.

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/ЗАЧТЕНО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков <ul style="list-style-type: none"> - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/НЕЗАЧТЕНО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

4. Типовые контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

Типовые контрольные задания для проверки знаний студентов

Типовые тесты

1. Тестовые задания, предполагающие выбор одного из вариантов (примеры заданий закрытого типа)

Вопрос 1. Отличительными признаками комплексного междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике являются:

- а) направленность на решение конфликта
- б) поиск новых вариантов решения конфликта
- в) системность и комплексность
- г) строгая отчетность

Ответ: а

Вопрос 2. К методам комплексного междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике не относятся:

- а) общенаучные методы
- б) частнонаучные методы
- в) междисциплинарные методы
- г) определяющие методы

Ответ: г

Вопрос 3. К какому принципу научного познания относится рассмотрения факторов внешней среды, воздействующих на конфликт:

- а) системности
- б) комплексности
- в) эффективности
- г) аналитичности

Ответ: б,г

Вопрос 4. В структуре общенаучных методов и приемов междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике выделяют три уровня. Что из перечисленного к ним не относится:

- а) наблюдение
- б) эксперимент
- в) сравнение
- г) формализация

Ответ: г

Вопрос 5. Замысел междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике – это:

- а) основная идея, которая связывает воедино все структурные элементы методики, определяет порядок проведения исследования, его этапы
- б) оформление результатов исследования
- в) сбор и систематизация фактического материала о конфликтах
- г) обработка полученных данных

Ответ: а

Вопрос 6. В процессе диагностики конкретного конфликта осуществляется следующие исследовательские подходы:

- а) структурный
- б) организационный
- в) функциональный
- г) структурный, организационный и функциональный

Ответ: г

Вопрос 7. Исходя из полученных результатов, междисциплинарное исследование по конфликтологической тематике может быть:

- а) фундаментальное
- б) прикладное
- в) в виде разработок
- г) фундаментальная, прикладная и в виде разработок

Ответ: г

Вопрос 8. Основное внимание РФФИ уделяет финансированию научно-исследовательских работ по конфликтологической тематике:

- а) региональных
 - б) фундаментальных
 - в) прикладных
 - г) в виде разработок
- Ответ: б

Вопрос 9. Методика междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике представляет собой:

- а) систему последовательно используемых приемов в соответствии с целью исследования
 - б) систему и последовательность действий по исследованию конкретного конфликта
 - в) совокупность теоретических принципов и методологию исследования реальных конфликтов
 - г) способ познания конфликтов при помощи последовательных наблюдений за ними
- Ответ: а

Вопрос 10. Отрасль конфликтологии, в рамках которой ведутся междисциплинарные исследования, это:

- а) научное направление
 - б) научная теория
 - в) научная концепция
 - г) научный подход
- Ответ: а

Вопрос 11. Обычно междисциплинарное исследование по конфликтологической тематике состоит из трех основных этапов. Какой из перечисленных ниже этапов лишний:

- а) подготовительный
 - б) творческий
 - в) полевой
 - г) заключительный
- Ответ: б

Вопрос 12. Проблема междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике – это:

- а) то, что предстоит открыть, доказать, нечто пока неизвестное
 - в) то, что пока не получается у автора научного исследования
 - в) источник информации, необходимой для исследования конфликта
 - г) более конкретный источник информации, необходимой для исследования конфликта
- Ответ: а

Вопрос 13. Тема междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике – это:

- а) уточнение проблемы, конкретизирующее основной замысел
 - б) то, что предстоит открыть, доказать, нечто пока неизвестное
 - в) источник информации, необходимой для исследования конфликта
 - г) более конкретный источник информации, необходимой для исследования конфликта
- Ответ: а

Вопрос 14. Целенаправленное изучение конфликта, которое опирается в основном на его восприятие – это:

- а) ощущение конфликта
- б) наблюдение за развитием конфликта

- в) эксперимент над участниками конфликта
 - г) сравнение разных типов конфликта
- Ответ: б

Вопрос 15. Активное и целенаправленное вмешательство исследователя в протекание изучаемого конфликта – это:

- а) ощущение конфликта
 - б) наблюдение за развитием конфликта
 - в) эксперимент над участниками конфликта
 - г) сравнение разных типов конфликта
- Ответ: б

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ: Каждое задание оценивается 1 баллом. Оценивание КИМ теоретического характера в целом:

- «отлично» – верно выполнено 85-100% заданий; «хорошо» – верно выполнено 70-84% заданий; «удовлетворительно» – верно выполнено 51-69% заданий; «неудовлетворительно» – верно выполнено 50% или менее 50% заданий.

2. Тестовые задания открытого типа

Вопрос 1. _____ - это сфера исследовательской деятельности, направленная на получение новых знаний о реальных конфликтах.

Ответ: прикладная конфликтология

Вопрос 2. Из каких трех основных этапов обычно состоит междисциплинарное исследование по конфликтологической тематике:

Ответ: 1) подготовительный, 2) полевой, 3) заключительный

Вопрос 3. Управление конфликтом включает в себя следующие этапы:

Ответ: 1) анализ и диагностика конфликта, 2) определение целей, 3) выбор стратегии решения конфликта, 4) реализацию выбранной стратегии, 5) осуществление контроля.

Вопрос 4. Определение объекта и предмета, цели и задач междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике происходит на _____ этапе научного исследования.

Ответ: на подготовительном

Вопрос 5. Проверка гипотез междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике происходит на _____ этапе исследования.

Ответ: на полевом (исследовательском)

Вопрос 6. Формулировка выводов, их апробирование и уточнение происходит на _____ этапе междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике.

Ответ: на заключительном

Вопрос 7. Предмет междисциплинарного исследования по конфликтологической тематике – это:

Ответ: более конкретный источник информации, необходимой для исследования; то, что находится в границах объекта исследования

Вопрос 8. _____ - это система предписаний, принципов, требований, которые должны ориентировать на решение конкретной задачи, достижении определенного результата.

Ответ: Метод исследования

Вопрос 9. Методы конфликтологии и других социально-гуманитарных наук относятся к _____ методам исследования.

Ответ: частнонаучным

Вопрос 10. Опрос, наблюдение, анализ документов относятся к _____ методам исследования по конфликтологической тематике.

Ответ: количественным

Вопрос 11. Исследование, которое отличается большой совокупностью опрашиваемых, тщательно разработанной программой прикладного социологического исследования, называется:

Ответ: описательным

Вопрос 12. В зависимости от частоты проведения прикладные исследования по конфликтологической тематике делятся на:

Ответ: разовые и повторные

Вопрос 13. В зависимости от целей и задач прикладные исследования по конфликтологической тематике делятся на:

Ответ: аналитические, описательные, пилотажные

Вопрос 14. По месту проведения диагностики конфликтной ситуации различают исследования:

Ответ: полевые и лабораторные

Вопрос 15. Метод сбора первичной информации путем непосредственной регистрации исследователем конфликтных событий, происходящих в определенных условиях, называется:

Ответ: наблюдение

Вопрос 16. При каком виде наблюдения участники конфликта знают о существовании исследователя:

Ответ: открытое наблюдение

Вопрос 17. Что считается исследовательским инструментарием в методе наблюдения:

Ответ: дневник наблюдений

Вопрос 18. Свойство выборочной совокупности воспроизводить параметры и значимые элементы структуры генеральной совокупности, называется:

Ответ: репрезентативность

Вопрос 19. Результаты исследования, проведенного кем-то другим, опубликованные в печати, называются:

Ответ: вторичные данные

Вопрос 20. Погрешности в результатах исследования, которые поддаются исчислению и ошибки при сборе информации, называются:

Ответ: случайные

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТКРЫТЫХ ВОПРОСОВ.

«Отлично»: Ответ полный, развернутый. Вопрос точно и исчерпывающе передан, терминология сохранена, студент превосходно владеет основной и дополнительной литературой, ошибок нет.

«Хорошо»: Ответ полный, хотя краток, терминологически правильный, нет существенных недочетов. Студент хорошо владеет пройденным программным материалом; владеет основной литературой, суждения правильны.

«Удовлетворительно»: Ответ неполный. В терминологии имеются недостатки. Студент владеет программным материалом, но имеются недочеты. Суждения фрагментарны.

«Неудовлетворительно»: Не использована специальная терминология. Ответ в сущности неверен. Переданы лишь отдельные фрагменты соответствующего материала вопроса. Ответ не соответствует вопросу или вовсе не дан.

Примерный ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Понятие конфликта. Формула конфликта
2. Конфликтная ситуация. Специфика восприятия конфликтной ситуации
3. Объект и субъект конфликта
4. Движущие силы конфликта. Конфликт потребностей, интересов, ценно-стей
5. Стадии и характер протекания конфликта
6. Модель конфликта как процесса
7. Классификация конфликтов
8. Виды внутриличностных конфликтов
9. Основные типы конфликтов, их краткая характеристика
10. Классификация общих причин конфликта (по М. Мескону)
11. Объективные и субъективные причины конфликтов
12. Причины возникновения конструктивных конфликтов и методы разрешения
13. Причины возникновения деструктивных конфликтов и методы разрешения
14. Участники конфликта, их краткая характеристика
15. Острота и длительность конфликтов
16. Основные стили конфликтного поведения руководителя организации
17. Методы управления конфликтами, их краткая характеристика
18. Конфликты в социально-трудовой сфере
19. Общие принципы управления конфликтами
20. Объективные факторы возникновения конфликта
21. Сущность двойственного характера конфликта
22. Механизм возникновения межгруппового конфликта
23. Управление межгрупповыми конфликтами
24. Урегулирование конфликта.
25. Примирительные процедуры при трудовых спорах
26. Методы профилактики конфликтов в организации
27. Способы разрешения конфликтов
28. Пути разрешения внутриличностных конфликтов
29. Способы разрешения межличностных конфликтов
30. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта
31. Методы принципиальных переговоров
32. Роль руководителя в управлении конфликтами
33. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта
34. Факторы, определяющие условия завершения конфликта

35. Алгоритм продуктивного разрешения конфликта
36. Этапы переговорного процесса
37. Основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта
38. Результативность медиаторской деятельности
39. Сущность, виды и функции переговоров
40. Динамика переговорного процесса
41. Психологический механизм переговорного процесса
42. Тактические приемы на переговорах
43. Психологические условия успеха на переговорах

Задания для проверки умений и навыков применения студентами теоретических знаний при решении широкого круга проблемно-аналитических и практических учебно-профессиональных задач, типовых задач (продвинутой и повышенной уровень формирования компетенции):

Ситуационные, проблемные задачи

Занятие 1. Теоретико-методологические основы управления конфликтами (1 час)

Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.

Теоретико-методологические основы конфликтологии.
Современные проблемы развития конфликтологии.

Занятие 2. Конфликт как объект анализа (1 час)

Формулы конфликта. Конфликтогены. Классификация конфликтогенов. Конфликты и трансактный анализ. Основные положения теории трансактного анализа.

Формулы конфликта (решение ситуационных задач).

Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации».

Трансактный анализ конфликтов (тестирование и решения ситуационных задач).

Занятие 3. Поведенческие аспекты конфликта (1 час)

Характеристика конфликта как социального феномена

Сущность конфликта и его структура. Стороны конфликта. Предмет конфликта.

Образ конфликтной ситуации. Мотивы конфликта. Классификация конфликтов.

Конфликтная ситуация. Соотношение причины конфликта, конфликтной ситуации и конфликта. Динамика конфликта. Основные этапы конфликта. Идентификация конфликтов (решение ситуационных задач).

Сущность конфликта и его причины. Деловая игра «Жалоба».

Конфликтные ситуации (решение ситуационных задач).

Конфликтные ситуации. Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»

Занятие 4. Внутриличностные конфликты (2 часа)

Понятие внутриличностного конфликта.

Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.

Проблема внутриличностного конфликта во взглядах Зигмунда Фрейда (1856–1939).

Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера (1870–1937).

Учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга (1875–1961).

Концепция «экзистенциальной дихотомии» Эриха Фромма (1900–1980).

Теория психосоциального развития Эрика Эриксона (1902–1994).

Формы проявления внутренних конфликтов.

Занятие 5. Самооценка личности методом тестирования (1 час)

Игра-тренинг «Внутриличностные конфликты» со способами защиты от фрустрации 1 час.

Занятие 6. Межличностные конфликты (1 час)

Понятие межличностного конфликта и его особенности

Сферы проявления межличностных конфликтов

Управление межличностными конфликтами

Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.

Занятие 7. Групповые конфликты (1 час)

Понятие групповых конфликтов и их классификация

Конфликт «личность-группа»

Классификация конфликтов «личность-группа»

Управление конфликтами между личностью и группой

Межгрупповые конфликты

Классификация межгрупповых конфликтов

Управление межгрупповыми конфликтами

Занятие 8. Конфликт между личностью и группой (2 часа)

Деловая игра «Конфликтная ситуация в комплексной бригаде строителей

Теории поведения личности в конфликте

Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии

Стратегии поведения в конфликте

Типы конфликтных личностей

«Мое поведение в конфликте»

Занятие 9. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте (1 час)

Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание

Технологии рационального поведения в конфликте

«Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте» (проводится методом отработки тренинговых упражнений)

Занятие 10. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтах. Дидактический тренинг «Овладение искусством критики» (1 час)

Мотивы критики. «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте». Дидактическая игра «Искусство критики».

Занятие 11. Технологии управления конфликтами (2 часа)

Понятие управления конфликтом

Содержание управления конфликтом и его динамика

Регулирование конфликта и его этапы.

Технологии регулирования конфликта

Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта»

Занятие 12. Переговоры в конфликтных ситуациях (2 часа)

Основное содержание переговорного процесса

Модели поведения в переговорах

Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им

Характеристика стратегий в переговорном процессе

Ситуационно-ролевая игра «Переговоры».

Типовые задания к интерактивным занятиям

1. Изобразите графически соотношение основных элементов конфликта.
2. Проведите анализ и диагностику предложенной преподавателем конкретной конфликтной ситуации.
3. Разработайте программу диагностики конфликтности, связанной с наличием в коллективе конкретной организации социальных, этнических, профессиональных и культурных различий.
4. Сделайте свой прогноз развития событий и процессов в коллективе конкретной организации, в которой уже несколько месяцев происходит задержка выплат работникам заработной платы.
5. Разработайте программу снижения уровня социальной напряженности в коллективе конкретной организации.
6. Предложите новую (свою собственную) типологию элементов социального конфликта.
7. Проведите диагностику какого-либо известного конкретного конфликта.
8. Приведите примеры участия исследователя конфликтолога в решении конфликтов.
9. С помощью методики определения межличностной совместимости людей А.Я. Анцупова проверьте степень своей совместимости со своими однокурсниками.
10. Проанализируйте свой последний межличностный конфликт в соответствии с методикой диагностики конфликтов.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированных оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и

смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Решение заданий (кейс-методы)

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременным разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

Решение заданий в тестовой форме

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.