

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология

<i>Направление подготовки</i>	Управление персоналом
<i>Код</i>	38.03.03
<i>Направленность (профиль)</i>	Управление персоналом организации и государственной службы
<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

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки 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		

	основные принципы и закономерности межличностного взаимодействия	устанавливать коммуникативное взаимодействие, обеспечивающее здоровую атмосферу в коллективе и решение стоящих перед ним задач	владение различными способами и приемами выстраивания социального взаимодействия внутри трудового коллектива направленных на достижение задач профессиональной деятельности
Код компетенции	ОПК-1		
	понятийный аппарат, методы, принципы и цели психологии и менеджмента в области работы с персоналом при решении производственных задач	применять полученные знания в области психологии и менеджмента при решении профессиональных задач	владение приемами психологии и управления персоналом при решении профессиональных задач

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана ОПОП. Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Этика деловых отношений и культура управления», «Социология», «Культурология» и др.

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

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

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

5. Структура и содержание дисциплины

Виды учебной работы		Формы обучения
		Очная
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы		4 ЗЕТ/144
Контактная работа (всего):		
	Занятия лекционного типа	18
	Занятия семинарского типа	18
	Промежуточная аттестация: Зачет / зачет с оценкой / экзамен /	0,1
Самостоятельная работа (СРС)		107,9

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)						Самостоя- тельная работа
		Контактная работа						
		Занятия лек- ционного ти- па		Занятия семинарского типа				
		<i>Лек- ции</i>	<i>Иные учебные занятия</i>	<i>Прак- тиче- ские заня- тия</i>	<i>Се- мина- ры</i>	<i>Ла- бо- ра- тор- ные раб.</i>	<i>Иные заня- тия</i>	
1.	Определение природы социального конфликта	2			2			11,9
2.	Накопление знаний о конфликтах и становление конфликтологии	2			2			12
3.	Теория механизмов возникновения конфликтов	2			2			12
4.	Теории поведения личности в конфликте	2			2			12
5.	Системные характеристики организационных конфликтов	2			2			12
6.	Методы диагностики организационных конфликтов	2			2			12
7.	Методы управления конфликтами	2			2			12
8.	Социальные технологии управления конфликтами	2			2			12
9.	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	2			2			12
Итого		18			18			107,9
Промежуточная аттестация		0,1						

6.2. Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание лекционного курса

Наименование раздела	Содержание
1.Определение природы социального конфликта	Основные подходы к понятию «конфликт». Природа социального конфликта. Конфликтная природа управленческих отношений. Определение конфликта в системе управления. Соотношение понятий социального конфликта и конфликта в системе управления.

	Классификация конфликтов в системе управления.
2.Накопление знаний о конфликтах и становление конфликтологии	<p>Природа конфликтов в системе управления с точки зрения классиков конфликтологии и представителей современных концепций.</p> <p>Конфликт как социальная аномалия в структурном функционализме. Формирование конфликтной модели в социологии К. Маркса, Г. Зиммеля, конфликтная модель общества Р. Дарендорфа, концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера.</p> <p>Психологическая традиция в изучении конфликтов: интрапсихическая интерпретация конфликтов, ситуационный подход, когнитивные модели.</p> <p>Становление отечественной конфликтологии – конец 80-х-90-е годы. Основные современные направления исследований.</p>
3.Теория механизмов возникновения конфликтов	<p>Формулы конфликтов.</p> <p>Конфликты и трансактный анализ.</p>
4.Теории поведения личности в конфликте	<p>Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте. Стил ь поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей.</p>
5.Системные характеристики организационных конфликтов	<p>Структурные характеристики конфликта. Основные субъекты и участники конфликтного процесса. Виды объектов. Структура предметов конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы. Внешняя среда конфликта.</p> <p>Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта. Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта. Понятие социальной напряженности. Признаки социальной напряженности. Показатели напряженности. Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта.</p> <p>Поведение в конфликте. Модель двойной заинтересованности. Стратегии и тактики поведения в конфликте.</p> <p>Завершение конфликта и его основные формы. Функции и последствия конфликтов в системе управления.</p> <p>Существующие подходы к разработке типологии конфликтов: проблемы и ограничения. Необходимость создания типологии конфликтов. Различные основания для типологии конфликтов. Основные типы конфликтов, возникающие в системе управления: экономические и трудовые конфликты, политические конфликты, собственно организационные конфликты. Особенности каждого типа, сложности классификации.</p>
6.Методы диагностики организационных конфликтов	<p>Проблемы исследования конфликтов в системе управления. Исследование и диагностика конфликтов. Описательные и аналитические методы изучения конфликтов. Методики исследования разных типов конфликтов в системе управления. Особенности их использования.</p> <p>Методики диагностики внутриличностных конфликтов: шкала диагностики ролевого конфликта у руководителей, выявление репертуара поведенческих тенденций в противоречивых ситуациях, изучение стратегий поведения руководителей в конфликтных ситуациях. Проективные тесты определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Тесты для определения уровня конфликтности личности.</p>

	<p>Методики диагностики межличностных конфликтов. Использование социометрического метода для диагностики.</p> <p>Диагностика межгрупповых конфликтов. Позиционный анализ А.И. Пригожина. Применение опросных методов для диагностики межгрупповых конфликтов.</p>
7.Методы управления конфликтами	<p>Неизбежность возникновения конфликтов и необходимость управления ими. Возможности и ограничения в управлении конфликтами. Широкая и узкая трактовка управления конфликтами.</p> <p>Основные стратегии управления конфликтами. Различные типологии стратегий управления конфликтами. «Эскалирующий» и «деэскалирующие» стратегии. Особенности и проблемы применения при работе с конфликтами стратегий регулирования, решения и разрешения конфликтов.</p> <p>Методы управления конфликтами, используемые в рамках различных стратегий. Методы управления конфликтами, разработанные специалистами по теории организаций.</p> <p>Игровые методы управления конфликтами.</p>
8.Социальные технологии управления конфликтами	<p>Проблемы технологизации деятельности по управлению конфликтами. Особенности существующих технологий.</p> <p>Переговоры как технология управления конфликтами. Условия проведения. Этапы переговоров. Особенности проведения переговоров в условиях конфликтной ситуации. Модель переговоров, разработанная У. Мастенбруком. «Принципиальные переговоры» Фишера и Юри.</p> <p>Посредничество: определение понятия, специфика технологии. Необходимые условия для успешной реализации технологии. Особенности ее использования.</p> <p>Преимущества и сложности использования технологий переговоров и посредничества при решении конфликтов в системе управления.</p>
9.Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	<p>Понятие и основное содержание технологий эффективного общения. Препятствия к разрешению конфликтов. Технологии рационального поведения в конфликте. Способы избавления от раздражения и гнева. Правила самоконтроля эмоций.</p>

6.2.2. Содержание практических занятий

Наименование раздела	Содержание
1.Определение природы социального конфликта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные подходы к определению понятия «социальный конфликт». 2. Природа возникновения социальных конфликтов. 3. Формы взаимодействия, относящиеся к конфликтным. Основные признаки конфликта. 4. Отличия конфликтного взаимодействия от других типов взаимодействий. 5. Специфика организационного конфликта как одного из видов социального конфликта.
2.Накопление знаний о конфликтах и становление конфликтологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные концепции социального конфликта, сформировавшиеся в рамках философско-социологической традиции. 2. Существующие философско-социологические теории соци-

	<p>ального конфликта.</p> <p>3. Общие черты теорий, сформировавшихся в рамках психологического подхода.</p> <p>4. Основные тенденции в развитии конфликтологической мысли</p> <p>5. Различия в развитии конфликтологии в России по сравнению с мировыми тенденциями.</p>
3. Теория механизмов возникновения конфликтов	<p>1. Основные направления изучения теории конфликтов.</p> <p>2. Закономерности возникновения и разгорания конфликтов.</p> <p>3. Формулы конфликтов как символическое выражение основных закономерностей конфликтов.</p> <p>4. Типы конфликтогенов.</p> <p>5. Правила бесконфликтного взаимодействия людей.</p> <p>6. Теория трансактного анализа Э. Берна. Ее применение в конфликтологии.</p>
4. Теории поведения личности в конфликте	<p>1. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.</p> <p>2. Стратегии поведения в конфликте. Двухмерная модель стратегии поведения личности в конфликтном взаимодействии.</p> <p>3. Способы конфликтного взаимодействия.</p> <p>4. Трехмерная модель стратегии поведения личности в конфликтном взаимодействии.</p> <p>5. Стил поведения в конфликте.</p> <p>6. Индивидуальные стили поведения личности в конфликте.</p> <p>7. Типы конфликтных личностей.</p>
5. Системные характеристики организационных конфликтов	<p>1. Показатели характеризующие структуру конфликта.</p> <p>2. Отличия структурной и процессуальной моделей социального конфликта.</p> <p>3. Основные фазы в развитии всего процесса конфликта. Характеристики каждой фазы. Переход от одной фазы к другой.</p> <p>4. Процесс эскалации конфликта. Существующие модели эскалации конфликта.</p> <p>5. Особенности постадийного развития эскалации конфликта.</p> <p>6. Суть модели двойной заинтересованности. Ее значение для определения стилей поведения в конфликте.</p>
6. Методы диагностики организационных конфликтов	<p>1. Диагностика конфликта.</p> <p>2. Основные группы методов диагностики конфликта.</p> <p>3. Их преимущества и недостатки.</p> <p>4. Использование в диагностике конфликтов опросных методов.</p> <p>5. Методы, используемые для диагностики межгрупповых организационных конфликтов. Особенности этих методов</p>
7. Методы управления конфликтами	<p>1. Отличия широкого и узкого подходов к управлению конфликтами.</p> <p>2. Управление конфликтами как отдельная управленческая функция.</p> <p>3. Классификации стратегий и методов управления конфликтами.</p> <p>4. Возможности, условия реализации и ограничения стратегий управления конфликтами.</p> <p>5. Различия в применении методов управления конфликтами для разных типов конфликтов (внутри- и межорганизационных, экономических, социальных, трудовых и пр.).</p>
8. Социальные техно-	<p>1. Типы конфликтов, в которых можно эффективно применять</p>

логии управления конфликтами	<p>технологии переговоров и посредничества.</p> <p>2. Условия использования технологию переговоров.</p> <p>3. Факторы, ограничивающие применение технологии управления конфликтами в системе управления.</p> <p>4. Проблемы, с которыми может столкнуться менеджер, выступая в качестве посредника.</p> <p>5. Возможные альтернативы технологиям переговоров и посредничества.</p>
9. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	<p>1. Понятие и основное содержание технологий эффективного общения.</p> <p>2. Условия взаимопонимания</p> <p>3. Препятствия к разрешению конфликтов.</p> <p>4. Технологии рационального поведения в конфликте.</p> <p>5. Условия конструктивного общения в конфликте.</p> <p>6. Способы избавления от раздражения и гнева (по Д. Скотту).</p> <p>7. Правила самоконтроля эмоций.</p>

6.2.3. Содержание самостоятельной работы

Наименование раздела	Содержание
1. Определение природы социального конфликта	<p>Конфликтология как наука. Основные цели и задачи конфликтологии. Отрасли конфликтологии. Комплексный характер конфликтологии и ее место в системе научных знаний. Специфика изучения конфликтов в других отраслях знаний.</p> <p>Социальные конфликты: их природа, виды и уровни. Социально-экономические и политические детерминанты социальных конфликтов. Роль социальных конфликтов в жизни современных обществ.</p> <p>Соотношение понятий социального конфликта и конфликта в системе управления.</p> <p>Классификация конфликтов в системе управления. Структура конфликта и динамика его развития. Управление конфликтом и механизмы его разрешения.</p>
2. Накопление знаний о конфликтах и становление конфликтологии	<p>Древнейшие представления о борьбе за существование, конфликтах с соплеменниками и иноплеменниками, борьбе со злыми духами и борьбе добра со злом.</p> <p>Идеи античных философов о противоборстве, конфронтации, борьбе противоположностей, войне. Аристотель о важнейших источниках конфликтов (распрей). Развитие конфликтологических идей в средние века (Ф. Аквинский, Н. Макиавелли и др.).</p> <p>Т. Гоббс о естественном состоянии общества как «войны против всех». Теоретические исследования конфликтов в Новое время (А. Смит, И. Кант, Г. Гегель и др.). Жан Жак Руссо о договорной форме институционализации конфликта. Особенности понимания конфликта в христианстве, исламе, буддизме и иудаизме.</p> <p>Основные направления развития зарубежной конфликтологии конца XIX – начала XXI вв. Особенности исследования конфликта в рамках марксизма. Функциональная теория конфликта Г. Зиммеля.</p> <p>Проблематика конфликта в теориях М. Вебера. Рассмотрение конфликта в рамках структурного функционализма Т. Парсонса. Теория позитивно-функционального конфликта Л. Козера. Кон-</p>

	<p>фликтная модель общества Р. Дарендорфа. Общая теория конфликта К. Боулдинга. Э. Дюркгейм о конфликте и девиантном поведении.</p> <p>Политологические исследования конфликта: особенности рассмотрения конфликта в теории политических групп (В. Парето, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер, А. Бентли). Исследования конфликта в теории политической стабильности (Дж. Блондель, Д. Истон, С. Липсей, Д. Сандерс). Развитие идей о конфликте в этнополитических концепциях И. Гектера, Т. Нейрна, Дж. Ротшильда. Рассмотрение конфликта в теории коммуникативного действия Ю. Хабермаса. Анализ конфликта в теории человеческих отношений Э. Мейо.</p>
<p>3. Теория механизмов возникновения конфликтов</p>	<p>Прогнозирование возникновения конфликтов как главная предпосылка эффективной деятельности по предупреждению конфликтов. Принципы управления конфликтом. Профилактика конфликта. Условия предупреждения конфликта: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные, ситуативно-управленческие. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.</p> <p>Способы и приемы коррекции отношения к предконфликтной ситуации и поведение в ней. Способы и приемы воздействия на поведения оппонента. Структура и содержание конструктивной критики. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения.</p> <p>Принятие обоснованных управленческих решений как важнейшее условие предупреждения конфликтов всех уровней. Прогноз развития объекта управления. Технология предупреждения необоснованных конфликтных решений.</p> <p>Основные способы оценки руководителем результатов деятельности подчиненных Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.</p>
<p>4. Теории поведения личности в конфликте</p>	<p>Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте. Стиль поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей.</p> <p>Понятие внутриличностного конфликта. Показатели внутриличностного конфликта: когнитивная, эмоциональная, поведенческая сферы, интегральные показатели. Основные виды внутриличностного конфликта: мотивационный, нравственный, конфликт нереализованного желания, ролевой, адаптационный и конфликт неадекватной самооценки. Условия возникновения внутриличностного конфликта. Переживание как особая форма активности личности. Последствия внутриличностного конфликта. Условия предупреждения и механизм разрешения внутриличностных конфликтов: анализ тенденций российского и зарубежного опыта.</p>
<p>5. Системные характеристики организационных конфликтов</p>	<p>Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта. Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта. Понятие социальной напряженности. Признаки социальной напряженности. Показатели напряженности. Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта.</p> <p>Поведение в конфликте. Модель двойной заинтересованности. Стратегии и тактики поведения в конфликте.</p> <p>Завершение конфликта и его основные формы. Функции и по-</p>

	<p>следствия конфликтов в системе управления.</p> <p>Существующие подходы к разработке типологии конфликтов: проблемы и ограничения. Необходимость создания типологии конфликтов. Различные основания для типологии конфликтов. Основные типы конфликтов, возникающие в системе управления: экономические и трудовые конфликты, политические конфликты, собственно организационные конфликты.</p>
6.Методы диагностики организационных конфликтов	<p>Программа конфликтологического исследования. Система описания и основные этапы изучения конфликта. Особенности системно-ситуационного метода при проведении эмпирических исследований конфликтов.</p> <p>Методы анализа уровня конфликта. Анализ статусных позиций или позиций силы участников конфликта (правовой, социальный, экономический, духовно-символический). Методы формирования досье на основных участников конфликтных отношений.</p> <p>Применение методов психологии в изучении внутриличностных конфликтов (методика Т. Лири, Г. Келлера, К. Томаса).</p> <p>Особенности методики определения уровня межличностной конфликтологии. Методы изучения межличностной конфликтологии. Методы изучения межличностной конфликтологии в группе. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов в группе.</p> <p>Изучение конфликтов по элементам и единицам. Исследование конфликтной ситуации по содержательным характеристикам, временным, пространственным границам.</p> <p>Качественные методы научного исследования межгрупповых конфликтов (анализ, синтез, индуктивный, дедуктивный, исторический, логический методы, обобщение, сравнение и др.).</p> <p>Математическое моделирование межгрупповых конфликтов.</p>
7.Методы управления конфликтами	<p>Основные стратегии управления конфликтами. Различные типологии стратегий управления конфликтами. «Эскалирующий» и «деэскалирующие» стратегии. Особенности и проблемы применения при работе с конфликтами стратегий регулирования, решения и разрешения конфликтов.</p> <p>Методы управления конфликтами, используемые в рамках различных стратегий. Методы управления конфликтами, разработанные специалистами по теории организаций.</p> <p>Игровые методы управления конфликтами.</p>
8.Социальные технологии управления конфликтами	<p>Проблемы технологизации деятельности по управлению конфликтами. Особенности существующих технологий.</p> <p>Переговоры как средство разрешения конфликта: виды, значение, роль. Переговоры о продлении действующих соглашений. Переговоры о нормализации конфликтной ситуации. Функции переговоров. Совместные решения участников переговоров: компромисс, ассиметричное решение, принципиально новое решение.</p> <p>Этапы, динамика и показатели успешности переговоров. Психологические механизмы и технология переговорного процесса. Тактические приемы на переговорах. Психологические условия успеха на переговорах. Специфика ведения переговоров с противником.</p>
9.Технологии эффективного общения и ра-	<p>Понятие и основное содержание технологий эффективного общения. Препятствия к разрешению конфликтов. Технологии ра-</p>

ционального поведения в конфликте	ционального поведения в конфликте. Основные формы завершения конфликта: регулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт. Исход конфликта. Критерии разрешенности конфликтов. Понятие об условиях и факторах конструктивного разрешения конфликтов. Прекращение конфликтного взаимодействия. Поиск общего в целях и интересах. Снижение негативных эмоций в конфликте. Изменение отношения к оппоненту. Объективное обсуждение проблемы. Учет статусов (должностного положения) участников конфликта. Факторы времени, третьей стороны, равновесия сил, культуры, единства ценностей, опыта (примера) и отношений в конфликте. Процесс разрешения конфликта. Стратегии выхода из конфликта.
-----------------------------------	---

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

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

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

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

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

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1	Определение природы социального конфликта	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, задания к интерактивным занятиям
2	Накопление знаний о конфликтах и становление конфликтологии	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные проекты, задания к интерактивным занятиям
3	Теория механизмов возникновения конфликтов	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные, творческие проекты, задания к интерактивным занятиям, тесты
4	Теории поведения личности в конфликте	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные, творческие проекты, задания к интерактивным занятиям
5	Системные характеристики организационных конфликтов	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные проекты, задания к интерактивным занятиям

6	Методы диагностики организационных конфликтов	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные проекты, задания к интерактивным занятиям, тесты
7	Методы управления конфликтами	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные, творческие проекты, задания к интерактивным занятиям
8	Социальные технологии управления конфликтами	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные, творческие проекты, задания к интерактивным занятиям
9	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные, проекты, задания к интерактивным занятиям, тесты

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

Типовые вопросы к семинарам

1. Назовите основные подходы к понятию «конфликт».
2. Какова природа социального конфликта.
3. Конфликтная природа управленческих отношений.
4. Охарактеризуйте основные составляющие конфликта.
5. Соотношение понятий социального конфликта и конфликта в системе управления.
6. Приведите классификацию конфликтов в системе управления.
7. Назовите основные направления изучения теории конфликтов.
8. Расскажите о закономерностях возникновения и разгорания конфликтов.
9. Назовите типы конфликтогенов.
10. Что вы знаете о правилах бесконфликтного взаимодействия людей.

Типовые проблемно-аналитические задания

Задание 1. 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.

Задание 2. Внимательно прочитайте утверждения и в рамках 5-балльной шкалы определите, в какой степени каждое из них типично для Вашего поведения в условиях конфликта (5 – весьма типично; 4 – часто типично; 3 – иногда; 2 – редко; 1 – совсем нетипично). Свои оценки внесите в таблицу, выписанную на бумагу:

Стратегия поведения

1 – совсем нетипично	2 – редко	3 – иногда	4 – часто типично	5 – весьма типично

У каждого человека есть 2 жизненные заботы:

- 1 Достижение личных целей (которые субъективно переживаются либо как очень важные, либо как маловажные);
- 2 Сохранение хороших взаимоотношений с другими людьми (что также может субъективно переживаться либо как важное, либо как маловажное условие).

Соотношение этих 2-х главных забот и составляет основу типологии поведенческих стратегий.

Стратегии поведения:

- 1 «ЧЕРЕПАХА» – стратегия ухода под панцирь, т.е. отказ как от достижения личных целей, так и от участия во взаимоотношениях с окружающими.
- 2 «АКУЛА» – силовая стратегия. Для ее приверженцев главное – цели, а взаимоотношения во внимание не принимаются. Им не важно: любят их или нет. Они считают, что конфликты разрешаются лишь выигрывшем одной или проигрывшем второй стороны.
- 3 «МЕДВЕЖОНОК» – стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения – очень важны, а цели – не очень. Чтобы их понимали и любили, они способны пожертвовать целями.
- 4 «ЛИСА» – стратегия компромисса. Умеренно важны и цели, и взаимоотношения. Они готовы отказаться от части целей, чтобы сохранить добрые взаимоотношения.
- 5 «СОВА» – стратегия открытой и честной конфронтации. Ценит и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выход в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников.

Выписав ответы на утверждения, взгляните на получившиеся результаты. Каждая из колонок таблицы обозначает вид стратегии, где заглавные номера колонок соответствуют номерам приведенных стратегий. Наибольшее число баллов (то есть ответов на утверждения, проставленных в колонке) указывает на приверженность к той или иной стратегии, описанной выше. В случае одинакового числа баллов в разных колонках – это является свидетельством использования разных стратегий.

Решение ситуационных задач

1. Представьте себе, что вы начальник отдела. В вверенном вам отделе работница А делает работнице Б постоянные замечания по поводу ошибок в работе, причем ошибки многочисленные и часто повторяющиеся. Работница Б считает высказываемые замечания личным оскорблением. Между работницами возникает конфликт.

Вопрос. Выявите причину конфликта? Определите пути разрешения конфликтной ситуации.

2. Представьте себе, что вы начальник отдела. В настоящее время в отделе «горячая» обстановка, срываются сроки выполнения задания, не хватает исполнителей. Выезжая в срочную командировку, вы случайно встречаете в аэропорту свою подчиненную, которая неделю находится на больничном. Но вы видите ее в полном здравии. Она встречает в аэропорту молодого человека.

Вопрос. Чтобы Вы сделали в данной ситуации? Ответ обоснуйте.

3. Сотрудник организации Иванов поссорился с непосредственным руководителем. Иванов зарекомендовал себя как дисциплинированный работник, который никогда ни с кем не ссорился. Но однажды в агрессивной форме заявил руководителю, что «при таких обстоятельствах больше не сможет его уважать». Оказалось, что незадолго до данного происшествия руководитель убеждал Иванова, что его рационализаторское предложение в

данный момент не целесообразно и неэффективно. Иванов свой проект забрал, а руководитель использовал идею Иванова как свою. Проект был принят и внедрен. Иванов о данном инциденте никому не рассказывал, но работники организации, как обычно, знали причину конфликта и не делали из этого тайны. Кроме того, коллеги поддержали Иванова, выразив недоверие к действиям руководителя. В эмоциональном порыве Иванов сказал, что ему не столько жаль идею проекте, сколько руководителя, использовавшего в своей работе обман.

Вопрос. Проанализируйте ситуацию. Какие пути решения конфликтной ситуации Вы могли бы предложить?

4. Работница организации Римма постоянно ссорилась с коллегой по работе Галиной. Галина и Римма пользовались уважением в коллективе, но обладали совершенно противоположным характером. Римма отличалась непоседливостью, мною смеялась, шутила, любила подробно рассказывать о своей личной жизни, так что коллеги были в курсе ее личных дел. О Галине она отзывалась не самым лестным образом, обращая внимание на то, что Галина очень скрытная, а значит хитрая, постоянно молчит и сама себе на уме. Римма часто задевала Галину, поддразнивая ее. Галина, обладала терпением, отличалась спокойностью и сдержанностью, никогда особо ни с кем не откровенничала. О личной жизни Галины никто из коллег ничего не знал. С коллегами по работе была очень внимательна, проявляла заинтересованность и доброжелательность, при необходимости, давала нужные советы. В ситуациях, когда Римма задевала ее, Галина обычно переводила все в шутку, что очень не нравилось Римме, и она продолжала нападки с удвоенной силой.

Вопрос. Что бы Вы предприняли на месте руководителя данных работниц для разрешения конфликтной ситуации?

Комплексное проблемно-аналитическое задание

Рабочие места начальника отдела и его подчиненных удалены друг от друга на значительное расстояние. Начальник отдела, практически, не видит чем занимаются его подчиненных в течении рабочего дня. Начальник отдела считает, что без постоянного контроля работники не выполняют свои обязанности должным образом, а заняты разговорами, чаепитием и тому подобное. В соответствии со сложившимся мнением, начальник постоянно загружает подчиненных дополнительными заданиями, часто не входящими в их должностные обязанности. На аргументы работников о большой нагрузке, нехватке времени руководитель не обращает внимания.

Предложите различные варианты развития и разрешения конфликтной ситуации. Какой вариант на Ваш взгляд будет лучшим? Обоснуйте ответ.

Комплексное проблемно-аналитические задания

В экономическом отделе организации работает три специалиста одинаковой квалификации. Коллектив отдела долгое время работает вместе, отличается высокой сплоченностью и хорошим социально-психологическим климатом. В организации прошел слух об освобождающейся должности руководителя экономического отдела. Трое работников претендуют на данную руководящую должность. В коллективе отдела резко портятся отношения, возникает конфликтная ситуация.

Спрогнозируйте варианты развития конфликтной ситуации.

Какой вред может быть нанесен данной конфликтной ситуацией интересам организации?

Предложите пути разрешения конфликтной ситуации.

Обоснуйте свои ответы

Комплексное проблемно-аналитическое задание

Заводу было дано задание освоить новое изделие. Сложностей для этого руководство завода не видело. Быстро создали бригаду в 16 человек. Бригадиром был назначен опытный кадровый рабочий А., имеющий большой бригадирский опыт работы на других

участках. Было установлено ненапряженное плановое задание, и рабочие приступили к изготовлению изделий. Однако вскоре выяснилось, что бригада не справляется с заданием. Никакие меры, предпринимаемые администрацией, в том числе и аккордная оплата, не помогали. Производительность труда оставалась низкой. Кроме того, в бригаде одна за другой возникали конфликтные ситуации, шли жалобы по разным поводам, были случаи отказа от работы. После откровенных бесед с рабочими администрация завода выявила феномены несовместимости в бригаде. Оказалось, что там кроме назначенного бригадира работают два активных рабочих «Б» и «В», вокруг которых группировалось по несколько человек. Как правило, мнения этих рабочих шли вразрез с мнением бригадира. В сущности, вся бригада была «поделена» между тремя лидерами. Администрация завода учла психологическую ситуацию в бригаде и приняла соответствующее решение, после этого план стал выполняться и перевыполняться.

1. Выберите из предложенных ниже альтернатив одну, которая была реализована на заводе: а) бригадира А. перевели на другой участок; б) бригаду разделили на две, бригадирами назначили А. и Б., который взял к себе в бригаду В.

2. Почему вы выбрали именно такую альтернативу?

3. Спрогнозируйте поведение коллектива бригады после нормализации отношений.

Темы исследовательских, информационных, творческих проектов

Исследовательский проект

1. Становление конфликтологии в XX веке. Вклад российских ученых в становление конфликтологии.

2. Концепция позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера.

3. Конфликтная модель общества Ральфа Дарендорфа.

4. Общая теория конфликта Кеннета Боулдинга.

5. Предпосылки возникновения конфликтологических идей. Представления о конфликте в Древнем мире и в эпоху Средневековья.

Информационный проект

1. Понятие конфликта, источники конфликта, причины возникновения, классификация конфликтов

2. Современные концепции конфликта

3. Определение уровня конфликтоустойчивости

4. Возможные альтернативы технологиям переговоров и посредничества

Творческий проект

1. Основные подходы к пониманию природы конфликта в Новое время.

2. Формирование научных взглядов на исследование конфликтов в конце XIX–начале XX веков.

3. Вооруженный конфликт как наиболее острая форма политического конфликта.

4. Эволюция научных знаний о конфликте за рубежом и в России

5. Глобальные международные конфликты и мирные стратегии

6. Этнический и национальный конфликты

Типовые задания к интерактивным занятиям

Задание 1. Выявите причину конфликта? Определите пути разрешения конфликтной ситуации.

Представьте себе, что вы начальник отдела. В вверенном вам отделе работница А делает работнице Б постоянные замечания по поводу ошибок в работе, причем ошибки

многочисленные и часто повторяющиеся. Работница Б считает высказываемые замечания личным оскорблением. Между работницами возникает конфликт.

Деловая игра «Переговоры».

Цель занятия. Отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения.

Роли для участия в игре

1. Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того, это должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.

2. Группа экспертов, их задача — дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)

3. Группа аналитиков, их задача — осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. (Не менее трех человек.)

1 этап. Подготовка

1) Создание игровых команд: специалисты по переговорам — по три человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики.

2) Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами. Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.

3) Создать документ — ПАКЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. В него входит несколько статей. Одна из них — описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя:

- преамбула — в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению;
- детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения;
- претензии к партнерам;
- экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценки результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

II этап. Регламент

Регламент должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей.

1. Преамбула регламента — констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.

2. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосогласованно, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.

3. Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.

4. Формулирование санкций, которые определяются как меры наказания, следующие за нарушение регламента.

5. Диспозиция — согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

III этап. Решения

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

IV этап. Соглашения

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.
2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка СОГЛАШЕНИЯ и ПРОТОКОЛА тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений".

Примечание. Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. По итогам игры проводится оценка принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам. Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

Типовые тесты

1. Что представляется как закономерность возникновения, развития и завершения конфликта?

- а) объект конфликтологии;
- б) предмет конфликтологии;
- в) конфликт.

2. Что на ваш взгляд может изменяться в результате своего собственного развития, границы данного явления могут уточняться в связи с более глубоким проникновением науки суть исследуемых явлений?

- а) объект конфликтологии;
- б) предмет конфликтологии;
- в) конфликт.

3. Острое негативное противоборство, возникающее в процессе взаимодействия, заключающиеся в противодействии субъектов конфликта и чаще всего сопровождающиеся негативными эмоциями:

- а) объект конфликтологии;
- б) предмет конфликтологии;
- в) конфликт.

4. Что является предметом конфликтологии?

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов;
- в) любые столкновения;
- г) механизмы поведения личности в конфликте.

5. *Что представляет собой стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта?*

- а) инцидент;
- б) конфликтная ситуация;
- в) конфликтоген.

6. *Кем является лицо или группа лиц, которая планирует конфликт и его развитие?*

- а) подстрекатель;
- б) медиатор;
- в) организатор.

7. *Фрустрация проявляется вследствие:*

- а) природной агрессивности;
- б) ситуативной агрессивности;
- в) а) +б)

8. *Как называется в конфликтологии слово, действие или бездействие, приводящее к конфликту?*

- а) инцидент;
- б) конфликтная ситуация;
- в) конфликтоген.

9. *Кем является лицо, организация или государство, которое подталкивает одного или нескольких участников к конфликту?*

- а) медиатор;
- б) подстрекатель;
- в) организатор.

10. *Что такое конфликтная ситуация?*

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального столкновения;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия;
- г) этап развития конфликта.

11. *На каком этапе развития конфликта реальность воспринимается как проблемная, происходит понимание необходимости предпринять какие-то действия для разрешения противоречия?*

- а) осознание объективной проблемной ситуации;
- б) попытки решить проблему неконфликтными способами;
- в) возникновения объективной проблемной ситуации;
- г) предконфликтная ситуация.

12. *Как называется развитие конфликта, прогрессирующее во времени, обострение противоборства?*

- а) сбалансированное противодействие;
- б) эскалация конфликта;
- в) возникновение предконфликтной ситуации.

13. Какому периоду свойственна эскалация конфликта?

- а) латентному предконфликтному периоду;
- б) открытому периоду конфликта;
- в) латентному послеконфликтному периоду.

14. Интегративная функция конфликта относится к:

- а) деструктивным функциям;
- б) конструктивным функциям

15. Агрессивная форма целенаправленного выражения личной или коллективной активности – это:

- а) смута;
- б) бунт;
- в) восстание.

16. Какой вид конфликта возникает по недоразумению или стечению обстоятельств?

- а) конструктивный конфликт;
- б) случайный конфликт;
- в) смещенный конфликт.

17. Определите природу конфликтов, основу которых определяет удовлетворение потребностей одной стороны, за счет удовлетворения потребностей другой стороны.

- а) экономические конфликты;
- б) идеологические конфликты;
- в) социально–психологические конфликты.

18. К какому виду относят конфликт, возникший на ложном основании сокрытия истинной причины?

- а) конструктивный конфликт;
- б) случайный конфликт;
- в) смещенный конфликт.

19. К какому виду относят конфликт, возникший между субъектами, на основе реально существующих противоречий?

- а) случайный конфликт;
- б) условный конфликт;
- в) смещенный конфликт

20. Тенденция благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы – это:

- а) конфликт интересов;
- б) внутригрупповой фаворитизм.

21. Конфликт, способствующий повышению стабильности функционирования организаций в изменившихся условиях внешней среды – это:

- а) деструктивный конфликт;
- б) конструктивный конфликт;
- в) стабилизирующий конфликт.

22. Конфликтоустойчивость группы, предполагающая инвариантность целей функционирования и развития группы – это:

- а) статическая устойчивость группы;

- б) динамическая устойчивость группы;
- в) активно-вариабельная устойчивость группы.

23. К групповым конфликтам группы относятся конфликты:

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) а+ б.

24. Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации, нарушение правовых норм, низкая заработанная плата:

- а) конфликт между лидером и микрогруппой;
- б) конфликт между подразделениями внутри организации;
- в) конфликт между руководителем организации и персоналом.

25. Тип разрешения трудового конфликта, при котором конфликтующие стороны в процесс социально-трудовых отношений способны снять проблемы самостоятельно, в границах собственных задач и функций – это:

- а) автономный тип;
- б) общеорганизационный тип;
- в) самостоятельный тип;
- г) административный тип.

26. Форма разрешения трудового конфликта, заключающаяся в переводе конфликта из состояния бесполезной вражды в состояние переговоров – это:

- а) реорганизация;
- б) информирование;
- в) трансформация;
- г) дистантирование.

27. Принцип исследования конфликтов, при котором, конфликтолог ориентируется на методологию поиска причин позитивных или негативных тенденций в развитии конфликта:

- а) принцип объективности;
- б) принцип системного подхода;
- в) принцип развития;
- г) принцип всеобщей связи

28. Направление методологии научного познания и социальной практики, которое ориентирует на раскрытие целостности конфликта как явления, на поиск основных типов связей и сведение их в единую картину:

- а) системный подход;
- б) системный анализ;
- в) ситуационный подход;
- г) модульная методика.

29. На каком этапе анализа конфликтов устанавливают систему факторов, влияющих на развитие изучаемого конфликта, вскрывают закономерности в динамике конфликта?:

- а) разработка методики анализа конфликта;
- б) пробное изучение конфликтов;
- в) качественная и количественная обработка данных;
- г) анализ полученных результатов.

30. Какой опросник предназначен для определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях:

- а) опросник Г. Айзенка;
- б) опросник Кеттела;
- в) опросник К. Томаса;
- г) опросник А. Басса–А. Дарки.

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 (экзамена). Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

1. Требование к теоретическому устному ответу

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

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

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

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

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

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

2. Творческие задания

Эссе – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблон-

ных 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.

4. Интерактивные задания

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

Необходимо разбиться на несколько команд, которые должны поочередно высказывать 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.

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 во-

проса, 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. Качалов, Л. К. Конфликтология : учебное пособие / Л. К. Качалов, М. А. Логутова. — Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020. — 162 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102123.html>

2. Осипова, Н. В. Методологические основы конфликтологии : учебное пособие (практикум) / Н. В. Осипова. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2019. — 104 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99432.html>

8.2 Дополнительная учебная литература:

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

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

8.3 Периодические издания

1. Вестник Московского университета <http://www.iprbookshop.ru/59554.html>

2. Вестник Московской государственной академии делового администрирования <http://www.iprbookshop.ru/10314.html>

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

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) - электронная библиотека по всем отраслям знаний <http://www.iprbookshop.ru>

2. www.zipsites.ru –бесплатная электронная Интернет библиотека.

3. www.elibrary.ru – бесплатная электронная Интернет библиотека.

4. <https://www.cfin.ru/> - «Корпоративный менеджмент»: бизнес-портал

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. В рамках учебного курса предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

В учебном процессе широко используются активные и интерактивные формы проведения занятий (компьютерные симуляторы, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внутриаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Семейство ОС Microsoft Windows
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)
6. Антивирусная система NOD 32
7. Adobe Reader. Лицензия проприетарная свободно-распространяемая.

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

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

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) на 34 посадочных места; доска (маркерная) - 1 шт., комплект мебели для преподавателя – 1 шт.

Технические средства обучения:

Проектор, колонки, веб-камера, экран, компьютер в сборе - 1 шт.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства: Windows 10, Zoom, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Антивирус NOD32.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения: Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype.

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 на 30 посадочных мест; доска (маркерная) - 1 шт., комплект мебели для преподавателя – 1 шт.

Технические средства обучения:

Проектор, колонки, экран, компьютер в сборе для преподавателя - 1 шт., компьютер в сборе для обучающихся - 30 шт.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства: Windows 10, Microsoft Office 2016, Zoom, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Антивирус NOD32, 1С:Предприятие 8 (Зарплата и управление персоналом; Зарплата и кадры государственного учреждения).

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

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

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 – про-

блемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские, и 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 - мультимедийная доска, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования вычислительной лаборатории института.

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 нормативно-правовыми актами;
- подготовка и обсуждение рефератов, 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:

- *анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач*
- *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.

