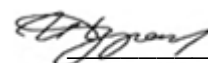


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
Управления персоналом

 И.Б. Дуракова

28.04.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.06.01 Конфликтология

- 1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:**  
38.03.03 Управление персоналом
  - 2. Профиль подготовки/специализации:**  
Управление персоналом организации
  - 3. Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр
  - 4. Форма образования:** очная
  - 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** Управления персоналом
  - 6. Составители программы:** Исаева О.В., к.э.н., доцент
  - 7. Рекомендована:** НМС экономического факультета  
протокол № 4 от 21.04.2022
- 

8. Учебный год: 2023/2024

Семестр: 4

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины:

*Цель дисциплины:* формирование у обучающихся знаний, умений и навыков использования основных конфликтологических теорий, концепций и практик, необходимых для осуществления социального взаимодействия, деятельности по организации корпоративной социальной политики, а также реализации своей роли в команде.

### *Задачи дисциплины:*

- формирование и развитие представлений о методологии и теории конфликтов, закономерностях и специфике их протекания, механизмах и стратегиях их разрешения посредством определения целевых групп персонала для разработки специализированных социальных программ;

- формирование и развитие умений и навыков диагностики, регулирования и преодоления возникающих в команде разногласий, конфликтов на основе учета интересов всех сторон;

- развитие навыков самоорганизации для осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.

**10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:** учебная дисциплина относится к обязательной части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1.

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:**

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.6	Регулирует и преодолевает возникающие в команде разногласия, конфликты на основе учета интересов всех сторон	<p>Знать:</p> <p>-особенности и инструментарий осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде при урегулировании и преодолении возникающих разногласий, конфликтов на основе учета интересов всех сторон;</p> <p>Уметь:</p> <p>-осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, регулируя и преодолевая возникающие разногласия, конфликты на основе учета интересов всех сторон;</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде при урегулировании и преодолении возникающих разногласий, конфликтов на основе учета интересов всех сторон</p>
ПК-5	Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной	ПК-5.1	Определяет целевые группы персонала для разработки специализированн	<p>Знать:</p> <p>- основы осуществления деятельности по организации корпоративной социальной политики посредством определения целевых групп персонала</p>

	социальной политик		ых социальных программ	<p>для разработки специализированных социальных программ;</p> <p>Уметь: -осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики посредством определения целевых групп персонала для разработки специализированных социальных программ;</p> <p>Владеть: -навыками осуществления деятельности по организации корпоративной социальной политики посредством определения целевых групп персонала для разработки специализированных социальных программ</p>
--	--------------------	--	------------------------	--

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. 4 ЗЕТ / 144 час.**

**Форма промежуточной аттестации зачет**

**13. Трудоемкость по видам учебной работы**

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам		
		2 семестр		...
Аудиторные занятия	50	50		
в том числе:	лекции	16	34	
	практические	52	52	
	лабораторные	нет	нет	
Самостоятельная работа	94	94		
в том числе: курсовая работа (проект)	нет	нет		
Форма промежуточной аттестации (зачет – 0 час.)				
Итого:	144	144		

**13.1 Содержание дисциплины:**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК*
<b>1. Лекции</b>			
1.1.	Формирование основ конфликтологии.	История конфликтологии и эволюция отражения конфликта в науке, религии, искусстве. Роль конфликтологии в развитии общества. Характеристика конфликтологии как научной дисциплины и ее связь с другими науками. Объект и предмет учебного курса «Конфликтология». Цели и задачи конфликтологии. Функции конфликтологии.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a> >
1.2.	Конфликт: понятие, виды, функции.	Понятие конфликта. Объект и предмет конфликта. Проблема типологии конфликтов. Объективные элементы конфликта. Личностные элементы конфликта. Виды конфликтов. Понятие	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a> >

		функции конфликта. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта.	
1.3.	Причины, структура и динамика конфликта.	Латентная стадия как процесс генезиса конфликта. Открытая стадия развития конфликта. Формы эскалации конфликта. Завершение и разрешение конфликта. Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов. Организационно – управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально – психологические условия профилактики конфликтов.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a> >
1.4.	Профилактика конфликтов в организации.	Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Причины и предпосылки возникновения конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. Структура конфликта. Психологические составляющие и информационные модели конфликтной ситуации. Предконфликтная ситуация. Открытый конфликт. Послеконфликтный период.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a> >
1.5.	Диагностики конфликтов в организации.	Проблемы диагностики конфликтов. Основные методы изучения конфликтов. Структурная модель конфликта. Диагностика организационных конфликтов. Опросные методы: диагностика конфликтов на личностном уровне, диагностика конфликтов на межличностном уровне, модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Методика диагностики взаимоотношений в группе. Диагностика межгрупповых конфликтов в организации.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a> >
1.6.	Методы урегулирования конфликтов.	Основные критерии конструктивного разрешения конфликта. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Основные стратегии разрешения конфликта. Тактики поведения в конфликте.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a> >
1.7.	Управление конфликтами.	Структурные методы разрешения конфликта. Межличностные стили разрешения конфликтов. Организационный подход к управлению конфликтами в кризисной ситуации. Технология разрешения конфликтов. Групповая динамика и выбор позиции руководителя на каждом этапе. Процесс управления конфликтом и ошибки руководителей в конфликтных ситуациях. Модели поведения в конфликтной ситуации. Приёмы психологической защиты в конфликтных ситуациях. Техники оперативной саморегуляции.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a> >
1.8.	Сотрудничество при преодолении конфликтов	Сотрудничество и роль коллектива при преодолении и разрешении конфликтов. Переговоры. Правила ведения переговоров по спорным вопросам. Посредническая деятельность и медиаторство.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a> >
1.9.	Роль руководителя в управлении конфликтами	Руководитель как субъект конфликта. Правовая культура руководителя. Руководитель - посредник в конфликте. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов. Культура профессионального поведения руководителя.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a> >
<b>2. Практические занятия</b>			

2.1.	Формирование основ конфликтологии.	История развития мировой конфликтологии. История и особенности развития отечественной конфликтологии. Основные понятия курса: конфликт как вид социального взаимодействия, его структурные компоненты и детерминанты. Направления развития и задачи конфликтологии современности. Методология курса.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a>
2.2.	Конфликт: понятие, виды, функции.	Основные понятия конфликтологии: участники конфликта, конфликтная ситуация, образ конфликтной ситуации, конфликтное поведение, результаты конфликта. Типологическая множественность конфликтов: внутриличностные, межличностные, групповые. Причины и функции конфликтов в организациях.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a>
2.3.	Причины, структура и динамика конфликта.	Объективные и субъективные причины и факторы возникновения конфликтов. Структура конфликта. Динамика конфликта. Проблемная ситуация. Конфликтная ситуация. Инцидент. Открытый конфликт. Латентная стадия: предконфликтный и послеконфликтный периоды.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a>
2.4.	Профилактика конфликтов в организации.	Психологические составляющие конфликтного поведения. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Самодиагностика и техники оперативной саморегуляции. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a>
2.5.	Диагностики конфликтов в организации.	Основные методы изучения конфликтов. Структурная модель конфликта. Диагностика организационных конфликтов. Опросные методы.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a>
2.6.	Методы урегулирования конфликтов.	Стратегии и тактики разрешения и урегулирования конфликта. Критерии конструктивного разрешения конфликта. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a>
2.7.	Управление конфликтами.	Возможности и проблемы управления конфликтами в организации. Процесс управления конфликтом. Самооценка поведения в конфликте. Самоменеджмент в конфликтных ситуациях.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a>
2.8.	Сотрудничество при преодолении конфликтов	Роль коллектива. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a>
2.9.	Роль руководителя в управлении конфликтами	Действия руководителя в конфликтных ситуациях. Особенности и способы решения конфликтов «руководитель – подчиненный».	Конфликтология – <URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5150</a>

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1.	Формирование основ конфликтологии.	2	2	-	10	14
2.	Конфликт: понятие, виды, функции.	2	4	-	10	16

3.	Причины, структура и динамика конфликта.	2	4	-	12	18
4.	Профилактика конфликтов в организации.	2	4	-	10	16
5.	Диагностики конфликтов в организации.	2	4	-	10	16
6.	Методы урегулирования конфликтов.	2	4	-	12	18
7.	Управление конфликтами.	2	4	-	10	16
8.	Сотрудничество при преодолении конфликтов	1	4	-	10	15
9.	Роль руководителя в управлении конфликтами	1	4	-	10	15
Итого:		16	34	-	94	144

**14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**  
(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: работа с конспектами лекций, презентационным материалом, выполнение практических заданий, тестов, заданий текущей аттестации и т.д.)

Основной формой организации обучения бакалавра являются аудиторные занятия, которые проводятся в форме лекций и практических занятий, а также самостоятельная работа под руководством преподавателя.

**Методические указания для обучающихся по подготовке к лекционным занятиям.**

Лекция – это устное систематическое и последовательное изложение преподавателем материала по какой-либо проблеме, методу, теме курса.

Для традиционной вузовской лекции характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы. В этой связи конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Целесообразно, лишь, поняв основную мысль, излагаемую лектором, записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или, оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателем. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

**Методические указания для обучающихся по подготовке к практическим занятиям.**

Подготовку к каждому практическому занятию обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме.

Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно отвечать на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и сети Интернет является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

#### **Методические указания для обучающихся по самостоятельной работе.**

Самостоятельная работа выступает в качестве средства организации и управления самостоятельной деятельности обучающихся, которая обеспечивается умением осуществлять планирование деятельности, искать решение проблемы или вопроса, рационально организовывать рабочее время и использовать необходимые для этого инструменты. Самостоятельная работа служит получению новых знаний, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию профессиональных компетенций. Для проведения самостоятельной работы определены следующие рекомендации: систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы обеспечивает эффективное освоение данной дисциплины и выявление проблемных точек; консультирование с преподавателем позволяет получать методические указания по содержанию выполняемого задания, срокам и видам контроля.

Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

#### **Методические указания для обучающихся по подготовке к зачету.**

По завершению изучения дисциплины сдается зачет. В период подготовки к зачету обучающийся вновь обращается к изученному (пройденному) учебному материалу. Подготовка к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах. Зачет проводится по билетам, охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на рабочую программу дисциплины, нормативную, учебную и рекомендуемую литературу. Основное в подготовке к сдаче зачета - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнение намеченной работы.

Подготовка к зачету заключается в изучении тщательной проработке обучающимся учебного материала дисциплины с учётом учебников, практических и семинарских занятий, сгруппированном в виде контрольных вопросов.

Зачет по курсу проводится по билетам.

На зачете по билетам студент даёт ответы на вопросы билета после предварительной подготовки. Обучающемуся предоставляется право отвечать на вопросы билета без подготовки по его желанию. Преподаватель имеет право задавать дополнительные вопросы, если студент недостаточно полно осветил тематику вопроса, если затруднительно однозначно оценить ответ, если студент не может ответить на вопрос билета, если студент отсутствовал на занятиях в семестре.

Качественной подготовкой к зачету является:

- полное знание всего учебного материала по курсу;
- свободное оперирование материалом;
- демонстрация знаний дополнительного материала;
- чёткие правильные ответы на дополнительные вопросы.

Непосредственная подготовка к зачету осуществляется по вопросам, представленным в данной учебной программе.

## 15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология: [учебник для вузов] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2014 — 503 с.
2.	Зеленков, М. Ю. Конфликтология: учебник / М. Ю. Зеленков. — Москва: Дашков и К°, 2015. — 324 с. - ISBN: 978-5-394-01918-0. — <URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>.
3.	Конфликтология: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / под ред. В.П. Ратникова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 543 с. - ISBN: 978-5-238-02174-4. - <URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115393&sr=1>.
4.	Конфликтология: учебное пособие для бакалавров / С.В. Алексеев, И.Е. Говядкин, А.Я. Гуськов и др.; отв. ред. А.Я. Гуськов; Московский государственный юридический университет им. О. Е. Кутафина. — Москва: Проспект, 2013. — 171 с. — ISBN: 978-5-392-10128-3. — <URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253283>.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
5.	Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Проспект, 2016. — 336 с.
6.	Иванов Л.В. Управление конфликтами. — М.: Лаборатория Книги, 2012. — 102 с. - ISBN: 978-5-504-00932-2. - <URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142696&sr=1>.
7.	Кильмашкина, Татьяна Николаевна. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2015. — 278 с. - ISBN: 978-5-238-01542-2. - <URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115392&sr=1>.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет):

№ п/п	Источник
1.	Образовательный портал «Электронный университет ВГУ» / LMC Moodle: <a href="https://edu.vsu.ru/">https://edu.vsu.ru/</a>
2.	Официальный веб-сайт Президента РФ <a href="http://www.president.kremlin.ru/">www.president.kremlin.ru/</a>
3.	Федеральное агентство по науке и инновациям: <a href="http://www.fasi.gov.ru/">http://www.fasi.gov.ru/</a>
4.	Федеральная служба государственной статистики <a href="http://www.fsgs.ru">www.fsgs.ru</a>
5.	Справочная правовая система Консультант плюс: <a href="http://www.consultant.ru/online/">http://www.consultant.ru/online/</a>
6.	ЭБС "Университетская библиотека online" <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
7.	ЭБС Издательство «Лань» <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>
8.	Национальный союз кадровиков <a href="http://www.kadrovik.ru/">http://www.kadrovik.ru/</a>
9.	Сообщество менеджеров E-xecutive <a href="http://www.e-xecutive.ru/">http://www.e-xecutive.ru/</a>
10.	Human Resource Management <a href="http://www.hrm.ru/">http://www.hrm.ru/</a>

## 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1.	Кибанов А.Я., Коновалова В.Г., Белова О.Л. Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами: учебно-практическое пособие / под ред. А.Я. Кибанова. — Москва: Проспект, 2015. — 88 с.
2.	Емельянов, Станислав Михайлович. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — СПб: Питер, 2009. — 378 с.

## 17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ, электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

Программа курса может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий. При реализации дисциплины проводятся лекции, практические занятия, выполняются индивидуальная реферативная работа и практико-ориентированные задания. Проверка тестовых и практико-ориентированных заданий, а также индивидуальной реферативной работы могут осуществляться с использованием дистанционных образовательных технологий.



### 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория: специализированная мебель, ноутбук, проектор, экран для проектора настенный, WHDMI-приемник; помещение для самостоятельной работы: специализированная мебель, компьютеры; программное обеспечение общего назначения Microsoft Office.

### 19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Формирование основ конфликтологии.	УК-3	УК-3.6. Регулирует и преодолевает возникающие в команде разногласия, конфликты на основе учета интересов всех сторон	Тест Выполнение задания Доклад
2.	Конфликт: понятие, виды, функции.	УК-3	УК-3.6. Регулирует и преодолевает возникающие в команде разногласия, конфликты на основе учета интересов всех сторон	Тест Выполнение задания Доклад
3.	Причины, структура и динамика конфликта.	УК-3; ПК-5	УК-3.6. Регулирует и преодолевает возникающие в команде разногласия, конфликты на основе учета интересов всех сторон в процессе принятия решений; ПК-5.1. Определяет целевые группы персонала для разработки специализированных социальных программ	Тест Выполнение задания Доклад
4.	Профилактика конфликтов в организации.	УК-3; ПК-5	УК-3.6. Регулирует и преодолевает возникающие в команде разногласия, конфликты на основе учета интересов всех сторон; ПК-5.1. Определяет целевые группы персонала для разработки специализированных социальных программ	Тест Выполнение задания Доклад
5.	Диагностики конфликтов в организации.	УК-3; ПК-5	УК-3.6. Регулирует и преодолевает возникающие в команде разногласия, конфликты на основе учета интересов всех сторон; ПК-5.1. Определяет целевые группы персонала для разработки специализированных социальных программ	Тест Выполнение задания Доклад
6.	Методы урегулирования конфликтов.	УК-3; ПК-5	УК-3.6. Регулирует и преодолевает возникающие в команде разногласия, конфликты на основе учета интересов всех сторон; ПК-5.1. Определяет целевые группы персонала для разработки	Тест Выполнение задания Доклад

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
			специализированных социальных программ	
7.	Управление конфликтами.	УК-3; ПК-5	УК-3.6. Регулирует и преодолевает возникающие в команде разногласия, конфликты на основе учета интересов всех сторон; ПК-5.1. Определяет целевые группы персонала для разработки специализированных социальных программ	Тест Выполнение задания Доклад
8.	Сотрудничество при преодолении конфликтов	УК-3; ПК-5	УК-3.6. Регулирует и преодолевает возникающие в команде разногласия, конфликты на основе учета интересов всех сторон; ПК-5.1. Определяет целевые группы персонала для разработки специализированных социальных программ	Тест Выполнение задания Доклад
9.	Роль руководителя в управлении конфликтами	УК-3; ПК-5	УК-3.6. Регулирует и преодолевает возникающие в команде разногласия, конфликты на основе учета интересов всех сторон; ПК-5.1. Определяет целевые группы персонала для разработки специализированных социальных программ	Тест Выполнение задания Доклад
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Перечень вопросов Темы индивидуальных реферативных работ (рефератов) Тестовые задания

## 20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

### 20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

#### Практикоориентированные задания:

1. Определение основных структурных элементов конфликта (решение ситуационных задач)
2. Идентификация конфликта (решение ситуационных задач)
3. Оценка глубины конфликта
4. Оценка собственного поведения в конфликте (проводится методом тестирования)
5. Владение искусством критики (дидактический тренинг)
6. Владение искусством переговоров (проводится методом тестирования и отработки тренинговых упражнений)
7. Самооценка внутриличностной конфликтности методом тестирования.
8. Самооценка готовности к межличностному взаимодействию (проводится методом тестирования)
9. Прогнозирование конфликтов в организации (проводится методом анализа рабочих документов)

**Описание технологии проведения:**

1. Подготовка к выполнению задания, заключающееся в получении обучающимися методических указаний.

2. Выполнение практического задания.

3. Получение оценки.

Обсуждение в группе полученных результатов

**Критерии оценки практических заданий**

Критерии оценивания	Шкала оценок
Обучающийся выполнил задание, смог сделать выводы по полученным результатам и дать аргументированные ответы на дополнительные вопросы	Зачтено
Обучающийся выполнил задание с ошибками, не смог сделать выводы по полученным результатам и дать аргументированные ответы на дополнительные вопросы	Не зачтено

**Темы докладов:****Раздел 1. Формирование основ конфликтологии**

1. Конфликтология в России: история становления.

2. Конфликтология в России: основные проблемы на современном этапе.

3. Современные проблемы конфликтологии.

**Раздел 2. Конфликт: понятие, виды, функции**

1. Основные категории конфликтологии.

2. Конструктивные и деструктивные функции конфликта в организации

**Раздел 3. Причины, структура и динамика конфликта**

1. Причины конфликтов в организации

2. Причины и способы завершения конфликта

3. Особенности циклических конфликтов

4. Объективные и личностные факторы возникновения конфликтов

5. Информационные модели конфликтной ситуации

**Раздел 4. Профилактика конфликтов в организации**

1. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта

2. Социально-психологические методы профилактики конфликтов

**Раздел 5. Диагностика конфликтов в организации**

1. Проблемы диагностики конфликтов

2. Диагностика организационных конфликтов по модели Л.Гринхелга

**Раздел 6. Методы урегулирования конфликтов**

1. Социальное партнерство как форма сотрудничества

**Раздел 7. Управление конфликтами**

1. Самые распространенные ошибки руководителя в конфликтных ситуациях

2. Приемы психологической защиты в конфликтных ситуациях

**Раздел 8. Сотрудничество при преодолении конфликтов**

1. Особенности переговорного процесса в восточных странах

2. Особенности переговорного процесса в европейских странах

3. Особенности переговорного процесса в США

**Раздел 9. Роль руководителя в управлении конфликтами**

1. Культура профессионального поведения руководителя

### **Описание технологии проведения:**

1. Выбор темы и подготовка доклада/презентации
2. Выступление с докладом/презентацией на практическом занятии.
3. Ответы на заданные вопросы.
4. Обсуждение доклада/презентации в группе обучающихся.
5. Получение оценки.

### **Критерии оценки докладов/презентаций**

Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся продемонстрировал глубокие знания, подтвержденные полным изложением темы доклада, показал взаимосвязь их теории с практикой, ответил на дополнительные вопросы и смог аргументировать ответы примерами, показал умение излагать собственные доказательства и аргументы.

Оценка «хорошо» выставляется, если при достаточно полном освещении темы доклада обучающийся затруднился дать точные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если содержание основных вопросов доклада излагается обучающийся поверхностно, с использованием устаревших неактуальных данных, на дополнительные вопросы нет ответов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при незнании обучающимся тематикой доклада, что выражается в неумении изложить содержание основных и дополнительных вопросов.

## **20.2 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

- перечень вопросов к зачету;
- перечень тестовых заданий;
- презентация результатов индивидуальной реферативной работы.

### **Описание технологии проведения**

Обучающийся, получивший положительные оценки по результатам текущей аттестации, в ходе промежуточной аттестации письменно отвечает на два теоретических вопроса контрольно-измерительного материала и выполняет тестовые и практические задания.

Обучающийся, который не смог успешно пройти текущую аттестацию по дисциплине в течение семестра, на экзамене должен дать письменный ответ на два теоретических вопроса контрольно-измерительного материала, выполнить тестовые и практические задания, а также представить результаты выполнения заданий текущей аттестации в соответствии с требованиями, указанными в разделе 20.1.

Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

Для оценивания ответов на вопросы на зачете используются следующие показатели:

- 1) знание учебного материала и владение понятийным аппаратом;
- 2) умение связывать теорию с практикой;
- 3) умение анализировать современную практику разрешения конфликтных ситуаций и поиска путей их профилактики.

Для оценивания ответов на вопросы на зачете используется 2-балльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Соотношение критериев оценивания компетенций, уровня сформированности компетенций и шкалы оценивания результатов обучения для зачета

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
---------------------------------	--------------------------------------	--------------

Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач в области мотивации и стимулирования трудовой деятельности. Обучающийся набрал более 90% от максимального балла при решении тестовых и практических заданий.	Повышенный уровень	Зачтено
Обучающийся владеет теоретическими основами мотивации и стимулирования трудовой деятельности, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач, но допускает отдельные несущественные ошибки. Обучающийся набрал более 70% от максимального балла при решении тестовых и практических заданий.	Базовый уровень	Зачтено
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины, фрагментарно способен иллюстрировать ответ примерами, допускает ошибки на дополнительные вопросы. Обучающийся набрал более 50% от максимального балла при решении тестовых и практических заданий.	Пороговый уровень	Зачтено
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины, демонстрирует отрывочные знания, не способен иллюстрировать ответ примерами, допускает множественные существенные ошибки в ответе. Обучающийся набрал менее 50% от максимального балла при решении тестовых и практических заданий.	–	Не Зачтено

#### **Перечень вопросов к зачету:**

1. Конфликтология, как наука: объект, предмет, особенности.
2. Междисциплинарный характер конфликтологии.
3. Социальная роль и функции конфликтологии как науки.
4. Понятие конфликта.
5. Социальная природа конфликта.
6. Объективные факторы возникновения конфликтов.
7. Субъективная природа конфликта.
8. Социально-психологические причины конфликтов.
9. Организационно-управленческие причины конфликтов.
10. Позитивная роль социальных конфликтов.
11. Негативная роль социальных конфликтов.
12. Критерии классификации и типология современных конфликтов.
13. Разновидности социальных конфликтов и их характеристика.
14. Структура конфликта и ее основные составляющие.
15. Функции социальных конфликтов: двойственный характер.
16. Динамика социального конфликта.
17. Стадии протекания конфликта.
18. Типы участников конфликта.
19. Второстепенные члены конфликта.
20. Роль посредников в разрешении конфликтов.
21. Тактика поведения в конфликтной ситуации.
22. Стратегии разрешения конфликта.
23. Образ конфликтной ситуации.
24. Проблема эскалации конфликта.
25. Завершение конфликта как заключительная стадия его динамики.
26. Тактики, методы и типы разрешения конфликта.
27. Внутриличностные конфликты: социальная природа, причины и разновидности.
28. Межличностные конфликты в сфере управленческой деятельности.

29. Социальная природа и особенности социально-групповых конфликтов.
30. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
31. Содержание и особенности межэтнических конфликтов.
32. Политические конфликты: содержание и особенности.
33. Экономические конфликты: понятие и признаки.
34. Профилактика и предупреждение социальных конфликтов.
35. Методы регулирования трудовых конфликтов (посредничество, арбитраж, компромисс, консенсус)
36. Переговоры как метод решения конфликтной ситуации. Основные правила ведения переговоров.
37. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Виды посредников.
38. Медиаторство в процессе регулирования социальных конфликтов.
39. Эмоциональное реагирование в конфликте и саморегулирование.
40. Конфликтность и толерантность в общении.

Обязательным условием допуска к подготовке письменных ответов по на вопросы билета зачета является презентация результатов индивидуальной реферативной работы с получением оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».

#### **Перечень тем индивидуальных реферативных работ (рефератов):**

1. Особенности конфликтов в организации
2. Социальные функции организационных конфликтов
3. Признаки конфликтной ситуации в организации
4. Структура организационного конфликта
5. Способы предупреждения конфликтов
6. Стадии конфликта в организации
7. Причины организационных конфликтов
8. Движущие силы организационных конфликтов
9. Латентная стадия организационного конфликта
10. Инцидент и провокация, их роль в конфликте
11. Организаторы конфликта
12. Предпосылки возникновения конфликтов в организации
13. Методы диагностики конфликтных ситуаций в организации
14. Формы и способы регулирования конфликтов
15. Типы организационных конфликтов
16. Динамика межгрупповых конфликтов
17. Организационные конфликты и их виды
18. Деловые и межличностные конфликты
19. Конфликт между руководителем и подчиненным: причины и способы регулирования
20. Производственные конфликты
21. Трудовые споры как конфликт
22. Забастовка как трудовой конфликт: виды, формы, способы регулирования
23. Способы регулирования конфликтов в организации
24. Социальная технология регулирования конфликтов в организации
25. Роль посредников в управлении конфликтами в организации
26. Формы посредничества в регулировании конфликтов в организации
27. Переговоры как средство достижения компромисса
28. Правила проведения переговоров по урегулированию конфликтов
29. Компромисс как способ урегулирования конфликтов
30. Роль насилия в управлении конфликтами в организации
31. Индустриальные конфликты и социальное партнерство
32. Руководитель и коллектив: управление конфликтами
33. Психология конфликта в организации
34. Манипулирование в конфликтных ситуациях, его формы и влияние на динамику конфликта
35. Манипулятивные игры в конфликтных ситуациях

36. Манипулятивные игры руководителя в конфликтах
37. Манипулятивные игры подчиненных в конфликтах
38. Этика конфликта
39. Этика в регулировании конфликтных ситуаций
40. Этикет в регулировании конфликтных ситуаций
41. Морально-психологические аспекты поведения человека в конфликте
42. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов
43. Роль профсоюзов в регулировании и разрешении трудовых конфликтов
44. Роль административной власти в регулировании конфликтов.
45. Диагностика социальной напряженности в организации
46. Прогнозирование конфликтов в организации
47. Стратегия и тактика в регулировании организационных конфликтов
48. Основные правила разрешения конфликтов
49. Предупреждение организационных конфликтов
50. Последствия конфликтов в организации

### Критерии оценки реферативных работ

Критерии оценивания	Шкала оценок
Четкое структурирование работы. Тема раскрыта, решение проблемы обосновано полностью и тщательно, анализ проблемы полный. Качество оформления очень высокое, соответствующее требованиям (работа оформлена в полном соответствии с ГОСТом или имеется не более двух незначительных отклонений от ГОСТа). При защите работы: ясное, четкое изложение содержания, отсутствие противоречивой информации, демонстрация знания своей работы и умения отвечать на вопросы.	Отлично
Работа вполне структурирована. Тема раскрыта, решение проблемы вполне обосновано, анализ проблемы полный. Качество оформления высокое, в целом, соответствующее требованиям (имеется не более одного нарушения ГОСТа и двух отклонений). При защите работы: четкое изложение содержания, отсутствие противоречивой информации, демонстрация знания своей работы и умения отвечать на вопросы.	Хорошо
Работа слабо структурирована. Тема частично раскрыта, решение проблемы обосновано недостаточно, анализ проблемы неполный. Качество оформления среднее (имеются не более двух нарушений ГОСТа). При защите работы: пространное изложение содержания, фрагментарный доклад с очень краткими или отсутствующими выводами, путаница в научных понятиях, отсутствие ответов на ряд вопросов.	Удовлетворительно
Работа не структурирована. Тема не раскрыта, решение проблемы не обосновано, анализ проблемы отсутствует. Качество оформления низкое (имеются грубые нарушения ГОСТа). При защите работы: пространное изложение содержания, фрагментарный доклад, в котором отсутствуют выводы, путаница в научных понятиях, отсутствие ответов на ряд вопросов, демонстрация отсутствия знания своей работы.	Неудовлетворительно

### Тестовые задания

#### Описание технологии проведения:

1. Подготовка к выполнению заданий, заключающаяся в получении обучающимися методических указаний.
2. Выполнение тестовых заданий.
3. Получение оценки

Вопрос 1. Мотивы личности следует рассматривать как:

а) субъективный элемент конфликта;

- б) повод к конфликту;
- в) объективный элемент конфликта;
- г) последствие конфликта;
- д) причину конфликта.

Вопрос 2. По последствиям конфликты в организации бывают:

- а) конструктивные и деструктивные;
- б) открытые и скрытые;
- в) межличностные и межгрупповые;
- г) острые длительные и бурные быстротекущие;
- д) локальные и масштабные.

Вопрос 3.

\_\_\_\_\_ — это лицо, которое подталкивает других участников к конфликту.

Ответ должен состоять из одного существительного в единственном числе.

Пример формата ответа: Деятель

Ответ: Подстрекатель

Вопрос 4.

\_\_\_\_\_ — это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Ответ должен состоять из одного существительного в единственном числе.

Пример формата ответа: Прецедент

Ответ: Инцидент

#### **Критерии оценки:**

– средний уровень сложности (в формулировке задания перечислены все варианты ответа:

- 1 балл – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

– повышенный уровень сложности (в формулировке задания отсутствуют варианты ответа:

- 2 балла – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя два теоретических вопроса, позволяющие оценить уровень полученных знаний и степень сформированности умений и навыков.

Промежуточная аттестация по дисциплине возможна с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) в рамках электронного курса, размещенного в ЭИОС (образовательный портал «Электронный университет ВГУ» (LMS Moodle, <https://edu.vsu.ru/>)).

Обучающиеся, проходящие промежуточную аттестацию с применением ДОТ, должны располагать техническими средствами и программным обеспечением, позволяющим обеспечить процедуры аттестации. Обучающийся самостоятельно обеспечивает выполнение необходимых технических требований для проведения промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий.

Идентификация личности обучающегося при прохождении промежуточной аттестации обеспечивается посредством использования каждым обучающимся индивидуального логина и пароля при входе в личный кабинет, размещенный в ЭИОС образовательной организации.



Задания п. 20.2 рекомендуются к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных знаний по результатам освоения данной дисциплины.