

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

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
Управления персоналом

 И.Б. Дуракова

27.04.2020

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология

1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:  
38.03.02 Менеджмент
  2. Профиль подготовки/специализации:  
Менеджмент организаций
  3. Квалификация (степень) выпускника: бакалавр
  4. Форма образования: заочная
  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 16.04.2020
- 

8. Учебный год: 2022/2023

Триместр: 9

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины:

**Цель** изучения дисциплины состоит в формировании знаний в области конфликтологии, развитии способностей к самоорганизации и самообразованию, необходимых для изучения, прогнозирования, профилактики и конструктивного разрешения конфликтов в организации, обусловленных социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями.

Основными **задачами** учебной дисциплины являются:

- формирование целостного представления о конфликте как культурно-историческом феномене и возможностях работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- изучение понятийного аппарата конфликтологии, определение природы, сущности конфликта, его структурных элементов;
- формирование у студентов целостного представления о разных типах и уровнях конфликтов, обусловленных социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями, структуре и динамике конфликта, методах управления конфликтами;
- овладение технологиями самоорганизации и самообразования, управления конфликтом, способами и формами их разрешения с минимальными потерями для организации и коллектива;
- развитие умений студентов моделировать развитие конфликтной ситуации и поведения партнеров по общению и прогнозировать результаты межличностных взаимодействий;
- обучение конструктивному поведению в конфликте, методам бесконфликтного общения, использованию переговоров и посредничества в разрешении конфликтов;
- формирование первичных умений осуществлять профилактику конфликтов в группах;
- выработка умений распознавания различных тактик конфликтного взаимодействия, адекватного подбора способов нейтрализации конфликтов;
- выработка навыков самоорганизации и предупреждения конфликтов, выбора стратегий их разрешения;
- развитие навыков разрешения и предупреждения конфликтов, самоорганизации и успешного ведения переговоров.

**10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:** Вариативная часть. Дисциплины по выбору.

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

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>знать:</b> особенности работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; <b>уметь:</b> работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; <b>владеть (иметь навык(и)):</b>

		способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	<p><b>знать:</b> различные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;</p> <p><b>уметь:</b> разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;</p> <p><b>владеть (иметь навык(и)):</b> различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p>

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. 2 ЗЕТ / 72 час.**

**Форма промежуточной аттестации зачет**

**13. Виды учебной работы:**

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)			
	Всего	По триместрам		
		9 трим.	...	.....
Аудиторные занятия	10	10		
в том числе:				
лекции	4	4		
практические	6	6		
лабораторные	нет	нет		
Самостоятельная работа	58	58		
Контроль	4	4		
Итого:	72	72		

**13.1 Содержание разделов дисциплины:**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
<b>1. Лекции</b>		
1.1	Формирование основ конфликтологии.	Объект и предмет курса «Конфликтология». Цели и задачи конфликтологии. Роль конфликтологии в развитии общества. Основные понятия курса: участники конфликта, причины конфликта, конфликтная ситуация, конфликтное поведение, результаты конфликта. Различные подходы к определению понятия конфликта.
1.2	Конфликт: понятие, виды, функции.	Понятие конфликта. Объект и предмет конфликта. Проблема типологии конфликтов. Объективные элементы конфликта. Личностные элементы конфликта. Виды конфликтов. Понятие функции конфликта. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта.
1.3	Причины, структура и динамика конфликта.	Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов. Организационно - управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально - психологические условия профилактики конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

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 конфликт, конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации. Предконфликтная ситуация. Открытый конфликт. Послеконфликтный период.
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.
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. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.
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. Ошибки руководителей в конфликтных ситуациях. Особенности и способы решения конфликтов "руководитель - подчиненный". Модели поведения в конфликтной ситуации. Приемы психологической защиты в конфликтных ситуациях. Техники оперативной саморегуляции.
1.8	Сотрудничество при преодолении конфликтов	Роль коллектива в преодолении конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.
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.
<b>2. Практические занятия</b>		
2.1	Формирование основ конфликтологии.	Роль конфликтов в современном обществе. История возникновения и развития конфликтологии.
2.2	Конфликт: понятие, виды, функции.	Основные понятия конфликтологии: участники конфликта, конфликтная ситуация, конфликтное поведение, результаты конфликта.
2.3	Причины, структура и динамика конфликта.	Структура конфликта. Динамика конфликта. Предконфликтная ситуация. Открытый конфликт. Послеконфликтный период.
2.4	Профилактика конфликтов в организации.	Самодиагностика и техники оперативной саморегуляции. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
2.5	Диагностики конфликтов в организации.	Основные методы изучения конфликтов. Структурная модель конфликта. Диагностика организационных конфликтов. Опросные методы.
2.6	Методы урегулирования конфликтов.	Стратегии разрешения и урегулирования конфликта. Критерии конструктивного разрешения конфликта. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
2.7	Управление конфликтами.	Возможности и проблемы управления конфликтами в организации. Процесс управления конфликтом. Самооценка поведения в конфликте. Самоменеджмент в конфликтных ситуациях.
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.

2.9	Роль руководителя в управлении конфликтами.	Действия руководителя в конфликтных ситуациях. Особенности и способы решения конфликтов «руководитель – подчиненный».
-----	---	---

### 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.	0,2	0,5	-	6	6,7
2.	Конфликт: понятие, виды, функции.	0,5	0,5	-	6	7
3.	Причины, структура и динамика конфликта.	0,5	0,5	-	6	7
4.	Профилактика конфликтов в организации.	0,5	1	-	8	9,5
5.	Диагностики конфликтов в организации.	0,5	1	-	6	7,5
6.	Методы урегулирования конфликтов.	0,5	1	-	8	9,5
7.	Управление конфликтами.	0,5	0,5	-	6	7
8.	Сотрудничество при преодолении конфликтов	0,3	0,5	-	6	6,8
9.	Роль руководителя в управлении конфликтами	0,5	0,5	-	6	7
10.	Контроль	-	-	-	-	4
Итого:		4	6	-	58	72

### 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.

### **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 конспекты лекций, 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, лекционных 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 / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.]; под ред. В. П. Ратникова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юнити-Дана, 2017. — 543 с. — ISBN 978-5-238-02174-4 — <URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684816>.
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, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т. Н. Кильмашкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юнити-Дана, 2017. — 288 с. — ISBN 978-5-238-01542-2 - <URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684817>.

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ 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.
3.	Табачникова, И. А. Конфликтология: методическое пособие / И. А. Табачникова; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. — Москва: Дело, 2020. — 80 с. — ISBN 978-5-85006-280-4 — <URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685806>.

## 17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы (при необходимости)

Программа курса реализуется с применением дистанционных образовательных технологий.

Для организации занятий требуется:

- персональный компьютер и видеопроекторное оборудование;
- свободное программное обеспечение;
- доступ к ресурсам сети Internet

Специализированное программное обеспечение при изучении дисциплины не используется.

## 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Кафедра Управления персоналом, обеспечивающая реализацию образовательной программы, располагает материально-технической базой и аудиторным фондом, обеспечивающей проведение лекций, семинаров и иных видов учебной и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренной учебным планом и соответствующей санитарно-техническим нормам. Имеется специализированная мебель, стационарное и переносное оборудование: компьютер, проектор, экран.

## 19. Фонд оценочных средств:

### Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	ФОС* (средства оценивания)
<p>ОК-5</p> <p>способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p><b>знать:</b></p> <p>особенности работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>	<p>1. Формирование основ конфликтологии.</p> <p>2. Конфликт: понятие, виды, функции</p> <p>3. Причины, структура и динамика конфликта</p> <p>4. Профилактика конфликтов в организации</p> <p>5. Диагностика конфликтов в организации</p> <p>6. Методы урегулирования конфликтов</p> <p>7. Управление конфликтами</p> <p>8. Сотрудничество при преодолении конфликтов</p> <p>9. Роль руководителя в управлении конфликтами</p>	<p>Тестовые задания</p> <p>Практические задания</p> <p>Доклады</p> <p>Рефераты</p>
	<p><b>уметь:</b></p> <p>работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>	<p>4. Профилактика конфликтов в организации</p> <p>6. Методы урегулирования конфликтов</p> <p>7. Управление конфликтами</p> <p>8. Сотрудничество при преодолении конфликтов</p> <p>9. Роль руководителя в управлении конфликтами</p>	<p>Тестовые задания</p> <p>Практические задания</p> <p>Доклады</p> <p>Рефераты</p>



	<b>владеть (иметь навык(и)):</b> способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	4.Профилактика конфликтов в организации 5.Диагностика конфликтов в организации 6.Методы урегулирования конфликтов 7.Управление конфликтами 8. Сотрудничество при преодолении конфликтов 9. Роль руководителя в управлении конфликтами	Тестовые задания Практические задания Доклады Рефераты
ПК-2  владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	<b>знать:</b> различные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;	2.Конфликт: понятие, виды, функции 3. Причины, структура и динамика конфликта 4.Профилактика конфликтов в организации 5.Диагностика конфликтов в организации 6.Методы урегулирования конфликтов 7.Управление конфликтами 8. Сотрудничество при преодолении конфликтов 9. Роль руководителя в управлении конфликтами	Тестовые задания Практические задания Доклады Рефераты
	<b>уметь:</b> разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;	2.Конфликт: понятие, виды, функции 3. Причины, структура и динамика конфликта 4.Профилактика конфликтов в организации 5.Диагностика конфликтов в организации 6.Методы урегулирования конфликтов 7.Управление конфликтами 8. Сотрудничество при преодолении конфликтов 9. Роль руководителя в управлении конфликтами	Тестовые задания Практические задания Доклады Рефераты
	<b>владеть (иметь навык(и)):</b> различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	2.Конфликт: понятие, виды, функции 3. Причины, структура и динамика конфликта 4.Профилактика конфликтов в организации 5.Диагностика конфликтов в организации 6.Методы урегулирования конфликтов 7.Управление конфликтами 8. Сотрудничество при преодолении конфликтов 9. Роль руководителя в управлении конфликтами	Тестовые задания Практические задания Доклады Рефераты
<b>Промежуточная аттестация</b>			Комплект КИМ

\*В графе «ФОС» в обязательном порядке перечисляются оценочные средства текущей и промежуточной аттестаций.

## **19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации**

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели:

- 1) знание особенности работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
- 2) знание различных способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;
- 3) умение работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- 4) умение разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;
- 5) владение способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- 6) владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется – зачтено, не зачтено

Зачтено	Высокий уровень посещаемости занятий и выполнения заданий для самостоятельной работы. Отработка пропусков лекционных и неудовлетворительных оценок, полученных в ходе проверки текущей успеваемости. Высокая активность на занятиях.
Не зачтено	Низкий уровень посещаемости занятий и выполнения заданий для самостоятельной работы. Неотработанные пропуски лекционных занятий и неудовлетворительных оценок по результатам текущей аттестации. Низкая активность на занятиях.

## **19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **19.3.1 Перечень вопросов к зачету:**

1. Концепции конфликта в теории менеджмента.
2. Понятия объекта и предмета конфликта и их характеристики.
3. Стадии протекания социального конфликта.
4. Психологические теории конфликта.
5. Протекание конфликта в организации.
6. Современная прикладная конфликтология.
7. Основания и условия протекания социальных конфликтов.
8. Типы социальных конфликтов.
9. Управление конфликтом в организации.
10. Сущность конфликта в современной организации.
11. Тактики, методы и типы разрешения конфликта.
12. Причины возникновения конфликтов в организации.
13. Функции трудовых конфликтов.
14. Процессуальная и структурная модели трудовых конфликтов.
15. Понимание конфликта в теориях структурного функционализма.

16. Разрешение конфликта и его последствия.
17. Классификация конфликтов в организации.
18. Этапы разрешения конфликта.
19. Методы диагностики трудового конфликта.
20. Организационные способы управления конфликтом.
21. Социология конфликта.
22. Социологические и культурные способы управления конфликтом.
23. Социально-психологические способы управления конфликтом.
24. Методы регулирования трудовых конфликтов (посредничество, арбитраж, компромисс, консенсус).
25. Переговоры как метод решения конфликтной ситуации. Основные правила ведения переговоров.
26. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Виды посредников.
27. Стратегии разрешения конфликта.
28. Классификация социальных конфликтов по субъектам, направленности, содержанию, формам протекания и т.д.
29. Методы саморегуляции и саморазвития.
30. Самоменеджмент и его возможности.

### 19.3.2 Перечень практических заданий

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)

#### 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

### 19.3.3 Тестовые задания (примеры)

#### Раздел 1. Конфликтология как научная отрасль и учебная дисциплина (фрагмент)

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:
  - а) в конце XIX века;
  - б) в начале XX века;
  - в) в 30-е годы XX века;
  - г) в конце 50-х годов XX века;
  - д) в 70-е годы XX века.
2. Становление конфликтологической практики происходит:
  - а) в конце XIX века;
  - б) в 70-е годы XX века;
  - в) в начале 50-х годов XX века;

г) в 30-е годы XX века;

д) в 80-е годы XX века.

3. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:

а) в США (70-80-х годах);

б) в США (60-х годах);

в) в Германии (70-х годах);

г) в Австралии (80-х годах);

д) в России (конец 80-х годов).

4. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

а) в Москве в 1992 г.;

б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;

в) в Сочи в 1995 г.;

г) во Владивостоке в 1993 г.;

д) в Твери в 1998 г.

5. Предметом конфликтологии являются:

а) конфликты;

б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;

в) любые столкновения;

г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;

д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

## **Раздел 2. Конфликт: понятие, виды, функции (фрагмент).**

1. Конфликт — это:

а) борьба мнений;

б) спор, дискуссия по острой проблеме;

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;

д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство — это:

а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;

б) столкновение интересов;

в) нанесение взаимного ущерба;

г) борьба мнений;

д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хоть одного из них одержать победу над другим;

б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация — это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

- д) этап развития конфликта.
- 5. Причина конфликта — это:
  - а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
  - б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
  - в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

**Раздел 7. Управление конфликтами (фрагмент).**

- 1. Управление конфликтами — это:
  - а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
  - б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
  - в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
  - г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
  - д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.
- 2. Содержание управления конфликтами включает:
  - а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение,
  - б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
  - в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
  - г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
  - д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.
- 3. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:
  - а) прогнозирования конфликта;
  - б) предупреждения конфликта;
  - в) стимулирования конфликта;
  - г) регулирования конфликта;
  - д) разрешения конфликта.
- 4. Институционализация конфликта — это:
  - а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
  - б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
  - в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта,
  - г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
  - д) обращение к медиатору.
- 5. Легитимизация конфликта — это:
  - а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта,
  - б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
  - в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
  - г) обращение к медиатору;
  - д) придание конфликту широкую огласку.

**Критерии оценки тестового задания**

Ответы оцениваются с использованием политомической шкалы. Допускается несколько категорий ответа на задание, каждая из которых оценивается по-разному: за полностью верный ответ назначается 2 балла, за частично верный – 1 балл, за неверный – 0 баллов.

Критерии оценивания	Шкала оценок
Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся набрал более 90% от максимального балла	Отлично

Оценка «Хорошо» выставляется, если обучающийся набрал более 70% от максимального балла	Хорошо
Оценка «Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся набрал более 50% от максимального балла	Удовлетворительно
Оценка «Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся набрал менее 50% от максимального балла	Неудовлетворительно

### **19.3.4 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

#### **Критерии оценки докладов:**

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.

### 19.3.5 Темы 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

#### **19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах устного опроса (фронтальная беседа, доклады); письменных работ (контрольных тестовых заданий, выполнения практико-ориентированных заданий). Критерии оценивания приведены выше.

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

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний. При оценивании используются качественные критерии оценивания, приведенные выше.

При оценивании используются количественные или качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.

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

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета



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.