Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 02.10.2023 10:59:11
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
экономики и управления

_____ /А.В. Назаренко/

«_29»_____августа_____ 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Направление подготовки
38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ
Профиль «Экономика и управление трудом»

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения:
очно-заочная (2022 год приема)

Москва 2022

1. Цели и задачи дисциплины

Цели освоения дисциплины:

формирование у обучающихся адекватного представления о возможностях практического применения основных положений психологии личности и социальной психологии в сфере общения и межличностного взаимодействия в конфликтной ситуации

Задачи изучения дисциплины:

- овладение теоретическими основами курса, раскрытие их сущности, функций и роли, а также освоение возможностей целенаправленного использования на практике;
- овладение конкретными знаниями в области конфликтологии, освоение структуры и возможностей системного и прикладного обеспечения эффективной работы с людьми;
- представление роли и сущности конфликта, получение знаний о конфликтологии как комплексном научно-исследовательском направлении, о процессе конфликтного взаимодействия в современном обществе, об источнике и субъектах конфликта, о психологическом разрешении различного рода конфликтных ситуаций, о способности их своевременного урегулирования;
- приобретение практических навыков работы в условиях конфликтных ситуаций и их устранения.

2. Место дисциплины в структуре ООП.

Дисциплина «Конфликтология» относится к числу дисциплин элективной части учебного плана по направлению 38.03.03 «Управление персоналом».

Дисциплина «Конфликтология» взаимосвязана логически и содержательно-методически с другими дисциплинами учебного плана, формирующими общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции будущих бакалавров по направлению 38.03.03 Управление персоналом.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-8	Способность разрабатывать: социальные программы, программы по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации	**знать**: особенности организации работы и производства на конкретных рабочих местах; основные требования к организации работ на различных участках производства, организации, отрасли; основания и способы привлечения к дисциплинарной ответственности; основные направления формирования кадровой и социальной политики организации; основные подходы и механизмы формирования кадровой политики; систему кадровой политики и определяющие ее элементы; теоретико-прикладные основы конфликтологии; способы урегулирования конфликтов и споров **уметь:** собирать, анализировать и структурировать информацию об особенностях организации работ на различных участках производства и на конкретных рабочих местах с учетом целей, задач, планов и структуры организации; анализировать рынок труда по организации работы на аналогичном производстве и рабочих местах; проводить анализ кадровой политики и человеческих ресурсов организации

		владеть: навыками оценки динамики производительности, интенсивности и эффективности труда на рабочих местах; навыками определения оптимального стиля поведения в конфликтных ситуациях

4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, т.е. 180 академических часов (из них 126 часов – самостоятельная работа студентов).

Дисциплина «Конфликтология» изучается на 6 семестре: лекции – 18 часов, практические занятия – 36 часов, форма контроля – экзамен.

Структура и содержание дисциплины «Конфликтология» по срокам и видам работы отражены в Приложении 3.

Содержание разделов дисциплины.

Тема 1. *Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания.*

Современные концепции конфликта. Предпосылки формирования конфликтологических идей. Характеристика основных этапов развития зарубежной конфликтологии. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Конфликтология как научная дисциплина и ее место в системе наук. Роль конфликта в теориях социального изменения. Развитие конфликтологической парадигмы.

Тема 2. *Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления*.

Понятие конфликта. Его основные составляющие. Основные функции конфликта. Контрольная, стабилизационная, инновационная, информативная (сигнализирующая и коммуникативная), интегративная, конструктивная, сигнальная, диагностическая, восстановительная, зондирующая и регулятивная функции. Эффект группового фаворитизма.

Тема 3. *Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.*

Факторы поведения человека. Групповые интересы и цели. Классификация причин возникновения конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные причины. Ресурсная, информационная, целостная, структурная и коммуникативная (поведенческая) группы объективных причин возникновения конфликтов. Виды субъективных причин возникновения конфликтов.

Тема 4. *Типология конфликтов.*

Основания классификации конфликтов. Базисная классификация по А.Я. Анцупову, А.И. Шипилову. Подходы к классификации Г. Бисно, М. Дойч, Р. Фишера и др. Типология Н. Смелзера. Классификация конфликтов: -по сферам проявления; -по масштабам, длительности и напряженности; -по субъектам конфликтного взаимодействия; -по предмету конфликта; -по источникам и причинам возникновения; -по коммуникативной направленности; -по социальным последствиям; -по формам и степени столкновения; -по способам и масштабам урегулирования.

Тема 5. *Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.*

Мотивационные основы конфликта: концепция К.Левина. Деструктивная мотивация конфликта. Непродуктивная мотивация конфликта. Конструктивная мотивация конфликта. Конфликтные потребности. Диагностические методы исследования мотивации конфликта (программа наблюдения, методика «Ценностные ориентации» М. Рокича, методика «Q- сортировка», проективная методика «Незаконченные предложения» и др.). Стресс: понятие, симптомы, причины возникновения. Факторы стрессового риска.

Тема 6. *Структура, фазы и стадии развития конфликта*.

Структурная и процессуальная модели описания конфликта. Структура конфликта: предмет, объекты, субъекты конфликта, его микро- и макросреда, субъективное восприятие конфликта, его личностные элементы и психологические компоненты. Фазы конфликта: начальная, эскалация, пик конфликта и фаза спада. Стадии конфликта: возникновение конфликтной ситуации, конфликтное взаимодействие, завершение (трансформация) конфликта.

Тема 7. *Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.*

Позитивные возможности пассивных конфликтных стратегий; Понятие конфликтной технологии, ее компоненты. Институциализация конфликта и использование нормативных механизмов при предупреждении конфликтов. Адисциплинарный, Т-групповой, проблемно-ориентированный подход к урегулированию конфликтов. Гражданская дипломатия и «дипломатия второго пути» как способы разрешения конфликта.

Тема 8. *Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.*

Основные стили поведения в конфликтной ситуации: конкуренция (конфронтация), уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс. Тактика избегания конфликта и метод насилия. Силовое подавление конфликта.

Тема 9. *Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.*

Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений. Понятие социального партнерства. Содержание социального партнерства. Предмет социального партнерства. Предмет трудовых конфликтов. Роль профсоюзов в разрешении и профилактике трудовых конфликтов. Функции коллективных соглашений и договоров.

Тема 10. *Роль предпринимателей, руководителей и менеджеров в управлении конфликтами.*

Роль сотрудников службы по работе с персоналом, формальных и неформальных лидеров в разрешении межличностных конфликтов. Стили руководства в конфликтной ситуации. Власть менеджера и авторитет лидера в управлении конфликтами. Построение системы управления конфликтами. «Кодекс деловой этики» как инструмент управления типовыми конфликтами интересов. Разрешение конфликтов с клиентами и партнерами по бизнесу. «Кодекс поведения в конфликте».

5. Образовательные технологии.

Методика преподавания дисциплины «Конфликтология» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

– чтение лекций с использованием презентационных демонстрационных материалов;

– организация и проведение текущего контроля знаний студентов посредством устного опроса;

– проведение интерактивных семинарских занятий.

– тестирование.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Конфликтология» в целом по дисциплине составляет 40% аудиторных занятий. Занятия лекционного типа составляют 40% от объема аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

В процессе обучения используются оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций, такие как дискуссии, опросы. На занятиях проходит обсуждение вопросов, изученных обучающимся во время аудиторных занятий и самостоятельно.

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

6.1.1. В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующая компетенция:

Код компетенция	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
ПК-8	Способность разрабатывать: социальные программы, программы по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения учащимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания.

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимся планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

6.1.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

ПК-8 Способность разрабатывать: социальные программы, программы по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
знает: особенности организации работы и производства на конкретных рабочих местах; основные требования к организации работ на различных участках производства, организации, отрасли; основания и способы привлечения к дисциплинарной ответственности; основные направления формирования кадровой и социальной политики организации; основные подходы и	Обучающийся демонстрирует *полное отсутствие или недостаточное соответствие* следующих знаний: особенности организации работы и производства на конкретных рабочих местах; основные требования к организации работ на различных участках производства, организации, отрасли; основания и способы привлечения к	Обучающийся демонстрирует *неполное соответствие* следующих знаний: особенности организации работы и производства на конкретных рабочих местах; основные требования к организации работ на различных участках производства, организации, отрасли; основания и способы привлечения к дисциплинарной ответственности;	Обучающийся демонстрирует *частичное соответствие* следующих знаний: особенности организации работы и производства на конкретных рабочих местах; основные требования к организации работ на различных участках производства, организации, отрасли; основания и способы привлечения к дисциплинарной ответственности; основные	Обучающийся демонстрирует *полное соответствие* следующих знаний: особенности организации работы и производства на конкретных рабочих местах; основные требования к организации работ на различных участках производства, организации, отрасли; основания и способы привлечения к дисциплинарной ответственности; основные

механизмы формирования кадровой политики; систему кадровой политики и определяющие ее элементы; теоретико-прикладные основы конфликтологии; способы урегулирования конфликтов и споров	дисциплинарной ответственности; основные направления формирования кадровой и социальной политики организации; основные подходы и механизмы формирования кадровой политики; систему кадровой политики и определяющие ее элементы; теоретико-прикладные основы конфликтологии; способы урегулирования конфликтов и споров	основные направления формирования кадровой и социальной политики организации; основные подходы и механизмы формирования кадровой политики; систему кадровой политики и определяющие ее элементы; теоретико-прикладные основы конфликтологии; способы урегулирования конфликтов и споров. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	направления формирования кадровой и социальной политики организации; основные подходы и механизмы формирования кадровой политики; систему кадровой политики и определяющие ее элементы; теоретико-прикладные основы конфликтологии; способы урегулирования конфликтов и споров, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	направления формирования кадровой и социальной политики организации; основные подходы и механизмы формирования кадровой политики; систему кадровой политики и определяющие ее элементы; теоретико-прикладные основы конфликтологии; способы урегулирования конфликтов и споров, свободно оперирует приобретенными знаниями.
умеет: собирать, анализировать и структурировать информацию об особенностях организации работ на различных участках производства и на конкретных рабочих местах с учетом целей, задач, планов и структуры организации; анализировать рынок труда по организации работы на аналогичном производстве и рабочих местах; проводить анализ кадровой политики и человеческих ресурсов организации	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет применять: умение собирать, анализировать и структурировать информацию об особенностях организации работ на различных участках производства и на конкретных рабочих местах с учетом целей, задач, планов и структуры организации; анализировать рынок труда по организации работы на аналогичном производстве и рабочих местах; проводить анализ кадровой политики и человеческих ресурсов организации, в области управления персоналом при решении практических задач с учетом положений	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: собирать, анализировать и структурировать информацию об особенностях организации работ на различных участках производства и на конкретных рабочих местах с учетом целей, задач, планов и структуры организации; анализировать рынок труда по организации работы на аналогичном производстве и рабочих местах; проводить анализ кадровой политики и человеческих ресурсов организации, в области управления персоналом при решении практических задач с учетом положений. Допускаются значительные ошибки, проявляется недо-	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: собирать, анализировать и структурировать информацию об особенностях организации работ на различных участках производства и на конкретных рабочих местах с учетом целей, задач, планов и структуры организации; анализировать рынок труда по организации работы на аналогичном производстве и рабочих местах; проводить анализ кадровой политики и человеческих ресурсов организации, в области управления персоналом при решении практических задач с учетом положений. Умения освоены, но допускаются незна-	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: собирать, анализировать и структурировать информацию об особенностях организации работ на различных участках производства и на конкретных рабочих местах с учетом целей, задач, планов и структуры организации; анализировать рынок труда по организации работы на аналогичном производстве и рабочих местах; проводить анализ кадровой политики и человеческих ресурсов организации, в области управления персоналом при решении практических задач с учетом положений. Свободно оперирует приобретенными умениями, применя-

		статочность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	чительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	ет их в ситуациях повышенной сложности.
владеет: навыками оценки динамики производительности, интенсивности и эффективности труда на рабочих местах; навыками определения оптимального стиля поведения в конфликтных ситуациях	Обучающийся демонстрирует *полное отсутствие или недостаточное соответствие* следующих знаний: навыками оценки динамики производительности, интенсивности и эффективности труда на рабочих местах; навыками определения оптимального стиля поведения в конфликтных ситуациях	Обучающийся демонстрирует *неполное соответствие* следующих знаний: навыками оценки динамики производительности, интенсивности и эффективности труда на рабочих местах; навыками определения оптимального стиля поведения в конфликтных ситуациях. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует *частичное соответствие* следующих знаний: навыками оценки динамики производительности, интенсивности и эффективности труда на рабочих местах; навыками определения оптимального стиля поведения в конфликтных ситуациях, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует *полное соответствие* следующих знаний: навыками оценки динамики производительности, интенсивности и эффективности труда на рабочих местах; навыками определения оптимального стиля поведения в конфликтных ситуациях, свободно оперирует приобретенными знаниями.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме экзамена проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения учащимся планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Конфликтология» (выступили с докладом, написали контрольную работу в формате бланкового тестирования).

Шкала оценивания	Описание
Отлично	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Хорошо	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом.

	Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в стандартных ситуациях. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Удовлетворительно	Не выполнен один из видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется частичное отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
Неудовлетворительно	Не выполнены виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по большему ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонд оценочных средств представлен в приложении 1 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля).

ЭОР по дисциплине «Конфликтология» *https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=10687*

а) основная литература:

1. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13536-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490115 (дата обращения: 20.08.2022).

2. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492907 (дата обращения: 20.08.2022).

б) дополнительная литература:

1. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492413 (дата обращения: 20.08.2022).

2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492369 (дата обращения: 20.08.2022).

в) программное обеспечение и интернет - ресурсы:

Используемое программное обеспечение:

Наименование ПО	№ договора
Операционная система, Windows 7 (или ниже) - Microsoft Open License	Лицензия № 61984214, 61984216,61984217, 61984219, 61984213, 61984218, 61984215

Офисные приложения, Microsoft Office 2013(или ниже) - Microsoft Open License	Лицензия № 61984042

Интернет-ресурсы:

Каждый студент обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным библиотекам университета (elib.mgup; lib.mami.ru/lib/content/elektronyy-katalog),к электронным каталогам вузовских библиотек и крупнейших библиотек Москвы (http://window.edu.ru), к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам):

№ п/п	Электронный ресурс	№ договора. Срок действия доступа	Примечания
1.	**ЭБС «Университетская библиотека онлайн (www.biblioclub.ru)**	Договор № 201_388.223.ЕП/21 от 27.05.2021 с ООО «Директ-Медиа». Срок действия – с**29.05.2021 по 28.05.2022**	Доступ к базовой коллекции ЭБС
		Договор № 366_970.ЕП/22 от 24.05.2022 с ООО «Директ-Медиа». Срок действия - с **29.05.2022 по 28.05.2023**	Доступ к базовой коллекции ЭБС
3.	**ЭБС «Лань» (www.e.lanbook.com)**	Договор № 202_390.223.ЕП/21 от 27.05.2021 с ООО «ЭБС ЛАНЬ». Срок действия – с **16.06.2021 по 15.06.2022**	Инженерно-технические науки – Издательство **«Машиностроение»;** Инженерно-технические науки – Издательство **МГТУ им. Н.Э. Баумана;** Инженерно-технические науки – Издательство **«Физматлит»;** Экономика и менеджмент – Издательство **«Флинта»;** - **34** книги из других разделов ЭБС
		Договор № 367_964.ЕП/22 от 24.05.22 с ООО «ЭБС ЛАНЬ». Срок действия – с **16.06.2022 по 15.06.2023**	Инженерно-технические науки – Издательство **«Машиностроение»;** Инженерно-технические науки – Издательство **МГТУ им. Н.Э. Баумана**; Инженерно-технические науки – Издательство **«Физматлит»;** Экономика и менеджмент – Издательство **«Флинта»;** - **34** книги из других разделов ЭБС
	ЭБС «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com)	Договор № 25-05/2021 от 27.05.2021 с ООО «ЗНАНИУМ». Срок действия – с **01.08.2021 по 31.07.2022**	Доступ к **21** изданию из разных коллекций ЭБС
		Договор № 29-05/2022 от 25.05.2022 с ООО «ЗНАНИУМ». Срок действия – **с 01.08.2022 по 31.07.2023**	Доступ к **21** изданию из разных коллекций ЭБС
	Образовательная платформа ЮРАЙТ (www.urait.ru)	Договор № 224_345.223.ЕП/21 от 01.06.2021 с ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Срок действия – с **01.09.2021 по 31.08.2022**	**Пакет «Базовый» -** 9700 учебников для ВО и СПО.
	Национальная электронная библиотека (НЭБ)	Договор № 101/НЭБ/2450-п от 13.04.2022 с ФГБУ «РГБ» - срок действия договора 5 лет	НЭБ (нэб.рф) объединяет фонды публичных библиотек России федерального, регионального, муниципального уровней, библиотек научных и образовательных учреждений, а также правообладателей, правомерно переведенные в цифровую форму

	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» (www.cyberleninka.ru)	Свободный доступ	1134165 научных статей
	Научная электронная библиотека **e.LIBRARY.ru**	Свободный доступ	Более 3000 наименований российских журналов в открытом доступе
	ЭБС «Polpred» (polpred.com)	Свободный доступ	Обзор СМИ (архив публикаций за 15 лет)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Аудитории, оснащенные учебной мебелью и переносным (стационарным) мультимедийным комплексом (проектор, ноутбук (компьютер)).

9. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов.

В процессе изучения дисциплины используются такие виды учебной работы по отношению к обучающемуся, как лекции, семинары, а также различные виды самостоятельной работы по заданию преподавателя.

Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции.

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену. Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине преподаватель использует электронные мультимедийные презентации. Обучающимся предоставляется возможность копирования презентаций для самоподготовки и подготовки к промежуточной аттестации.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре.

Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к семинарам обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В ходе семинара обучающийся может выступать с заранее подготовленным докладом. Также он должен проявлять активность при обсуждении выступлений и докладов согруппников. Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в

освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. Не допускается выступление по первоисточнику – необходимо иметь подготовленный письменный доклад, оцениваемый преподавателем наряду с устным выступлением. Не допускается также и распределение вопросов к семинару среди обучающихся группы, в результате которого отдельный обучающийся является не готовым к конструктивному обсуждению «не своего» вопроса. Все вопросы к семинару должны быть письменно проработаны каждым обучающимся.

Методические указания для обучающихся по освоению самостоятельной работы.

Данная форма работы направлена на самостоятельное изучение обучающимися отдельных вопросов по темам учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по дисциплине определяется тематическим планом. При самостоятельной работе обучающийся взаимодействует с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя.

Работа с литературой.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Изучая материал по учебной книге (учебнику, учебному пособию, монографии, и др.), следует переходить к следующему вопросу только после полного уяснения предыдущего, фиксируя выводы и вычисления, в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода. Особое внимание обучающийся должен обратить на определение основных понятий курса. Надо подробно разбирать примеры, которые поясняют определения. Полезно составлять опорные конспекты.

Выводы, полученные в результате изучения учебной литературы, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы при перечитывании материала они лучше запоминались. При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Вопросы, которые вызывают у обучающегося затруднение при подготовке, должны быть заранее сформулированы и озвучены во время занятий в аудитории для дополнительного разъяснения преподавателем.

Методические рекомендации по подготовке к тестированию

Тестирование является формой промежуточного, а также итогового контроля знаний студентов. Тестирование стимулирует систематическую работу студентов в течение нескольких семестров, что повышает познавательно-творческую направленность самообразования. При подготовке к тестированию необходимо наряду с основной учебной литературой использовать справочную, дополнительную литературу.

Методические рекомендации на составления и выступления с докладом.

Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить. При написании доклада по заданной теме студенту необходимо составляет план, подобрать основные источники. Как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников. В процессе работы с источниками систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. Общая тематика докладов определяется преподавателем, но в определении конкретной темы инициативу должен проявить студент. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить. Каждый доклад должен начинаться с введения. Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть ее практическую значимость.

В основной части доклада раскрывается его содержание. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента. В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д. В заключении подводятся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам. При подготовке устного выступления нужно учитывать его регламент - не более 10 минут.

Методические рекомендации студентам для подготовки экзамену.

Подготовка студентов к экзамену включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного года (семестра);
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену;
- сдача экзамена.

Подготовку к экзамену необходимо целесообразно начать с планирования и подбора нормативно-правовых источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти. Предложенная методика непосредственной подготовки к экзамену может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно беглого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем. Литература для подготовки к экзамену обычно рекомендуется преподавателем. Она также указана в учебной программе дисциплины. Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к экзамену, нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к экзамену учебники и учебные пособия, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал. Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других. В ходе подготовки к экзамену студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий и реальных юридических проблем. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к экзамену должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала. В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на консультациях.

10. Методические рекомендации для преподавателя.

Дисциплина «Конфликтология» занимает важное место среди курсов, читаемых в рамках подготовки специалистов по управлению персоналом.

Своеобразие этого курса определяется объектом управления – человеческие ресурсы организации, и характером современной управленческой деятельности, направленной, прежде всего, на работу с персоналом, как основным ресурсом, определяющим конкурентоспособность организации. Особенностью данной учебной дисциплины является ее выраженный практический характер. Поэтому на лекциях студент должен освоить основные теоретические аспекты тем, а на практических занятиях показать не только знание общих теоретических вопросов изучаемой темы, но и практику применения действующего трудового законодательства.

Поэтому в процессе подготовки к семинарскому занятию желательно ознакомиться не только с материалом основной литературы, но и обратить внимание на литературу, рекомендуемую дополнительно, а также самостоятельно подобрать материал из профессиональных журналов, издаваемых по разным аспектам.

Так как качество освоения курса зависит, прежде всего, от того, насколько точно и полно студент владеет его понятийным аппаратом, то при подготовке к занятиям рекомендуется посмотреть глоссарий, содержащий анализ основных терминов изучаемой дисциплины, материал лекции по изучаемой теме и, конечно, ответить на вопросы теста, позволяющего проконтролировать уровень освоения, как теоретического материала проблемы, так и ее основного понятийного аппарата.

Современные технологии обучения большое внимание уделяют формированию умения студента самостоятельно работать с информацией, четко формулировать собственные мысли, аргументировать свою позицию, что является основой становления профессионализма молодого сотрудника. Один из важных способов достижения этой цели – анализ альтернативных точек зрения.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров **38.03.03 «Управление персоналом».**

Программу составили:

к.э.н., доцент  /И.В. Белянина/

Программа утверждена на заседании кафедры «Управление персоналом» «29» августа 2022 г., протокол № 01.

Заведующий кафедрой
д.э.н., профессор  /М.М. Крекова/

Приложение 1
к рабочей программе

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки: 38.03.03 «Управление персоналом»
ОП: «Экономика и управление трудом»
Форма обучения: очно-заочная
2022 год набора

Кафедра: «Управление персоналом»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Конфликтология

Состав:

1. Паспорт фонда оценочных средств

2. Описание оценочных средств:

- *примерные темы докладов;*
- *примерные вопросы для тестирования;*
- *вопросы по темам дисциплины;*
- *учебные кейсы;*
- *вопросы для подготовки к экзамену.*

Составитель:

к.э.н., доцент Белянина Ирина Владимировна

Москва, 2022 год

Таблица 1

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Конфликтология					
ФГОС ВО **38.03.03 «Управление персоналом»**					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **компетенции**:					
КОМПЕТЕНЦИИ		**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИНДЕКС	**ФОРМУЛИРОВКА**				
ПК-8	Способность разрабатывать: социальные программы, программы по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации	**знать:** особенности организации работы и производства на конкретных рабочих местах; основные требования к организации работ на различных участках производства, организации, отрасли; основания и способы привлечения к дисциплинарной ответственности; основные направления формирования кадровой и социальной политики организации; основные подходы и механизмы формирования кадровой политики; систему кадровой политики и определяющие ее элементы; теоретико-прикладные основы конфликтологии; способы урегулирования конфликтов и споров **уметь:** собирать, анализировать и структурировать информацию об особенностях организации работ на различных участках производства и на конкретных рабочих местах с учетом целей, задач, планов и структуры организации; анализировать рынок труда по организации работы на аналогичном производстве и рабочих местах; проводить анализ кадровой политики и человеческих ресурсов организации **владеть:** навыками оценки динамики производительности, интенсивности и эффективности труда на рабочих местах; навыками определения оптимального стиля поведения в конфликтных ситуациях	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	УО, Т, Д, экзамен	Пороговый уровень: самостоятельно находит оптимальные пути преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления социальными конфликтами, использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.

**- Сокращения форм оценочных средств см. в приложении 2 к РП.

Перечень тем для подготовки доклада по дисциплине «Конфликтология».

Доклад направлен на оценку уровня освоения компетенции ПК-8

Критерии оценки доклада

ПК-8 проверяется наличием практических примеров при подготовке докладов

При определении оценки указанные условия должны выполняться полностью. Условие, выполняемое частично, считается невыполненным.

Оценка «отлично» при выполнении следующих условий:

1. В раскрыты следующие вопросы:
- суть рассматриваемого аспекта и причину его рассмотрения,
- описание существующих для данного аспекта проблем и предлагаемые пути их решения.
2. Соблюдение регламента при представлении доклада.
3. Представление, а не чтение материала.
4. Использование актуальных нормативных, монографических и периодических источников литературы.
5. Четкость дикции.
6. Правильность и своевременность ответов на вопросы.

Оценка «хорошо» при выполнении следующих условий: невыполнение любых двух из указанных условий.

Оценка «удовлетворительно» при выполнении следующих условий: невыполнение любых трех из указанных условий.

Оценка «неудовлетворительно»: невыполнение любых четырех из указанных условий.

1. Социология конфликта Л. Козера.
2. Социология конфликта Р. Дарендорфа.
3. Социал-дарвинистские идеи в конфликтологии.
4. Развитие отечественной конфликтологической мысли.
5. Теория агрессии К. Лоренца.
6. Агрессия как аспект социальных отношений.
7. Социальные детерминанты агрессии.
8. Психоаналитические концепции о конфликте.
9. Конфликтогенные особенности отношений в системе руководство – подчинение.
10. Манипуляции в общении.
11. Социальный конфликт.
12. Экономические конфликты вчера и сегодня.
13. Политические конфликты.
14. Конфликты в мире политики.
15. Насилие как политическое средство.
16. Структурные процессы как источник насильственных конфликтов.
17. Региональные конфликты.
18. Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве.
19. Понятие, причины, виды вооруженного конфликта.
20. Глобализация и регионализация как конфликтогенные факторы трансформации современного российского общества.
21. Международные и глобальные конфликты.
22. Конфликты в сфере культуры.
23. Конфликты в молодой семье.
24. Межпоколенные конфликты в современной семье.
25. Супружеские конфликты.
26. Механизмы развития внутриличностных конфликтов.
27. Личность и конфликт.
28. Психологические конфликты как форма развития личности.
29. Барьеры общения, конфликты, стресс.
30. Эмоции в конфликте.
31. Особенности восприятия в конфликте и кризисе.

32. Эффективное общение в конфликте.
33. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации.
34. Психологические возможности улучшения общения.
35. Картография конфликта.

Фонд примерных вопросов тестирования по дисциплине «Конфликтология».

Каждому студенту предлагается комплект тестовых заданий из 10 вопросов. Критерии оценки используются следующие:

«отлично» - 85-100% правильных ответов;
«хорошо» - 60-84% правильных ответов;
«удовлетворительно» 40 -59% правильных ответов;
«не удовлетворительно» менее 40% правильных ответов.

6 семестр (ПК-8)

1. Стиль поведения в конфликте — совокупность методов и способов действия в конфликте, ориентированных на достижение определенных целей и реализацию интересов. Это утверждение:
   А. верно
   Б. неверно

2. Внутригрупповой конфликт — столкновение между личностью и группой. Это утверждение:
   А. верно
   Б. неверно

3. В любом внутригрупповом конфликте, как правило, имеется зачинщик, лидер конфликта. Такой член коллектива в конфликтологии именуется негативным лидером. Это утверждение:
   А. верно
   Б. неверно

4. Управление конфликтами — это не только умение определять возможные зоны их возникновения в группе, но и предотвращать конфликтные ситуации, воздействовать на совместную деятельность людей, так чтобы возникающие противоречия не перерастали в конфликтное противодействие. Это утверждение:
   А. верно
   Б. неверно

5. Предвидение:
А. заключается в попытках выяснения отношений до наступления момента конфронтации
Б. сводится к совершению действий, упреждающих конфликт
В. может быть достигнуто при помощи разделения участников конфликта по ресурсам, целям, средствам, с тем чтобы между ними было возможно меньше контактов или реорганизации, изоляции одной из сторон

6. Отрицание — это способ:
А. ухода от внутриличностного конфликта, при котором тревожные состояния как бы загоняются в бессознательное, оседают там и могут оказывать отрицательное воздействие на психику и поведение человека, всплывая в самые неожиданные моменты
Б. защиты, основанный на сдерживании негативных эмоций, вызванных внутриличностным конфликтом. Заключается в подмене необходимости принятия решения игнорированием самого решения и неприятных обстоятельств

7. Существуют основные этапы управления конфликтом:
А. сбор информации и диагностики причин
Б. замещение и проекция

8. Вытеснение – это способ:

А. ухода от внутриличностного конфликта, при котором тревожные состояния как бы загоняются в бессознательное, оседают там и могут оказывать отрицательное воздействие на психику и поведение человека, всплывая в самые неожиданные моменты
Б. защиты, основанный на сдерживании негативных эмоций, вызванных внутриличностным конфликтом. Заключается в подмене необходимости принятия решения игнорированием самого решения и неприятных обстоятельств
В. переключения психической энергии вытесненного неприятного чувства на социально одобряемый вид деятельности - художественное, музыкальное творчество, занятие спортом

9. Сублимация – это способ:
А. ухода от внутриличностного конфликта, при котором тревожные состояния как бы загоняются в бессознательное, оседают там и могут оказывать отрицательное воздействие на психику и поведение человека, всплывая в самые неожиданные моменты
Б. переключения психической энергии вытесненного неприятного чувства на социально одобряемый вид деятельности - художественное, музыкальное творчество, занятие спортом
В. защиты, основанный на сдерживании негативных эмоций, вызванных внутриличностным конфликтом. Заключается в подмене необходимости принятия решения игнорированием самого решения и неприятных обстоятельств

10. При зарождении конфликта в среде психологически совместимых людей необходимо соблюдать следующие правила:
А. не находить точки соприкосновения — сферы взаимных интересов и возможных компромиссов
Б. тщательно подбирать выражения, избегать эмоционально-оценочных высказываний
В. не проявлять интерес к стремлениям противоборствующей стороны, не выяснить точку зрения, позицию, которую занимает оппонент
Г. беспристрастно посмотреть на собственное поведение

11. 1-я фаза предконфликтной стадии:
А. наличие конфликтной ситуации
Б. обострение отношений, прямая конфронтация сторон
В. ослабление противостояния
Г. урегулирование или разрешение конфликта

12. 3-я фаза конфликтной стадии:
А. возникновение инцидента
Б. заключительная
В. завершение, урегулирование
Г. разрешение конфликта

13. Сколько фаз в послеконфликтной стадии:
А. 2 фазы
Б. 3 фазы
В. 4 фазы

14. Сколько фаз в конфликтной стадии:
А. 2 фазы
Б. 3 фазы
В. 4 фазы

15. Корпоративные причины возникновения трудовых конфликтов – это:
А. одного участника или группу участников трудовых отношений не устраивают те или иные принципы отношений внутри корпорации
Б. снижение уровня жизни населения, его материального положения

В. чрезмерное расслоение в обществе на богатых и бедных

16. Профилактика конфликтов — совокупность направлений, методов управления организацией, которая уменьшает вероятность возникновения конфликтов. Это утверждение:
    А. верно
    Б. неверно

17. Способ профилактики конфликта выдвижение общих гармонирующих целей между руководством организации и ее персоналом – это:
А. руководитель предприятия должен уметь ставить такие цели перед организацией, которые не противоречат целям сотрудников
Б. каждый сотрудник должен быть наделен служебными правами, обязанностями и ответственностью в соответствии со своей должностью

18. Способ профилактики конфликта баланс прав и ответственности в организации – это:
А. руководитель предприятия должен уметь ставить такие цели перед организацией, которые не противоречат целям сотрудников
Б. каждый сотрудник должен быть наделен служебными правами, обязанностями и ответственностью в соответствии со своей должностью

19. Бесконфликтное поведение характеризуется наличием у членов коллектива, а также коллектива в целом четкой психологической установки. Это утверждение:
А. верно
Б. неверно

20. Руководитель — лицо, наделенное властными полномочиями, принимающее управленческие решения и осуществляющее организацию их выполнения и контроль за результатами. Это утверждение:
А. верно
а. неверно

Вопросы по темам дисциплины «Конфликтология».

Перечень контрольных вопросов для оценки на семинарских занятиях уровня знаний по дисциплине «Конфликтология», получаемых в ходе освоения компетенции ПК-8

Тема 1. *Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта*

1. Перечислите первых ученых, которые внесли неоценимый вклад в становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания
2. В чем заключались основные положения теории Людвига Гумпловича
3. Перечислите, на какие четыре элемента разделил структуру общества К.Маркс

Тема 2. *Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления*

1. Перечислите основные функции конфликта
2. Что можно считать окончанием конфликта
3. Что лежит в основе любого конфликта
4. Назовите основные черты конфликта

Тема 3. *Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере*

1. Назовите, на какие две группы можно разделить факторы конфликта
2. Перечислите, что относится к особо важным социальным качествамчеловека
3. Что относится к объективным причинам возникновения конфликтов
4. Что относится к субъективным причинам возникновения конфликтов

Тема 4. *Типология конфликтов*

1. Назовите, что относится к политическим конфликтам
2. Перечислите, какие конфликты можно выделить по степени проявления
3. Назовите, на какие виды делятся конфликты по масштабу и продолжительности

Тема 5. *Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний*

1. Какие психологические механизмы используются в ходе разрешения конфликта
2. Дайте определение понятию «рационализация»
3. Назовите, благодаря чему достигается психологическая совместимость
4. Перечислите правила, соблюдая которые можно выработать психологическую совместимость

Тема 6. *Структура, фазы и стадии развития конфликта*

1. Перечислите основные стадии протекания конфликта
2. Назовите основную причину конфликта в коллективе
3. Назовите три стадии развития конфликта
4. Охарактеризуйте конфликтную стадию

Тема 7. *Методы предупреждения и урегулирования конфликтов*

1. Перечислите основные методы конфликтологии
2. Назовите и дайте краткую характеристику основных этапов управления конфликтом
3. На какой стадии может проходить разрешение конфликта
4. Что происходит при полном разрешении конфликта
5. Перечислите четыре основных структурных метода разрешения конфликта

Тема 8. *Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов*

1.Назовите пять основных стилей поведения в конфликте

2. Какие факторы влияют на стиль поведения в конфликте
3. В каких случаях используется стиль поведения «приспособление»

Тема 9. *Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений*
1. Кого можно считать субъектами социального партнерства
2. Что является основными целями социального партнерства
3. Раскройте содержания понятия «принцип социальной справедливости»

Тема 10. *Роль предпринимателей, руководителей и менеджеров в управлении конфликтами*
1. Что можно отнести к нарушениям служебной этики
2. Приведите пример бестактного отношения начальника к подчиненному
3. Охарактеризуйте посредническую и арбитражную роль руководителя в конфликтных условиях

Описание учебных кейсов.

Решение кейсовых ситуаций по дисциплине направлено на оценку уровня владения знаниями, навыками и умениями, формируемыми у обучающегося в ходе освоения профессиональных компетенций ПК-8.

Критерии для оценки работы учащегося над решением кейс-задач.

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	– изложение материала логично, грамотно, без ошибок; – свободное владение профессиональной терминологией; – умение высказывать и обосновать свои суждения; – студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; – студент организует связь теории с практикой.
Хорошо	– студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; – ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.
Удовлетворительно	– студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; – обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.
Неудовлетворительно	– отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс; – в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса.

Кейс 1.

Самооценка конфликтности

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете?

а) избегаю вмешиваться в ссору;
б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав;
в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки?

а) всегда критикую за ошибки;
б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему;
в) нет.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

а) если другие меня поддержат, то да;
б) разумеется, я предложу свой план;
в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения;

б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
в) я спорю со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция.

а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;
б) возмущаюсь, но про себя;
в) открыто высказываю свое негодование.

6. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите?

а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;
в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

7. Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?

а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие;
б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;
в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

8. В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

а) делаю им замечание;
б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;
в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать;
б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;
в) выскажу ему все, что о нем думаю.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это?

а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;
в) придираюсь к обслуживающему персоналу — повару, уборщице или срываю свой гнев на жене.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?

а) нет;
б) разумеется, признаю;
в) постараюсь примирить наши точки зрения. Оценка результатов Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков. Оценку ответов вы найдете в предлагаемой таблице.

	Вопросы										
Ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
А	4	0	2	4	2	4	0	4	0	0	0
Б	2	2	0	2	4	4	2	4	2	4	4
В	0	4	4	0	2	0	0	2	0	2	2

От 30 до 44 очков.

Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это может отразиться на

вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков.

О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личностные отношения. И за это вас уважают.

До 14 очков.

Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

Кейс 2.

Тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да» или «нет». Вы должны будете сделать свой выбор. За ответ «да» начисляете 1 балл, за ответ «нет» - 0 баллов.

С помощью этого теста вы можете оценить себя, а также интересующее вас лицо. «Избегающий конфликта»

1. Всегда проигрывает в конфликте Да Нет
2. Считает, что конфликта надо избегать Да Нет
3. Выражает свое мнение извиняющимся тоном Да Нет
4. Считает, что проиграет, если выразит несогласие Да Нет
5. Удивляется, почему другие его не понимают Да Нет
6. Говорит о конфликте на стороне оппонента Да Нет
7. Воспринимает конфликт весьма эмоционально Да Нет
8. Считает, что в конфликте не следует Да Нет демонстрировать своих эмоций
9. Чувствует, что надо уступить, если хочешь Да Нет разрешить конфликт
10. Считает, что люди всегда с трудом выходят из Да Нет конфликта

Оценка результатов 8—10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности; 4-7баллов — средне выраженная тенденция к конфликтному поведению; 1-3 балла - тенденция не выражена.

«Действующий напролом»

1. Часто подтасовывает факты Да Нет
2. Действует напролом Да Нет
3. Ищет слабое место в позиции оппонента Да Нет
4. Считает, что отступление ведет к «потере лица» Да Нет
5. Использует тактику «затыкания» рта оппоненту Да Нет
6. Считает себя знатоком Да Нет
7. Нападает на человека, а не на проблему Да Нет
8. Использует тактику маскировки (голосом, Да Нет манерами и т. п.)
9. Считает, что выигрыш в аргументах очень важен Да Нет
10. Отказывается от дискуссии, если она идет не Да Нет в соответствии с его замыслом

Оценка результатов 8-10 баллов свидетельствуют о явной тенденции действовать напролом; 4-7 баллов - показатель того, что имеет место средне выраженная тенденция действовать напролом; 1-3 балла означают, что тенденция действовать напролом не выражена.

Кейс 3.

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Кейс 4.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Кейс 5.

Задача 1

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Задача 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Список вопросов к экзамену по учебной дисциплине «Конфликтология».

Экзамен является формой аттестации по дисциплине. В ходе экзамена студенту необходимо ответить на два вопроса. Каждый из которых, позволяет оценить уровень освоения компетенции ПК-8.

ПК-8 проверяется наличием практических примеров при подготовке докладов

Вопросы для экзамена (6 семестр)- ПК-8

1. Периодизация истории отечественной конфликтологии
2. Конфликтология в системе наук.
3. Основные этапы развития зарубежной конфликтологии.
4. Развитие конфликтологической парадигмы.
5. Роль конфликта в теориях социального измерения.
6. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера.
7. Определение конфликта и конфликтной ситуации.
8. Классическая социально-психологическая теория конфликта К.Левина.
9. Структура конфликта.
10. Функции конфликта.
11. Структура конфликтной ситуации.
12. Восприятие конфликтной ситуации.
13. Границы конфликта.
14. Факторы поведения человека.
15. Интеллектуальные, волевые и эмоциональные качества личности.
16. Конфликтное действие и поведение.
17. Типология конфликтов.
18. Мотивация конфликтности.
19. Конструктивная мотивация конфликтов
20. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов.
21. Внутриличностные конфликты. Общая характеристика.
22. Мотивационный внутриличностный конфликт.
23. Когнитивный внутриличностный конфликт.
24. Ролевой внутриличностный конфликт.
25. Социальное партнерство и его роль в урегулировании трудовых конфликтов.
26. Динамика конфликта. Процессы, происходящие на каждой стадии.
27. Формы завершения конфликта.
28. Эскалация конфликта.
29. Основные стили поведения в конфликте. Преимущества и недостатки каждого стиля.
30. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам. Несовместимость как причина конфликта.
31. Искажение в восприятии себя и других как причина конфликта.
32. Социальные и психологические стратегии разрешения конфликтного воздействия.
33. Формы общения, способствующие разрешению конфликта.
34. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.
35. Система управления конфликтами в организации.
36. "Кодекс деловой этики".
37. Силовое подавление конфликта.
38. Понятие и компоненты конфликтной технологии.
39. Диагностические методы исследования мотивации конфликта.
40. Социально-психологические причины конфликтов.
41. Личностные причины конфликтов.

42. Конфликт как социально-психологическое явление и способ социального взаимодействия.
43. Конфликт и депрессия, стресс, суицид.
44. Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации.
45. Психологическая характеристика конфликтной ситуации.
46. Инновационный конфликт.
47. Конфликты в системе "руководитель- подчиненный".
48. Организационные и трудовые конфликты.
49. Позитивные возможности пассивных конфликтных стратегий.
50. Форма участия третьей стороны в разрешении конфликтов.
51. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
52. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом.
53. Влияние конфликтов на социальное окружение.
54. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.
55. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
56. Организация управления конфликтами и стрессами.
57. Управление нейтрализацией стрессов.
58. Особенности межгрупповых конфликтов.
59. Факторы конструктивного поведения в конфликтной ситуации.
60. Применение стратегий и методов для выработки модели поведения в конфликтной ситуации.
61. Конструктивные и деструктивные процессы в разрешении конфликтов.
62. Характеристика основных методов разрешения конфликтов.
63. Правила бесконфликтного поведения.
64. Конфликты больших социальных групп.
65. Прогнозирование конфликта.
66. Медиаторство. Необходимость участия медиатора в конфликте.
67. Концепция депривации.
68. Особенности и характеристика стадии завершения конфликта.

Приложение 2
к рабочей программе

Перечень оценочных средств по дисциплине «Конфликтология»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Кейс-задача (К-З)	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально- ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
2.	Устный опрос (УО)	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному	Вопросы по темам / разделам дисциплины для устных ответов
3.	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающего-	Фонд вопросов для тестирования
4.	Доклад (Д)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результа-	Темы докладов

Приложение 3
к рабочей программе

Структура и содержание дисциплины «Конфликтология» по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» (бакалавр) очно-заочная форма обучения, 2022 год набора

№ п/п	Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
				Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Доклад	К/р	Э	З
1.	**Тема 1. Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.**	6	1-2	1	2		14								
2.	**Тема 2. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.**	6	3-4	1	2		14								
3.	**Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.**	6	5-6	2	4		14								
4.	**Тема 4. Типология конфликтов**	6	7-9	2	4		12								
5.	**Тема 5. Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.**	6	7-9	2	4		12								
6.	**Тема 6. Структура, фазы и стадии развития конфликта.**	6	10-12	2	4		12								
7.	**Тема 7. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.**	6	10-12	2	4		12								
8.	**Тема 8. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.**	6	13-14	2	4		12								
9.	**Тема 9. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.**	6	13-14	2	4		12								
10.	**Тема 10. Роль предпринимателей, руководителей и менеджеров в управлении конфликтами.**	6	17-18	2	4		12								
	Форма аттестации											+	+	Э	
	Всего часов по дисциплине	**180**		**18**	**36**		**126**					+	+	Э	