Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 25.09.2023 15:50:26
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. Лазаренко/

«__» _____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИИ»

Направление подготовки
27.03.05 Инноватика
Профиль «Управление инновационной деятельностью»

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения:
очная (2023 год приема)

Москва 2023

Разработчик(и):

Преподаватель
кафедры «Управление персоналом»  /В.Е. Полулях /

Согласовано:

Заведующий кафедрой
«Управление персоналом»,
д.э.н., профессор  /М.М. Крекова/

Содержание

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине 4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы 4
3. Структура и содержание дисциплины 5
   - 3.1. Виды учебной работы и трудоемкость 5
   - 3.2. Тематический план изучения дисциплины 5
   - 3.3. Содержание дисциплины 6
   - 3.4. Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий 8
   - 3.5. Тематика курсовых проектов (курсовых работ) 8
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение 8
   - 4.1. Нормативные документы и ГОСТы 8
   - 4.2. Основная литература 9
   - 4.3. Дополнительная литература 9
   - 4.4. Электронные образовательные ресурсы 9
   - 4.5. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение 9
   - 4.6. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 9
5. Материально-техническое обеспечение 10
6. Методические рекомендации 10
   - 6.1. Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения 10
   - 6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 11
7. Фонд оценочных средств 13
   - 7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения 13
   - 7.2. Шкала и критерии оценивания результатов обучения 14
   - 7.3. Оценочные средства 16

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Цель изучения дисциплины:
формирование у обучающегося теоретической базы управления конфликтными межличностными взаимодействиями работников и компетенций практического применения технологии медиации по предотвращению и разрешению конфликтов в организации.

Задачи изучения дисциплины:

- 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 разрешении различного рода конфликтных ситуаций, о способности их своевременного урегулирования;
- приобретение практических навыков работы в условиях конфликтных ситуаций и их устранения;
- формирование методических подходов к осознанию сторонами спора последствий своих собственных решений;
- формирование навыков сохранения или восстановления деловых и партнерских отношений.

Обучение по дисциплине «Профилактика конфликтов в организации» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
ПК-6. Способен проводить работы с персоналом с целью создания психологического климата, способствующего оптимизации инновационных процессов, а также организовывать работу коллективов (команд).	ИПК-6.1 Способен сделать обзор содержания направлений психологического сопровождения персонала, направленного на создание и поддержание благоприятного психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности инновационных процессов. ИПК-6.2. Разрабатывает программу психологического сопровождения персонала, направленного на создание и поддержание благоприятного психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности инновационных процессов. ИПК-6.3. Организует работы с персоналом с целью создания психологического климата, способствующего оптимизации инновационных процессов.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профилактика конфликтов в организации» относится к к части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина «Профилактика конфликтов в организации» взаимосвязана логически и содержательно-методически с другими дисциплинами учебного плана, формирующими компетенции будущих бакалавров по направлению 27.03.05 Инноватика: «Командообразование и групповая динамика», «Психофизиология профессиональной

деятельности», «Устойчивое развитие и оценка инновационных рисков», «Формирование проектных команд», «Теория организации партнерств».

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часов).

3.1 Виды учебной работы и трудоемкость
(по формам обучения)

3.1.1. Очная форма обучения

п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры
1	**Аудиторные занятия**	**72**	6
	В том числе:		
1.1	Лекции	36	6
1.2	Семинарские/практические занятия	36	6
2	**Самостоятельная работа**	**72**	6
	В том числе:		
2.1	Подготовка к семинарским/практическим занятиям	52	6
2.2	Подготовка доклада	6	6
2.3	Подготовка к тестированию	4	6
2.4	Написание эссе	2	6
2.5	Подготовка к экзамену	8	6
3	**Промежуточная аттестация**		
	Экзамен		6
	Итого	**144**	**6**

3.2 Тематический план изучения дисциплины
(по формам обучения)

3.2.1. Очная форма обучения

п/п	Разделы/темы дисциплины	Трудоемкость, час			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Лекции	Семинарские/ практические занятия	
1	**Раздел 1. Функциональное значение конфликта.**	**68**	**18**	**14**	**36**
1.1	Тема 1. Позитивное и негативное влияние конфликта на трудовой коллектив.	8	2		6

1.2	Тема 2. Основные функции конфликта.	10	2	2	6
1.3	Тема 3. Типология конфликтов.	12	4	2	6
1.4	Тема 4. Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.	12	4	2	6
1.5	Тема 5. Структура, фазы и стадии развития конфликта.	12	4	2	6
1.6	Тема 6. Способы диагностики конфликта: гипотетические построения и моделирование.	14	2	6	6
2	**Раздел 2. Технологии конфликт-менеджмента.**	**76**	**18**	**22**	**36**
2.1	Тема 7. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.	16	4	6	6
2.2	Тема 8. Типы конфликтов в организации.	8	2		6
2.3	Тема 9. Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации.	14	4	4	6
2.4	Тема 10. Переговоры как способ разрешения конфликтной ситуации.	14	4	4	6
2.5	Тема 11. Переговоры с посредником.	12	2	4	6
2.6	Тема 12. Гарвардская технология ведения переговоров.	12	2	4	6
	Итого	**144**	**36**	**36**	**72**

3.3 Содержание дисциплины

Раздел 1. Функциональное значение конфликта.

Тема 1. Позитивное и негативное влияние конфликта на трудовой коллектив.

Понятие конфликта. Его влияние на социальную динамику в отношениях работников. Конфликтная ситуация: описание, определение границ. Конфликтующие стороны и участники взаимодействия. Конфликтные отношения и переживания сторон и участников. Ресурсы сторон и участников. Конфликтные действия, поведение.

Тема 2. Основные функции конфликта.

Главные составляющие конфликта. Основные функции конфликта: контрольная, стабилизационная, инновационная, информативная (сигнализирующая и коммуникативная), интегративная, конструктивная, сигнальная, диагностическая, восстановительная, зондирующая и регулятивная функции.

Тема 3. 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 4. 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 5. 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 6. Способы диагностики конфликта: гипотетические построения и моделирование.

Инструментарий конфликт-анализа. Модели для диагностики. Ограничение функции моделей. М. Дойч. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы). Картография конфликта. Методы изучения и оценки личности. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах.

Раздел 2. Технологии конфликт-менеджмента.

Тема 7. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом. Модели и стратегии поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей. Стили управления и конфликты в организации.

Тема 8. Типы конфликтов в организации.

Понятие конфликтов в организации и их классификация: внутриличностные конфликты, межличностные конфликты, групповые конфликты, инновационные конфликты, управленческие конфликты. Их позитивное и негативное влияние на трудовой коллектив.

Тема 9. Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации.

Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии критики в конфликте. Медиация как коммуникативный процесс. Технологии переговорного процесса. Фазы переговорного процесса. Коммуникативная компетентность и эффективные переговоры.

Тема 10. Переговоры как способ разрешения конфликтной ситуации.

Подготовка к переговорам. Ускоренная и развернутая модели подготовки. Переговоры с посредником. Трансформационная модель. Способы и приемы посреднической деятельности на разных этапах переговоров. Аргументация и техники убеждения. Манипуляция и стратегии защиты. Заключение соглашения. Обязательства сторон.

Тема 11. Переговоры с посредником.

Определение медиатора (посредника). Критерии для подбора медиатора. Трансформационная модель. Способы и приемы посреднической деятельности на разных этапах переговоров. Поиск решения, креативные техники.

Тема 12. Гарвардская технология ведения переговоров.

Раскрытие сути Гарвардской технологии. Определение предмета переговоров. Выяснение интересов и целей сторон. Примеры применения Гарвардской технологии переговоров. Конфликтные ситуации, в которых уместно применение названной технологии.

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия

Семинарское/практическое занятие 1. Основные функции конфликта.
Семинарское/практическое занятие 2. Типология конфликта.
Семинарское/практическое занятие 3. Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.
Семинарское/практическое занятие 4. Структура, фазы и стадии развития конфликта.
Семинарские/практические занятия 5-7. Способы диагностики конфликта: гипотетические построения и моделирование.
Семинарские/практические занятия 8-10. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.
Семинарские/практические занятия 11-12. Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации.
Семинарские/практические занятия 13-14. Переговоры как способ разрешения конфликтной ситуации.
Семинарские/практические занятия 15-16. Переговоры с посредником.
Семинарские/практические занятия 17-18. Гарвардская технология ведения переговоров.

3.4.2. Лабораторные занятия

Не предусмотрены учебным планом.

3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ)

Работа над курсовыми проектами и написание курсовых работ не предусмотрены учебным планом.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1 Нормативные документы и ГОСТы

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ.
3. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
4. Постановление Правительства РФ от 31.10.2002 № 787 «О порядке утверждения Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих».
5. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ.
6. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ.
7. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.

8. ГОСТ Р 54598.2-2013 Национальный стандарт Российской Федерации «Менеджмент организации. Требования к системе менеджмента устойчивого развития применительно к событиям» от 1 декабря 2014 года.

9. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» от 1 ноября 2015 года.

4.2 Основная литература

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16319-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/530803 (дата обращения: 07.08.2023).

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516451 (дата обращения: 08.08.2023).

4.3 Дополнительная литература

1. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519883 (дата обращения: 07.08.2023).

4.4 Электронные образовательные ресурсы

ЭОР (электронный образовательный ресурс) находится в стадии разработки.

4.5 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. Операционная система, Windows 11 (или ниже) - Microsoft Open License.
2. Офисные приложения, Microsoft Office 2013 (или ниже) - Microsoft Open License.

4.6 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Справочно-консультационная база Консультант Плюс (некоммерческая версия) http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&utm_csource=online&utm_cmedium=button

5. Материально-техническое обеспечение

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

6. Методические рекомендации

6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

Дисциплина «Профилактика конфликтов в организации» занимает важное место среди курсов, читаемых в рамках подготовки специалистов по инновационной деятельности.

Своеобразие этого курса определяется объектом управления, человеческими ресурсами организации, и характером современной инновационной деятельности, направленным в рамках этой дисциплины, прежде всего, на предотвращение и разрешение конфликтных взаимодействий между сотрудниками, как основным ресурсом, определяющим конкурентоспособность и экономическую эффективность 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 законодательства для решения кейсов, основанных на реальных бизнес-ситуациях. Перед практическим (семинарским) занятием необходимо проанализировать материалы судебной практики и разобрать с обучающимися наиболее интересные ситуации области конфликтных ситуаций на рабочем месте.

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.

Некоторые требования по подготовке к лекциям:

- информативность, доказательность и аргументированность, а также научная обоснованность излагаемого материала;
- наличие достаточного количества, убедительных примеров, дополнительных фактов, документов и научных доказательств, соответствующих уровню (курсу) подготовки студентов;
- постановка вопросов для размышления и группового обсуждения, объяснение логики раскрытия последовательно заданных вопросов;
- пояснение аббревиатур, разъяснение терминов и названий, формулирование основных положений и выводов, их дополнительное закрепление путем моделирования ситуации, в которых они применимы и значимы;
- четкая форма изложения информации, доступный язык;
- активное взаимодействие с аудиторией через использование интерактивных методов обучения.

В процессе обучения обучающегося используются различные виды учебных занятий как аудиторных, так и внеаудиторных: лекции, семинарские/практические занятия, консультации. На первом занятии по названной учебной дисциплине важно:

- ознакомить обучающихся со структурной последовательностью ее изучения;
- раскрыть место и значимость дисциплины в системе наук, ее практическое значение;

- довести до обучающихся требования кафедры;
- ответить на уточняющие вопросы аудитории.

При подготовке лекционного материала по дисциплине «Профилактика конфликтов в организации» необходимо составить план ее проведения, ознакомиться с изменениями в действующем трудовом законодательстве, новинками научной литературы по теме, определить средства материально-технического обеспечения лекционного занятия и порядок их использования в ходе чтения лекции.

По ходу чтения дисциплины необходимо увязать ее новую тему с пройденной, не нарушая логики изложения учебного материала. При раскрытии содержания вопросов акцентировать внимание обучающихся на основных категориях и процессах, особенностях их протекания. Необходимо также раскрывать сущность и содержание различных точек зрения и научных подходов к объяснению названных категорий и процессов.

Следует аргументировано обосновывать собственную позицию по спорным теоретическим вопросам, оставляя место адекватным спорным разногласиям. Важно способствовать активизации мыслительной деятельности обучающихся, повышению их внимания и интереса к материалу лекции, ее содержанию, выделяя время на дополнительные вопросы. Преподаватель должен руководить работой обучающегося по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы. Необходимо озвучить тему следующего лекционного занятия, дать краткие рекомендации по подготовке к нему и рассчитать время для выступления обучающихся с подготовленными докладами, соответствующими темам лекций (если учебный план предусматривает подготовку доклада).

Искусство лектора помогает хорошей организации работы обучающегося на лекции.

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.

6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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.

Методические рекомендации по подготовке к тестированию.

Тестирование является формой промежуточного, а также итогового контроля знаний студентов. Тестирование стимулирует систематическую работу студентов в течение всего периода изучения дисциплины, что повышает познавательно-творческую направленность самообразования. При подготовке к тестированию необходимо наряду с основной учебной литературой использовать конспекты лекций, дополнительную литературу или материалы из справочных (консультационных) баз.

Методические рекомендации на составление и выступление 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 правило, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников. В процессе работы с источниками нужно систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. Общая тематика докладов определяется преподавателем, но в определении конкретной темы инициативу может 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. Весьма выигрышным является представление доклада, сопровождающееся презентацией.

Методические рекомендации по написанию эссе.

Эссе – это самостоятельная творческая письменная работа, представляющая собой развёрнутое и аргументированное изложение Вашей точки зрения по предложенной теме.

Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи. Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Для удобства обучающимся представлена структура эссе в виде вопросов, на которые должны быть даны ответы.

По форме эссе обычно представляет собой рассуждение – размышление (реже рассуждение – объяснение), поэтому в нём используются вопросно-ответная форма изложения, вопросительные предложения, ряды однородных членов, вводные слова, параллельный способ связи предложений в тексте.

Отличительные особенности стиля эссе: образность, афористичность, парадоксальность.

Классическая структура эссе

• Введение, в котором представлен обобщённый ответ на предложенный вопрос или излагается в общем виде та позиция, которую предполагается отстаивать в основной части эссе.

• Основная часть, где представлены подробные ответы на вопросы или излагаются позиции, подтверждаемая теоретическими аргументами и эмпирическим данными.

• Заключение, в котором резюмируются главные идеи основной части, подводящие к предполагаемому ответу на вопросы или заявленной точке зрения, делаются выводы.

Методические указания для обучающихся по работе с литературой.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является 13 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 студентам для подготовки к 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 14 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 экзамене. 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 взаимодействие студентов с преподавателями по дисциплине на консультациях.

7. Фонд оценочных средств

7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения

Перечень методов оценивания (МО) результатов обучения по дисциплине «Профилактика конфликтов в организации».

№ МО	Наименование МО	Краткая характеристика МО	Представление МО в ФОС
1	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.	Вопросы по темам/ разделам дисциплины для устных ответов.
2	Тестирование (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний.	Фонд вопросов для тестирования.
3	Доклад (Д)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных знаний.	Темы докладов.
4	Эссе (Э)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.	Темы эссе.

Промежуточное оценивание знаний проходит в формате тестирования.

7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

Устный опрос:

Оценивание устных ответов студентов на заданные преподавателем вопросы проводится по балльной шкале, где оценка «5» - самая высокая оценка, а оценка «2» - самая низшая. Для того, чтобы оценить ответы обучающихся, существуют критерии оценивания:

- правильность и полнота ответа (ответ должен быть исчерпывающим, не провоцировать уточняющие вопросы);

- степень понимания изученного;
- владение грамотной речью для устного оформления ответа.

Шкала оценивания	Описание
«5»	Ответ студента на заданный вопрос можно назвать исчерпывающим и всесторонним. Обучающийся владеет определениями основных терминов и понятий в рамках дисциплины. Есть понимание материала. Есть обоснованность суждений и ссылки на научных деятелей или статистическое обоснование. В ходе ответа применяет практические знания и приводит необходимые примеры. Излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
«4»	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5» баллов, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
«3»	Студент имеет знание и понимание основных положений темы на базовом уровне. Передает материал неполно, путается в определениях и понятиях в рамках изучаемой дисциплины. Не умеет доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры. Отсутствует последовательность при изложении материала. Допускает ошибки в языковом оформлении излагаемой информации.
«2»	Обучающийся демонстрирует незнание большей части заданного вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажает их смысловую нагрузку, излагает материал непоследовательно и очень коротко.

Тестирование (текущий и промежуточный контроль):

Оценка «отлично» - 85-100% правильных ответов;

Оценка «хорошо» - 60-84% правильных ответов;

Оценка «удовлетворительно» - 40-59% правильных ответов;

Оценка «неудовлетворительно» - менее 40% правильных ответов.

Доклад:

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

Оценка «отлично» при выполнении следующих условий:

1. Раскрыты следующие вопросы:

- суть рассматриваемого аспекта и причину рассмотрения темы доклада,
- описание существующих для данного аспекта проблем и предлагаемые пути их решения.

2. Соблюдение регламента при представлении доклада (требования по оформлению и времени, отведенное на выступление).

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.

7. Подготовка визуального сопровождения представляемой информации (презентации).

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.

Эссе:

Шкала оценивания	Описание
«Отлично»	В начале эссе четко сформулирована позиция автора. Также есть обозначение ключевых проблем. Аргументы, представленные автором, подтверждают заявленную ранее позицию. Структура эссе логична и последовательна. Причинно-следственные связи повествования очевидны. В заключении сформулированы выводы.
«Хорошо»	В начале эссе сформулированы позиция автора и ключевые проблемы. Также присутствуют аргументы в защиту названной ранее позиции. Но причинно-следственные связи не очевидны. Структура эссе в целом логична и последовательна. Однако отсутствуют четко сформулированные выводы.
«Удовлетворительно»	В начале эссе сформулирована позиция автора. Но отсутствуют сформулированные ключевые проблемы. Свою заявленную раньше позицию автор подкрепляет аргументами. Но причинно-следственные связи не очевидны. Отсутствуют четко сформулированные выводы. Структура эссе непоследовательна.
«Неудовлетворительно»	Отсутствуют ключевые проблемы, а сформулированная позиция автора не имеет связи представленными аргументами в ее защиту. Не выявлены причинно-следственные связи. Выводы в заключительной части эссе не сформулированы.

7.3 Оценочные средства

7.3.1. Текущий контроль

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Раскройте понятие конфликта и охарактеризуйте обязательные условия его возникновения.
2. Какие основные элементы конфликта входят в его структуру?
3. Какие этапы и периоды проходит конфликт в своем развитии?
4. Раскройте понятие «динамика конфликтов»?
5. Охарактеризуйте латентную стадию конфликта. Приведите пример.
6. Какие типологии (классификации) конфликтов представлены в научной литературе?
7. Какие существуют подходы к пониманию причин конфликтов?
8. Охарактеризуйте внешние и внутренние причины конфликтов.
9. Охарактеризуйте объективные и субъективные причины конфликтов.
10. Почему содержание организационно-управленческих причин конфликта зависит от особенностей структуры и функционирования организации, группы, коллектива?
11. Почему причины конфликтов связаны с индивидуально-психологическими особенностями личности?

12. В чем состоит двойственный характер функций конфликтов?
13. Что подразумевается под эскалацией конфликта?
14. Какие существуют правила бесконфликтного общения?
15. Раскройте понятие «эмпатия» и какую роль оно играет в конфликте?
16. Каково влияние эгоизма человека как его личностной характеристики на развитие конфликта?
17. Почему сокрытие или утаивание информации являются мощным провокатором конфликтов?
18. Охарактеризуйте способы снижения агрессивности?
19. Раскрыть понятие «управление конфликтом».
20. Охарактеризуйте два аспекта процесса управления конфликтами: внутренний и внешний.

Примерные вопросы для тестирования:

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 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, 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.

Примерные темы для написания доклада:

1. Развитие отечественной конфликтологической мысли.
2. Агрессия как аспект социальных отношений.
3. Социальные детерминанты агрессии.
4. Психоаналитические концепции о конфликте.
5. Конфликтогенные особенности отношений в системе руководство – подчинение.
6. Манипуляции в деловом общении.
7. Механизмы развития внутриличностных конфликтов.
8. Деловая личность и конфликт.
9. Конфликты как форма развития делового коллектива.
10. Барьеры общения, конфликты, стресс.

11. Эмоции в конфликте.
12. Особенности восприятия конфликта в кризис.
13. Эффективное общение в конфликте.
14. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации.
15. Возможности улучшения делового общения через конфликт.
16. Предпосылки формирования конфликтных ситуаций в деловой среде.
17. Роль средств массовой информации в возникновении конфликтных отношений.
18. Основные структурные элементы конфликта, динамика конфликта.
19. Основные причины возникновения конфликтов.
20. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.
21. Формы и следствия межличностных конфликтных отношений в деловой среде.
22. Специфика конфликтных отношений в сфере управления.
23. Способы предупреждения и разрешения конфликтных отношений в деловой сфере.
24. Модели поведения личности в конфликтной ситуации.
25. Стратегии поведения в конфликте, их преимущества и недостатки.

Примерные темы для написания эсее:

1. Жизненные сценарии. Работа со сказками, как средство выявления сценариев жизни и внутриличностных конфликтов.
2. Идея справедливости.
3. Прогнозирование и профилактика межличностных производственных конфликтов.
4. Социально-психологический тренинг как средство повышения компетентности в общении.
5. Психологические механизмы защиты и их роль в конфликтах.
6. Культурные и этнические нормы взаимодействия в конфликте.
7. Технологии управления конфликтами.
8. Родительские послания, которые влияют на развитие внутриличностных конфликтов.
9. Технология переговорного процесса по разрешению конфликтов.
10. Групповые конфликты. Структура. Классификация. Особенности.
11. Конфликты в организации (трудовые конфликты). Типы. Причины возникновения.
12. Возможности тестов в определении конфликтности личности.
13. Основные этапы эволюции конфликтологических взглядов.
14. Современное состояние менеджмента конфликтологии.
15. Особенности конфликта «личность-группа».
16. Характеристики конфликтоустойчивой личности.
17. Технологии эффективного общения в конфликте. Техники эффективной коммуникации (Д. Корнелиус и С. Фейр)
18. Основные технологии переговорного процесса.
19. Основные стратегии и тактики поведения личности в переговорном процессе.
20. Психологические особенности переговорного процесса.

7.3.2. Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования. Тест охватывает все темы курса.

Примерные вопросы для тестирования:

1. 1-я фаза предконфликтной стадии:
а) наличие конфликтной ситуации;
б) обострение отношений, прямая конфронтация сторон;
в) ослабление противостояния;
г) урегулирование или разрешение конфликта.

2. 3-я фаза конфликтной стадии:
а) возникновение инцидента;
б) заключительная;
в) завершение, урегулирование;
г) разрешение конфликта.

3. Сколько фаз в послеконфликтной стадии:
а) 2 фазы;
б) 3 фазы;
в) 4 фазы.

4. Сколько фаз в конфликтной стадии:
а) 2 фазы;
б) 3 фазы;
в) 4 фазы.

5. 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.

6. Профилактика конфликтов — совокупность направлений, методов управления организацией, которая уменьшает вероятность возникновения конфликтов. Это утверждение:
а) верно;
б) неверно.

7. 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.

8. 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.

9. Бесконфликтное поведение характеризуется наличием у членов коллектива, а также коллектива в целом четкой психологической установки. Это утверждение:
а) верно;
б) неверно.

10. Руководитель — лицо, наделенное властными полномочиями, принимающее управленческие решения и осуществляющее организацию их выполнения и контроль за результатами. Это утверждение:

а) верно;

б) неверно.