Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 21.09.2023 14:38:07
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/

«16» февраля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«МЕДИАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ»

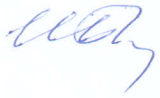
Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом
Профиль «Экономико-правовое обеспечение трудовых процессов»

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения:
очно-заочная (2023 год приема)

Москва 2023

Разработчик(и):

Доцент кафедры
«Управление персоналом»,
к.э.н., доцент  /И.В. Белянина/

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 4
   - 3.1. Виды учебной работы и трудоемкость 4
   - 3.2. Тематический план изучения дисциплины 5
   - 3.3. Содержание дисциплины 5
   - 3.4. Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий 6
   - 3.5. Тематика курсовых проектов (курсовых работ) 6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение 6
   - 4.1. Нормативные документы и ГОСТы 7
   - 4.2. Основная литература 7
   - 4.3. Дополнительная литература 7
   - 4.4. Электронные образовательные ресурсы 7
   - 4.5. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение 7
   - 4.6. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 7
5. Материально-техническое обеспечение 7
6. Методические рекомендации 8
   - 6.1. Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения 8
   - 6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 9
7. Фонд оценочных средств 11
   - 7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения 11
   - 7.2. Шкала и критерии оценивания результатов обучения 11
   - 7.3. Оценочные средства 12

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Цель дисциплины: формирование и развитие у обучающихся личностных и профессиональных качеств в соответствии с направлением подготовки.

Задачи дисциплины:

- сформировать представление о роли медиации в нейтрализации негативных последствий конфликта;
- изучить технологию проведения медиации;
- научиться вырабатывать реалистичный план будущих действий, с учетом интересов всех сторон

Обучение по дисциплине «Медиации в управлении персоналом» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
ПК-8 Способен разрабатывать социальные программы, программы по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, мероприятия по обеспечению безопасности для различных категорий персонала организации	ИПК-8.1. Знает: теоретико-прикладные аспекты возникновения конфликтов и споров в организации и способы их урегулирования; ИПК-8.2. Умеет: применять на практике основные методы профилактики конфликтов, примирительные процедуры, методы разрешения конфликтов ИПК-8.3. Владеет: навыками определения оптимального стиля поведения в конфликтных ситуациях и способа урегулирования споров;

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Дисциплина «Медиации в управлении персоналом» взаимосвязана логически и содержательно-методически с другими дисциплинами учебного плана, формирующими компетенции будущих бакалавров по направлению 38.03.03 Управление персоналом.

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 часов).

3.1 Виды учебной работы и трудоемкость

3.1.1. Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры
1	**Аудиторные занятия**	**54**	6
	В том числе:		
1.1	Лекции	18	6
1.2	Семинарские/практические занятия	36	6
2	**Самостоятельная работа**	**162**	6
	В том числе:		

2.1	Подготовка к практическим занятиям	118	6
2.2	Подготовка доклада	6	6
2.3	Изучение литературы	30	
2.4	Подготовка к экзамену	8	6
3	**Промежуточная аттестация**		
	Экзамен		6
	Итого	**216**	6

3.2 Тематический план изучения дисциплины

3.2.1. Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Разделы/темы дисциплины	Трудоемкость, час			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Лекции	Семинарские/ практические занятия	
1	**Раздел 1. Теоретико-методологические основы медиации в управлении персоналом**	**216**	**18**	**36**	**162**
1.1	Тема 1. История развития медиации	32	2	4	26
1.2	Тема 2. Переговоры в системе коммуникаций	34	2	4	28
1.3	Тема 3. Фасилитация, как эффективная технология решения проблем	38	4	8	26
1.4	Тема 4. Роль и функции медиатора. Структура личности	40	4	8	28
1.5	Тема 5. Медиации-посредничество в деловых коммуникациях	32	2	4	26
1.6	Тема 6. Стадии и регламент медиации	40	4	8	28
	Итого	**216**	**18**	**36**	**162**

3.3 Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретико-методологические основы медиации в управлении персоналом

Тема 1. История развития медиации.

Система и принципы, преимущества и недостатки альтернативного разрешения споров. Определение понятия медиация. История медиации. Цели и задачи медиации. Медиация как процедурная технология связей с общественностью.

Тема 2. Переговоры в системе коммуникаций.

Социальный конфликт как открытое противоборство двух или более субъектов социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности. Теории социального конфликта. Структура социального конфликта. Разновидности социального конфликта. Основные этапы анализа и разрешения социального конфликта.

Тема 3. Фасилитация, как эффективная технология решения проблем.

Современные принципы медиации. Добровольность. Конфиденциальность. Сотрудничество и равноправие сторон. Открытость. Ответственность сторон за принятие решений. Независимость и беспристрастность медиатора. Инструменты медиации, их виды и значение. Закономерности выбора нужных инструментов в процедуре медиации.

Тема 4. Роль и функции медиатора. Структура личности.

Особенности процесса восприятия, фильтры восприятия, установки. Оценка статуса людей в группе по вербальному и невербальному имиджу, микроструктуре общения. Роль коммуникации в процедуре медиации. Невербальное общение в медиации. Специальные методы работы с эмоциональным состоянием участников конфликта и эмоциональной составляющей конфликта.

Тема 5. Медиации-посредничество в деловых конфликтах.

Медиатор как личность и как профессионал. Современная типология медиаторов. Роль и функции медиатора в процедуре медиации. Система организации работы медиатора. Критерии выбора медиатора.

Тема 6. Стадии и регламент медиации.

Критерии возможностей рассмотрения спора с помощью процедуры медиации. Критерии выбора медиатора. Правила проведения процедуры медиации. Цели и задачи медиатора на каждой из 5 фаз процедуры медиации. Значение информации в медиации, цели и способы передачи и получения информации.

3.4 Тематика семинарских/практических занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия

Практическое/семинарское занятие 1,2. История развития медиации

Практическое/семинарское занятие 3,4. Переговоры в системе коммуникаций

Практическое/семинарское занятие 5,6,7,8. **.** Фасилитация, как эффективная технология решения проблем

Практическое/семинарское занятие 9,10,11,12. Роль и функции медиатора. Структура личности

Практическое/семинарское занятие 13,14. Медиации-посредничество в деловых конфликтах

Практическое/семинарское занятие 15,16,17,18. Стадии и регламент медиации

3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ)

Не предусмотрено учебным планом

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1 Нормативные документы и ГОСТы

– Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ
– Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

4.2 Основная литература

1. Распопова, Н. И. Медиация : учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14347-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519929.

2. Чумиков А.Н. Переговоры - фасилитация - медиация : учебное пособие для студентов вузов / Чумиков А.Н.. — Москва : Аспект Пресс, 2014. — 159 с. — ISBN 978-5-7567-0738-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/56797.html

4.3 Дополнительная литература

1. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516758.

2. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/514460.

3. 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.

4. 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.

4.4 Электронные образовательные ресурсы

1. Медиации в управлении персоналом – https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=12568

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)/ SMART доска).

6. Методические рекомендации

6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

Дисциплина «Медиации в управлении персоналом» занимает очень 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 отработать практику их применения.

Требования к лекции:

- научность и информативность (современный научный уровень), доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств;
- активизация мышления слушателей, постановка вопросов для размышления, четкая структура и логика раскрытия последовательно излагаемых вопросов;
- разъяснение вновь вводимых терминов и названий, формулирование главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их;
- эмоциональность формы изложения, доступный и ясный язык;
- применение интерактивных методов обучения.

В процессе обучения обучающегося используются различные виды учебных занятий (аудиторных и внеаудиторных): лекции, практические занятия, консультации. На первом занятии по данной учебной дисциплине необходимо ознакомить обучающегося с порядком ее изучения, раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до обучающегося требования кафедры, ответить на вопросы.

В ходе лекционного занятия преподаватель должен назвать тему, учебные вопросы, ознакомить обучающегося с перечнем основной и дополнительной литературы по теме занятия. Во вступительной части лекции обосновать место и роль изучаемой темы в учебной дисциплине, раскрыть ее практическое значение. Если читается не первая лекция, то необходимо увязать ее тему с предыдущей, не нарушая логики изложения учебного материала. Раскрывая содержание учебных вопросов, акцентировать внимание обучающегося на основных категориях, явлениях и процессах, особенностях их протекания. Раскрывать сущность и содержание различных точек зрения и научных подходов к объяснению тех или иных явлений и процессов.

Следует аргументировано обосновать собственную позицию по спорным теоретическим вопросам. Приводить примеры. Задавать по ходу изложения лекционного материала вопросы и самому давать на них ответ. Это способствует активизации мыслительной деятельности обучающегося, повышению их внимания и интереса к материалу лекции, ее содержанию. Преподаватель должен руководить работой обучающегося по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категориальный аппарат. В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить тему очередного лекционного занятия, дать краткие рекомендации по подготовке. Определить место и время консультации обучающимся, пожелавшим выступить с докладами по актуальным вопросам обсуждаемой темы.

Искусство лектора помогает хорошей организации работы обучающегося на лекции.

Содержание, четкость структуры лекции, применение приемов поддержания внимания – все это активизирует мышление и работоспособность, способствует установлению педагогического контакта, вызывает у обучающегося эмоциональный отклик, воспитывает навыки трудолюбия, формирует интерес к предмету.

6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для работы 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.

Методические указания при работе на семинарском/практическом занятии.

Семинары/практические занятия реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к ним рекомендуется повторить конспект лекций, изучить основную и дополнительную литературу, ознакомиться с 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. 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. Необходимо проанализировать действующее законодательства в рамках темы семинарского/практического занятия.

Методические указания для обучающихся по освоению самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по дисциплине определяется тематическим планом. Данное время необходимо посвятить изучению соответствующей темы, подготовке семинарскому/практическому занятию (экзамену), выполнению заданий, выдаваемых преподавателем. 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 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 студентам для подготовки к экзамену.

Подготовка студентов к экзамену включает три стадии:

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

Подготовку к экзамену целесообразно начать с изучения и проработки 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.

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 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.

7. Фонд оценочных средств

7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения

Текущий контроль (работа на практических/семинарских занятиях):
- устные опросы
- тестирование
- выступление с докладом

Промежуточный контроль
- тестирование

7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

Устный опрос

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Показатели оценивания:

1) полнота и правильность ответа;
2) степень осознанности, понимания изученного;
3) языковое оформление ответа.

Критерии оценивания устного опроса:

5 баллов ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

4 балла ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для 5 баллов, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

3 балла ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

2 балла ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Тестирование (текущий и промежуточный контроль)

до 51% - неудовлетворительно
51%-80% - удовлетворительно
81% - 90% - хорошо
91% - 100% - отлично

Доклад

5 баллов 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.
7. Доклад сопровождается презентацией

4 балла: невыполнение любых двух из указанных условий.
3 балла : невыполнение любых трех из указанных условий.
2 балла: невыполнение любых четырех из указанных условий.

7.3 Оценочные средства

7.3.1. Текущий контроль

Примерные вопросы по темам

Тема 1. История развития медиации.
1. Когда впервые начала активно применяться процедура медиации?
2. Когда медиация трансформировалась в независимую процедуру?
3. Когда институт медиации получил международное признание?
4. Когда в России был принят закон о медиации?
5. На что ориентирована медиация?
6. Являются ли итоги медиации обязательными к выполнению?

Тема 2. Переговоры в системе коммуникаций.
1. Назовите основные ошибки ведения переговоров.
2. Что такое техники активного слушания?
3. Какой прием активного слушания позволяет уточнить информацию с помощью ее краткого повторения?

4. Что следует предпринять в процессе переговоров, когда необходимо добиться уровневого контакта с партнером?

5. Перечислите основные причины расхождения между направленной и полученной информацией в процессе переговоров.

6. Почему прежде, чем начать работать над существом вопроса переговоров, необходимо отделить проблему людей от проблемы дела?

Тема 3. Фасилитация, как эффективная технология решения проблем.

1. Что такое фасилитация?

2. В чем преимущества групповой фасилитации?

3. В чем заключается основная роль фасилитатора?

4. Перечислите главные составляющие групповой фасилитации?

5. На какие вопросы целесообразно ответить при налаживании процесса принятия решений?

6. Что такое регламентированная фасилитация?

Тема 4. Роль и функции медиатора. Структура личности.

1. Какие специальные функции посредник должен уметь выполнять во время медиации?

2. На какие этапы можно разделить обеспечение профессиональной компетентности медиатора?

3. В каких обстоятельствах медиатор должен или может быть обязан раскрыть конфиденциальную информацию?

4. Перечислите основные принципы медиатора?

5. На какие категории можно разделить риски соблюдения основных принципов медиатора?

6. Что необходимо сделать медиатору, если сложный конфликт не поддается разрешению?

Тема 5. Медиации-посредничество в деловых конфликтах.

1. Что такое медиация?

2. За счет чего медиатор решает конфликт?

3. Можно ли решить любой конфликт с помощью медиации?

4. В каких случаях эффективна медиация?

5. Исследует ли медиатор доказательства?

6. Есть нормативные акты, определяющие правовой статус посредничества?

Тема 6. Стадии и регламент медиации.

1. Перечислите основные стадии проведения медиации.

2. В чем заключается задача вступительного слова медиатора?

3. На какой стадии выявляют все имеющиеся проблемы?

4. Какие две важные задачи выполняет медиатор на стадии поиска альтернатив?

5. Чем занимается медиатор на стадии составления итогового документа?

6. Дайте определение принципу самостоятельности сторон.

Примерные тестовые вопросы

1. Придя утром на работу, вы обнаруживаете, что кто-то передвинул все на вашем столе. Вы хотите, чтобы больше этого не повторялось, но и портить отношения с сотрудниками нежелательно. Вы заявляете\: «Когда мои бумаги передвигают на моем столе, меня это раздражает. Мне хотелось бы в будущем находить все, как я оставляю перед уходом» Пример какого метода управления конфликтами представлен в ситуации:

1) внутриличностный метод
2) межличностные метод
3) структурный метод
4) метод переговоров
5) метод, включающий ответные агрессивные действия

2. Известны варианты поведения в конфликтной ситуации. Активная борьба за свои интересы, устранение или подавление любого сопротивления. Уход от конфликтного взаимодействия. Разработка взаимоприемлемого соглашения, компромисса. Использование результатов конфликта в своих интересах. Кем данные варианты поведения были обобщены:
1) К.Томасом и Р.Килменном
2) К. Роджерсом и А. Маслоу
3) К. Юнгом
4) Л. Туроу

3. При стадии конфликта «напряженность, несогласие», переговоры …
1) проводить рано, еще не все составляющие конфликта определились
2) рациональны
3) необходимы с участием третей стороны
4) невозможны, целесообразны ответные агрессивные действия

4. При стадии конфликта «соперничество, враждебность», переговоры …
1) проводить рано, еще не все составляющие конфликта определились
2) рациональны
3) необходимы с участием третей стороны
4) невозможны, целесообразны ответные агрессивные действия

5. При стадии конфликта «агрессивность», переговоры …
1) проводить рано, еще не все составляющие конфликта определились
2) рациональны
3) необходимы с участием третей стороны
4) невозможны, целесообразны ответные агрессивные действия

Перечень тем для подготовки доклада

1. Характеристика основных принципов проведения процедуры медиации и практики их применения на примере конкретных компаний .
2. Инструменты медиации, их виды, значение и закономерности выбора в процедуре медиации на примере конкретных предприятий.
3. Значение и уровни информации в медиации.
4. Основные технологии позитивной коммуникации в медиации.
5. Коммуникативная компетентность медиатора и ее значение для процедуры медиации.
6. Цели и методы работы с эмоциональным состоянием участников конфликта.
7. Каким требованиям должна соответствовать личность медиатора.
8. Особенности профессиональных знаний, навыков и умений медиатора.
9. Влияние личностных качеств медиатора на его профессиональную деятельность.
10. Виды медиаций
11. Правовое регулирование медиации
12. Основные подходы к формированию эффективного коллектива
13. Эффективные коммуникации в коллективе
14. Организация работы медиатора

15. Система организации работы медиатора.
16. Система контроля за деятельностью медиатора.

7.3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация может проходить посредством тестирования или посредством ответа на билет. При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования тест должен охватывать все темы курса. При проведении промежуточной аттестации посредством ответа на билеты, в каждом билете должно быть по 2 вопроса.

Примерный формат тестовых вопросов:

1. В чем заключаются внутриличностные методы управления конфликтами:
1) умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая психологической защитной реакции со стороны другого человека
2) разъяснении требований к работе, формировании координационных и интеграционных механизмов, общеорганизационных целей, использовании систем вознаграждения
3) выборе формы, стиля дальнейшего поведения с тем, чтобы это в наименьшей степени отразилось на собственных интересах

2. Первичные группы, чьи интересы затрагиваются в конфликте – это группы, в которых:
1) затронуты их личные интересы, они сами участвуют в конфликте, но не всегда от этих групп зависит возможность успешного ведения переговоров
2) затронуты их интересы, но эти силы не стремятся к открытому проявлению своей заинтересованности, их действия скрыты до определенного времени

3. Вторичные группы, чьи интересы затрагиваются в конфликте – это группы, в которых:
1) затронуты их личные интересы, они сами участвуют в конфликте, но не всегда от этих групп зависит возможность успешного ведения переговоров
2) затронуты их интересы, но эти силы не стремятся к открытому проявлению своей заинтересованности, их действия скрыты до определенного времени

4. Если переговоры проходят с участием посредника, что входит в его задачи на второй стадии (официальные заявления участников переговоров):
1)посредник должен каждой стороне дать возможность высказаться и сделать все возможное, чтобы оппоненты не перебивали друг друга
2) посредник должен увидеть и привести в действие возможные комбинации из интересов участников, способствовать внесению большого количества вариантов решений, направить переговоры в русло поиска конкретных предложений
3) посредник должен определить сильных и слабых участников конфликта и примкнуть к слабому участнику

5. Если переговоры проходят с участием посредника, что входит в его задачи на третей стадии (поиск взаимоприемлемого решения, психологическая борьба):
1) посредник должен каждой стороне дать возможность высказаться и сделать все возможное, чтобы оппоненты не перебивали друг друга
2) посредник должен увидеть и привести в действие возможные комбинации из интересов участников, способствовать внесению большого количества вариантов решений, направить переговоры в русло поиска конкретных предложений

3) посредник должен определить сильных и слабых участников конфликта и примкнуть к слабым участникам

Перечень вопросов для подготовки к экзамену.

1. Каковы современные принципы медиации.
2. Задачи основных этапов анализа конфликта.
3. Медиативные методики разрешения социального конфликта.
4. Как вы понимаете добровольность, сотрудничество и равноправие сторон в процессе медиации.
5. Конфиденциальность как один из главных принципов медиации.
6. Что означает открытость и ответственность сторон за принятие решений в процедуре медиации.
7. Независимость и беспристрастность медиатора как один из принципов медиации.
8. Основные принципы процедуры медиации.
9. Характеристика основных принципов проведения процедуры медиации и практики их применения.
10. Инструменты медиации, их виды, значение и закономерности выбора в процедуре медиации.
11. Система обучения медиаторов.
12. Каким требованиям должна соответствовать личность медиатора.
13. Особенности профессиональных знаний, навыков и умений медиатора.
14. Влияние личностных качеств медиатора на его профессиональную деятельность.
15. Система организации работы медиатора.
16. Система контроля за деятельностью медиатора.
17. Всякая ли спорная ситуация может быть разрешена с помощью процедуры медиации.
18. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом.
19. Влияние конфликтов на социальное окружение.
20. Система управления конфликтами в организации.
21. Что такое социальный конфликт, причины его возникновения и способы разрешения.
22. Каковы основные теории социального конфликта.
23. Структура и разновидности социального конфликта.
24. Какую роль играют особенности человеческого восприятия информации.
25. Понятия установок, фильтров восприятия при коммуникации в процедуре медиации.
26. Какова роль коммуникации в процедуре медиации.
27. Значение и уровни информации в медиации.
28. Основные технологии позитивной коммуникации в медиации.
29. Коммуникативная компетентность медиатора и ее значение для процедуры медиации.
30. Цели и методы работы с эмоциональным состоянием участников конфликта.
31. Какими профессиональными знаниями, навыками и умениями должен обладать медиатор.
32. Каковы критерии для определения медиабельности спора.
33. Каковы критерии выбора медиатора.
34. Основные правила проведения процедуры медиации.
35. Пять фаз процедуры медиации, цели и задачи медиатора на каждой из них.
36. Каким документом завершается успешная процедура медиации, каковы его основные характеристики.
37. Какое значение в процедуре медиации имеет выработка механизмов преодоления трудностей при реализации медиативного соглашения.
38. Критерии оценки процедуры медиации.
39. Когда и как завершается процедура медиации.
40. Какими законами регулируется медиационная деятельность в России.

41. Какие издания в России посвящены вопросам медиации.
42. Каковы тенденции развития медиации в России.
43. Медиаторство. Необходимость участия медиатора в конфликте.
44. Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации.
45. Психологическая характеристика конфликтной ситуации.
46. Инновационный конфликт
47. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.
48. Управление нейтрализацией стрессов.
49. Концепция депривации
50. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.