Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 24.10.2023 10:59:21
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
«Информационные технологии»
_____/Д.Г.Демидов/
«28» июня 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтология»

Направление подготовки

09.03.02 «Информационные системы и технологии»

Профиль
Информационные системы и технологии обработки цифрового контента

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2021 г.

1.Цели и задачи освоения дисциплины (модуля).

Цель изучения 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.

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП бакалавриата.

Дисциплина «Конфликтология» относится к числу факультативных дисциплин учебного плана по направлению 09.03.02 «Информационные системы и технологии».

Дисциплина взаимосвязана логически и содержательно-методически с другими дисциплинами учебного плана, формирующими общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции будущих бакалавров по направлению 09.03.02 «Информационные системы и технологии».

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

В результате освоения дисциплины 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
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**знать:** содержание понятий «конфликт», «конфликтная ситуация», «стресс», «фрустрация», механизм и функции социального конфликта, структурные компоненты конфликта; **уметь:** проводить мониторинг неблагополучия в коллективе; **владеть:** навыками самостоятельного освоения новых знаний, методами предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и	**знать:** технологии цивилизованного взаимодействия; **уметь:** выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации.

	письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**владеть:** навыками неконфликтного поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета.
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	**знать:** основные стратегия поведения в конфликте, принципы и модели разрешения межличностных и организационных конфликтов; **уметь:** распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства; **владеть:** навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров; .

3. Структура и содержание дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, т.е. 72 академических часа (из них 36 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины изучаются на 3 семестре: лекции –36 часов.

Форма промежуточной аттестации после 3 семестра – зачет

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

4.1. Содержание разделов дисциплины (модуля).

Тема 1. *Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. (УК-3).*

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. (УК-3).*

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. (УК-3).*

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. (УК-3).*

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. (УК-3).*

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. (УК-3).*

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. (УК-3).*

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. (УК-3).*

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. (УК-3).*

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. (УК-3).*

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».

4. 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:

- конспектирование лекций;
- разработка тематических проектов в виде визуализированных средств представления учебной информации;
- подготовка, представление и обсуждение презентаций на семинарских занятиях;
- организация и проведение текущего контроля знаний студентов в форме бланкового тестирования.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Конфликтология» и в целом по дисциплине составляет 50% аудиторных занятий. Занятия лекционного типа составляют 50% от объема аудиторных занятий.

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

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

- подготовка и выступление на семинарском занятии с докладом и презентацией и их обсуждением;
- написание контрольной работы в виде бланкового тестирования;
- проведение устного опроса (собеседования);
- решение кейс-задачи;
- сдача зачета, экзамена.

Образцы тестовых заданий для контрольной работы, тем для выполнения докладов и презентаций, контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля, вопросов к экзамену приведены в Приложении 1.

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

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися 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).

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	Неудовлетворительно	**Удовлетворительно**	**Хорошо**	**Отлично**
знать: содержание понятий «конфликт», «конфликтная ситуация», «стресс», «фрустрация», механизм и функции социального конфликта, структурные компоненты конфликта;	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие знаний: содержания основных понятий конфликтологии, механизма и функций социального конфликта, структурных компонентов конфликта;	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний. Допускает значительные ошибки, проявляет недостаточность знаний: содержания основных понятий конфликтологии, механизма и функций социального конфликта, структурных компонентов конфликта;	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний: содержания основных понятий конфликтологии, механизма и функций социального конфликта, структурных компонентов конфликта;	Обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний: содержания основных понятий конфликтологии, механизма и функций социального конфликта, структурных компонентов конфликта;
уметь: проводить мониторинг неблагополучия в коллективе;	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени разбирается: в методах проведения мониторинга неблагополучия в коллективе.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: проведение мониторинга неблагополучия в коллективе;	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: проведение мониторинга неблагополучия в коллективе;	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: проведение мониторинга неблагополучия в коллективе;
владеть: навыками самостоятельного освоения новых знаний, методами предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной дея-	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет: навыками самостоятельного освоения новых знаний, методами предупреждения и конструктивного	Обучающийся демонстрирует неполное владение: навыками самостоятельного освоения новых знаний, методами предупреждения и конструктивного раз-	Обучающийся частично владеет: навыками самостоятельного освоения новых знаний, методами предупреждения и конструктивного разрешения конфлик-	Обучающийся в полном объеме владеет: навыками самостоятельного освоения новых знаний, методами предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в про-

тельности	разрешения конфликтов в профессиональной деятельности;	решения конфликтов в профессиональной деятельности	тов в профессиональной деятельности	фессиональной деятельности;
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
Показатель	**Показатель**			
знать: технологии цивилизованного взаимодействия;	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие знаний: типологии конфликтов; технологии цивилизованного взаимодействия.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний. Допускает значительные ошибки, проявляет недостаточность знаний: технологии цивилизованного взаимодействия	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний: технологии цивилизованного взаимодействия	Обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний: технологии цивилизованного взаимодействия.
уметь: выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации.	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации..
владеть: навыками неконфликтного поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет: навыками неконфликтного поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета.	Обучающийся демонстрирует неполное владение навыками неконфликтного поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета.	Обучающийся частично владеет: навыками неконфликтного поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета.	Обучающийся в полном объеме владеет: навыками неконфликтного поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета.
УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах				
Показатель	**Показатель**			
знать: основные стратегия поведения в конфликте, принципы и модели разрешения межличностных и организационных конфликтов;	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие знаний: основные стратегия поведения в конфликте, принципы и модели разрешения межличностных и организационных конфликтов	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний. Допускает значительные ошибки, проявляет недостаточность знаний: основные стратегия поведения в конфликте, принципы и модели разреше-	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний: основные стратегия поведения в конфликте, принципы и модели разрешения межличностных и организационных конфликтов	Обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний: основные стратегия поведения в конфликте, принципы и модели разрешения межличностных и организационных конфликтов.

		ния межличностных и организационных конфликтов		
уметь: распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства;	Обучающийся не умеет распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства;.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: проведение распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства;	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства;	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства;
владеть: навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров;	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет: навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров;	Обучающийся демонстрирует неполное владение: навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров;	Обучающийся частично владеет: навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров;	Обучающийся в полном объеме владеет: навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров;

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта 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 обучающимися 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 «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Конфликтология».

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

Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по 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.

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

а) основная литература

1. Конфликтология / под ред. В.П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 543 с. : табл., граф., ил., схемы. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393
2. Зеленков, М.Ю. Конфликтология / М.Ю. Зеленков. – Москва : Дашков и К°, 2015. – 324 с. : табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906

б) дополнительная литература

1. Магомедова, П.К. Конфликтология : [16+] / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428
2. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты / Т.Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 287 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392

в) перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

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).

г) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. http://www.hrm.ru Интернет-портал HRM.RU (HR-Менеджмент)
2. http://www.hr-ru.com Интернет-портал HRRU-Управление персоналом
3. http://www.rcg-moscow.ru Блог о работе и карьере
4. http://www.top-personal.ru Интернет-журнал «Управление персоналом»
5. www.kdelo.ru Интернет-журнал «Кадровое дело»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

Учебная мебель, аудиторная доска, переносной мультимедийный комплекс (переносной проектор, ноутбук).

8. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов.

Методические указания для обучающихся при работе над конспектом 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 рекомендации для подготовки презентации.

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносится опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления.

В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- объем текста на слайде – не больше 7 строк;
- маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов;
- отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;
- значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации. Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления.

В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
- использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации).

Максимальное количество графической информации на одном слайде –2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалов (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах). Обычный слайд, без эффектов анимации должен демонстрироваться на экране не менее 10 -15 секунд. За меньшее время присутствующие не успеет осознать содержание слайда. Если какая-то картинка появилась на 5 секунд, а потом тут же сменилась другой, то аудитория будет считать, что докладчик ее подгоняет. Обратного (позитивного) эффекта можно достигнуть, если докладчик пролистывает множество слайдов со сложными таблицами и диаграммами, говоря при этом «Вот тут приведен разного рода вспомогательный материал, но я его хочу пропу-

стить, чтобы не перегружать выступление подробностями». Правда, такой прием делать в начале и в конце презентации – рискованно, оптимальный вариант – в середине выступления. Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, что бы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступать к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 –60 секунд (без учета времени на случайно возникшее обсуждение). В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к оформлению презентации. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Подумайте, не отвлекайте ли вы слушателей своей же презентацией? Яркие краски, сложные цветные построения, излишняя анимация, выпрыгивающий текст или иллюстрация - не самое лучшее дополнение к научному докладу. Также нежелательны звуковые эффекты в ходе демонстрации презентации.

Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст; темно-синий фон – светло-желтый текст и т. д.). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Рекомендуется не злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже).

Неконтрастные слайды будут смотреться тусклыми и невыразительными, особенно в светлых аудиториях. Для лучшей ориентации в презентации по ходу выступления лучше пронумеровать слайды. Желательно, чтобы на слайдах оставались поля, не менее 1 см с каждой стороны. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями). Использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы). Для акцентирования внимания на какой-то конкретной информации слайда можно воспользоваться лазерной указкой. Диаграммы готовятся с использованием мастера диаграмм табличного процессора MSExcel. Для ввода числовых данных используется числовой формат с разделителем групп разрядов. Если данные (подписи данных) являются дробными числами, то число отображаемых десятичных знаков должно быть одинаково для всей группы этих данных (всего ряда подписей данных). Данные и подписи не должны накладываться друг на друга и сливаться с графическими элементами диаграммы. Структурные диаграммы готовятся при помощи стандартных средств рисования пакета MSOffice. Если при форматировании слайда есть необходимость пропорционально уменьшить размер диаграммы, то размер шрифтов реквизитов должен быть увеличен с таким расчетом, чтобы реальное отображение объектов диаграммы соответствовало значениям, указанным в таблице. Ячейки с названиями строк и столбцов и наиболее значимые данные рекомендуется выделять цветом.

Табличная информация вставляется в материалы как таблица текстового процессора MSWord или табличного процессора MSExcel. При вставке таблицы как объекта и пропорциональном изменении ее размера реальный отображаемый размер шрифта должен быть не менее 18 pt . Таблицы и диаграммы размещаются на светлом или белом фоне. Если Вы предпочитаете воспользоваться помощью оператора (что тоже возможно), а не листать слайды самостоятельно, очень полезно предусмотреть ссылки на слайды в тексте доклада ("Следующий слайд, пожалуйста...").

Заключительный слайд презентации, содержащий текст «Спасибо за внимание» или «Конец», вряд ли приемлем для презентации, сопровождающей публичное выступление, поскольку завершение показа слайдов еще не является завершением выступления. Кроме того, такие слайды, так же как и слайд «Вопросы?», дублируют устное сообщение. Оптимальным вариантом представляется повторение первого слайда в конце презентации, поскольку это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика и либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

Для показа файл презентации необходимо сохранить в формате «Демонстрация PowerPoint» (Файл - Сохранить как - Тип файла - Демонстрация PowerPoint). В этом случае презентация автоматически открывается в режиме полноэкранного показа (slideshow) и слушатели избавлены как от вида рабочего окна программы PowerPoint, так и от потерь времени в начале показа презентации.

После подготовки презентации полезно проконтролировать себя вопросами:

- удалось ли достичь конечной цели презентации (что удалось определить, объяснить, предложить или продемонстрировать с помощью нее?);
- к каким особенностям объекта презентации удалось привлечь внимание аудитории?
- не отвлекает ли созданная презентация от устного выступления?

После подготовки презентации необходима репетиция выступления.

Методические рекомендации для подготовки к контрольной работе.

Контрольная работа является одной из составляющих учебной деятельности студента. Целью контрольной работы является определения качества усвоения учебного материала.

Задачи, стоящие перед студентом при подготовке и написании контрольной работы:

1. закрепление полученных ранее теоретических знаний;
2. выработка навыков самостоятельной работы;
3. выяснение подготовленности студента к будущей практической работе.

Контрольные выполняются студентами в аудитории, под наблюдением преподавателя. Тема контрольной работы известна и проводится она по сравнительно недавно изученному материалу.

Преподаватель готовит задания либо по вариантам, либо индивидуально для каждого студента. По содержанию работа может включать теоретический материал, задачи, тесты, расчеты и т.п. выполнению контрольной работы предшествует инструктаж преподавателя.

Ключевым требованием при подготовке контрольной работы выступает творческий подход, умение обрабатывать и анализировать информацию, делать самостоятельные выводы, обосновывать целесообразность и эффективность предлагаемых рекомендаций и решений проблем, чётко и логично излагать свои мысли. Подготовку контрольной работы следует начинать с повторения конспектов лекций, соответствующего раздела учебника и учебных пособий по данной теме.

Методические указания для обучающихся по участию в решении кейс-задач ситуационного практикума.

Ситуационный практикум (кейс) является одной из форм интерактивного практического занятия, целью которого является приобретение обучающимся умений командной работы навыков выработки решений в профессиональной области, развитие коммуникативных и творческих способностей в процессе выявления особенностей будущей профессиональной деятельности на основе анализа обучаемыми заданий, сформированных на основе практических ситуаций.

Прежде чем приступать к участию в ситуационном практикуме, обучающемуся необходимо:

- заранее, в процессе самостоятельной работы ознакомиться со сценарием практикума и необходимой литературой, рекомендованной программой курса;
- получить от преподавателя информацию о содержании кейса, информирует о форме предоставления результатов, сроках выполнения кейса и критериях оценки действий участников;

При выполнении задания необходимо:

- получить от преподавателя необходимые раздаточные материалы и принять участие в делении учебной группы на мини-группы и в выборах лидера мини-группы;
- участвовать в формировании отчета по выполнению кейса в своей мини-группе;
- участвовать в обсуждении отчетов мини-групп.

По итогам проведения ситуационного практикума обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю.

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 к зачету.

Подготовка студентов к зачету включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного года (семестра);
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету;
- подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.

Подготовку к зачету 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 зачету, 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 зачет. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти.

Предложенная методика непосредственной подготовки к зачету 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 зачету обычно рекомендуется преподавателем. Она также указана в учебной программе дисциплины.

Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к зачету, 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 доста-

точной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к зачету учебники и учебные пособия, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки к зачету 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 зачету 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 зачету 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

Курс «Конфликтология» занимает важное место среди курсов, читаемых в рамках подготовки менеджеров и специалистов по управлению.

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 технологий набора и отбора персонала в современных отечественных организациях.

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 менеджмента.

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. Предлагаемая в рабочей программе литература позволяет выявить специфику подходов к той или иной проблеме, поэтому при подготовке к занятию необходимо посмотреть по конкретному вопросу материал нескольких рекомендуемых учебников, а не ограничиваться одним учебником.

Наиболее полно продемонстрировать умение работать с литературой студент должен в докладе, который, как раз и предполагает сравнительный анализ имеющихся в теории вопроса

точек зрения. Предлагаемая тематика докладов и презентаций позволяет каждому студенту выбрать для изучения такой вопрос курса, который будет именно данному студенту интересен и полезен. Материалы представленного доклада и презентации может стать частью будущей выпускной квалификационной работы студента, так как многие управленческие вопросы связаны с вопросом организации набора и отбора персонала. Такой подход позволит студенту сформировать целостный взгляд на проблемы управления и послужит основанием для формирования комплексного подхода к решению практических задач управления.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров **09.03.02 «Информационные системы и технологии»**.

Программу составил:

к.э.н., доцент /*Л.М. Фомичёва*/

Программа утверждена на заседании кафедры «Управление персоналом» *«*26*» августа* 2021 *г., протокол №* 1.

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

Согласовано

Зав. кафедрой ИиИТ,
к.т.н. _____ /Е.В. Булатников/

Приложение 1
к рабочей программе

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки: 09.03.02 «Информационные системы и технологии»
Профиль: Информационные системы и технологии обработки цифрового контента
Форма обучения: очная
Вид профессиональной деятельности: научно-исследовательская; проектно-технологическая

Кафедра: «Управление персоналом»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

«Конфликтология»

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств

2. Описание оценочных средств:

- *перечень тем для докладов и презентаций;*
- *примерные вопросы для контрольной работы в формате бланкового тестирования;*
- *вопросы по темам дисциплины;*
- *кейс-задача;*
- *вопросы для подготовки к зачету.*

Составитель:

к.э.н. Белянина Ирина Владимировна

Москва, 2021 год

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

«Конфликтология»					
ФГОС ВО **09.03.02 «Информационные системы и технологии»**					
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**				
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**знать:** содержание понятий «конфликт», «конфликтная ситуация», «стресс», «фрустрация», механизм и функции социального конфликта, структурные компоненты конфликта; **уметь:** проводить мониторинг неблагополучия в коллективе; **владеть:** навыками самостоятельного освоения новых знаний, методами предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	УО, Т, ДС Зачет, Экзамен К-З, ДС К-З	**Пороговый уровень:** находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**знать:** технологии цивилизованного взаимодействия; **уметь:** выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации. **владеть:** навыками неконфликтного поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета.	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	УО, Т, ДС Зачет, Экзамен К-З, ДС К-З	**Пороговый уровень:** находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	**знать:** основные стратегия поведения в конфликте, принципы и модели разрешения межличностных и организационных конфликтов; **уметь:** распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства; **владеть:** навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	УО, Т, ДС Зачет, Экзамен К-З, ДС К-З	**Пороговый уровень:** находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

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

Перечень тем для подготовки доклада и презентации

Доклад и презентация, направлен на оценку уровня освоения знаний и умений, полученных в рамках профессиональной компетенции УК-3. Каждый обучающийся должен выполнить 2 доклада.

Критерии оценки доклада.

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

Оценка «отлично» при выполнении следующих условий:

1. В докладе раскрыты следующие вопросы:
   - суть рассматриваемого аспекта и причина 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 невыполнении любых двух из указанных условий.

Оценка «удовлетворительно» при невыполнении любых трех из указанных условий.

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

Критерии оценки презентации.

	3 балла	**4 балла**	**5 балла**
Общая информация	Информация изложена частично. В работе использован только один ресурс.	Достаточно точная информация. В работе использовано более одного ресурса.	Представленная информация кратка и ясна, полностью соответствует теме работы. В работе использовано более одного ресурса.
Степень раскрытия проблемы	Тема раскрыта не полностью. Процесс решения проблемы неполный.	Тема раскрыта практически полностью. Процесс решения завершен.	Тема раскрыта максимально полно. Процесс решения завершен.
Оформление	Презентация технически выполнена верно (легко читаемый текст, приемлемое сочетание цвета текста и фона). Слайды просты в понимании.	Презентация технически выполнена верно (легко читаемый текст, приемлемое сочетание цвета текста и фона). Использованы некоторые эффекты и фоны. Слайды просты в понимании.	Презентация технически выполнена верно (легко читаемый текст, приемлемое сочетание цвета текста и фона). Использованы эффекты, фоны, графики и звуки, акцентирующие внимание на изложенной информации. Слайды просты в понимании.
Изложение материала	Презентационные слайды не содержат схематичных (рисуночных) изображений и перегружены текстом, представляющим собой целые предложения	Презентационные слайды содержат схематичные (рисуночные) изображений но перегружена пояснительным текстом.	Презентационные слайды содержат только схематичные (рисуночные) изображения. Текст минимален. Все комментарии даются студентом при защите

Перечень тем для подготовки доклада и презентации:

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

Фонд вопросов для контрольной работы в формате бланкового тестирования.

Контрольная работа в формате бланкового тестирования направлена на оценку уровня освоенности знаний по дисциплине «Конфликтология», получаемых в ходе освоения профессиональной компетенции УК-3.

Каждому студенту предлагается комплект тестовых заданий из 10 вопросов (по 5 для проверки каждой из компетенций).

Критерии оценки используются следующие:

«отлично» - 10-9 правильных ответов;
«хорошо» - 8-7 правильных ответов;
«удовлетворительно» 6-5 правильных ответов;
«не удовлетворительно» мене 4 правильных ответов.

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

5. **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

6. **Существуют основные этапы управления конфликтом:**

А. сбор информации и диагностики причин

Б. замещение и проекция

7. **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

8. 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

9. 1-я фаза предконфликтной стадии:

А. наличие конфликтной ситуации
Б. обострение отношений, прямая конфронтация сторон
В. ослабление противостояния
Г. урегулирование или разрешение конфликта

10. 3-я фаза конфликтной стадии:

А. возникновение инцидента
Б. заключительная
В. завершение, урегулирование
Г. разрешение конфликта

11. Сколько фаз в послеконфликтной стадии:

А. 2 фазы
Б. 3 фазы
В. 4 фазы

12. Сколько фаз в конфликтной стадии:

А. 2 фазы
Б. 3 фазы
В. 4 фазы

13. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

а) переговорный процесс;
б) сотрудничество;
в) компромисс.

14. 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

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

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

18. 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

19. 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

20. 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

Вопросы по темам дисциплины.

Перечень контрольных вопросов для оценки на семинарских занятиях уровня знаний по дисциплине «Конфликтология», получаемых в ходе освоения компетенции УК-3.

Тема 1. *Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта (УК-3)*

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 (УК-3)*

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 (УК-3)*

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

Тема 4. *Типология конфликтов (УК-3)*

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(УК-3)*

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 (УК-3)*

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 (УК-3)*

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 (УК-3)*

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 (УК-3)*

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 (УК-3)*

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 «Конфликтология» направлено на оценку уровня владения навыками и умениями, формируемыми у учащегося в ходе освоения профессиональной компетенции УК-3.

Критерии для оценки работы учащегося над решением кейс-задач.

Параметры оценки	Оценка
Решение соответствует сформулированным в кейсе вопросам. Подход оригинален (использованы креативные, новаторские методы). Решение обосновано, комплексно. Присутствуют альтернативные варианты. Позиция аргументирована.	**5**
Решение соответствует сформулированным в кейсе вопросам. 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	**4**
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.	**3**
Решение не соответствует сформулированным в кейсе вопросам. Подход не оригинален (не использованы креативные, новаторские методы). Позиция не аргументирована. Отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс.	**2**

Кейс № 1 (УК-3).

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 (УК-3).

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 - 7баллов - показатель того, что имеет место средне выраженная тенденция действовать напролом; 1 - 3 балла означают, что тенденция действовать напролом не выражена.

Кейс №3 (УК-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 (УК-3).

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 (УК-3).

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства… Назревает конфликт.

Кейс № 6 (УК-3).

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к под-

чиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Кейс № 7 (УК-3).

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?

Кейс № 8 (УК-3).

Задача 1

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Задача 2

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Задача 3

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Список зачетных вопросов по дисциплине «Конфликтология».

Зачет является формой аттестации по дисциплине. В ходе зачета студенту предлагается ответить на зачетный билет, содержащий два вопроса, каждый из которых позволяет проверить уровень сформированности компетенций УК-3.

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. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам. Несовместимость как причина конфликта.
15. Факторы поведения человека.
16. Интеллектуальные, волевые и эмоциональные качества личности.
17. Конфликтное действие и поведение.
18. Типология конфликтов.
19. Мотивация конфликтности.
20. Конструктивная мотивация конфликтов
21. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов.
22. Внутриличностные конфликты. Общая характеристика.
23. Мотивационный внутриличностный конфликт.
24. Когнитивный внутриличностный конфликт.
25. Ролевой внутриличностный конфликт.
26. Социальное партнерство и его роль в урегулировании трудовых конфликтов.
27. Динамика конфликта. Процессы, происходящие на каждой стадии.
28. Формы завершения конфликта.
29. Эскалация конфликта.
30. Основные стили поведения в конфликте. Преимущества и недостатки каждого стиля.

Список экзаменационных вопросов по дисциплине «Конфликтология».

Экзамен является формой аттестации по дисциплине. В ходе экзамена студенту предлагается ответить на экзаменационный билет, содержащий два вопроса, каждый из которых позволяет проверить уровень сформированности компетенций УК-3.

1. Искажение в восприятии себя и других как причина конфликта.
2. Социальные и психологические стратегии разрешения конфликтного воздействия.
3. Формы общения, способствующие разрешению конфликта.

4. "Кодекс деловой этики".
5. Силовое подавление конфликта.
6. Понятие и компоненты конфликтной технологии.
7. Диагностические методы исследования мотивации конфликта.
8. Социально-психологические причины конфликтов.
9. Личностные причины конфликтов.
10. Конфликт как социально-психологическое явление и способ социального взаимодействия.
11. Конфликт и депрессия, стресс, суицид.
12. Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации.
13. Факторы конструктивного поведения в конфликтной ситуации.
14. Применение стратегий и методов для выработки модели поведения в конфликтной ситуации.
15. Конструктивные и деструктивные процессы в разрешении конфликтов.
16. Характеристика основных методов разрешения конфликтов.
17. Правила бесконфликтного поведения.
18. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.
19. Система управления конфликтами в организации.
20. Психологическая характеристика конфликтной ситуации.
21. Инновационный конфликт.
22. Конфликты в системе "руководитель- подчиненный".
23. Организационные и трудовые конфликты.
24. Позитивные возможности пассивных конфликтных стратегий.
25. Форма участия третьей стороны в разрешении конфликтов.
26. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
27. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом.
28. Влияние конфликтов на социальное окружение.
29. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.
30. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
31. Организация управления конфликтами и стрессами.
32. Управление нейтрализацией стрессов.
33. Особенности межгрупповых конфликтов.
34. Конфликты больших социальных групп.
35. Прогнозирование конфликта.
36. Медиаторство. Необходимость участия медиатора в конфликте.
37. Концепция депривации.
38. 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.	Доклад / презентация (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно - практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов, сообщений
3.	Устный опрос, собеседование (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 разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам / разделам дисциплины
4.	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий

Приложение 3
к рабочей программе

Структура и содержание дисциплины «Конфликтология» по направлению подготовки 09.03.02 «Информационные системы и технологии» (бакалавр)

№ п/п	Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Формы аттестации					
				Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	Доклад/ презентация	К/р (Т)	Э	З
1.	Тема 1. Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Современные концепции конфликта.	3		3			3							
2.	Тема 2. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.	3		4			4							
3.	Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.	3		3			3							
4.	Тема 4. Типология конфликтов	3		4			4							
5.	Тема 5. Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.	3		3			3							
6.	Тема 6. Структура, фазы и стадии развития конфликта.	3		4			4							
7.	Тема 7. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.	3		3			3							
8.	Тема 8. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.	3		4			4							
9	Тема 9. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.	3		4			4							
10	Тема 10. Роль предпринимателей, руководителей и менеджеров в управлении конфликтами.	3		4			4							
	Форма аттестации										**+/+**	**+**		**З**
	Всего часов по дисциплине		**72**	**36**			**36**							