

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: Ректор

Дата подписания: 14.10.2022 14:24:26

Уникальный программный код:

4cf44b5e98f1c61f6308024618ad72153c8a582b453cc495cc805a1a2d739deb

Администрация Курской области

Государственное образовательное автономное учреждение высшего образования Курской области

«Курская академия государственной и муниципальной службы»

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по
учебно-методическому
обеспечению

Никитина Е.А.

(подпись, ФИО)

« 31 » августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтология и управление конфликтами»

(наименование дисциплины)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))


Направленность (профиль, специализация) «Региональное управление»

Форма обучения Очная

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Региональное управление» и на основании учебного плана направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление», одобренного Ученым советом академии, протокол № 16 от «07» июля 2021 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Региональное управление» на заседании кафедры философии, социально-правовых и естественнонаучных дисциплин «31» августа 2021 г., протокол №1.

Зав. кафедрой философии,
социально-правовых
и естественнонаучных дисциплин,
к.ф.н., доцент


Кучеренко А.В.

Разработчик программы
к.ф.н., доцент


Ковалева М.В.

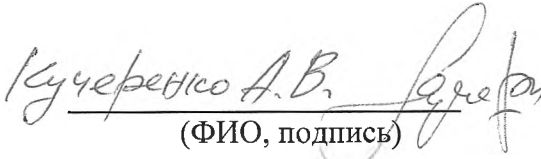
Согласовано: на заседании кафедры государственного, муниципального управления и права пр. № 1 от «31» августа 2021 г.

Зав. кафедрой государственного,
муниципального управления и права,
к.э.н., доцент


Шаповалова Ю.П.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление на заседании кафедры философии, социально-правовых и естественнонаучных дисциплин «31» 08 2022г., протокол № 1.

Зав. кафедрой философии,
социально-правовых
и естественнонаучных дисциплин


(ФИО, подпись)

1 Цели и задачи дисциплины. Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цели и задачи освоения дисциплины

Основной целью дисциплины «Конфликтология и управление конфликтами» является формирование целостного представления о природе конфликта как объективного явления общественной жизни.

Для реализации поставленной цели в процессе курса решаются следующие задачи:

- сформировать представления об основных категориях и понятиях конфликтологии;
- способствовать формированию навыков прогнозирования и предупреждения конфликта;
- ознакомить обучающихся с функциями и особенностями конфликтов в профессиональной сфере;
- способствовать развитию мышления обучающихся, ориентации на аналитическую оценку социальной действительности;
- содействовать развитию у обучающихся психологической культуры, коммуникативной и конфликтологической компетентности, способности к конструктивной деятельности.

1.2 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

| Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции) | | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижений |
|---|--|--|---|
| Код компетенции | Наименование компетенции | | |
| УК-1 | Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий | УК-1.4 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов. | Знать: - основные характеристики конфликтной ситуации; - базовые категории, понятия, теории конфликтологии; - основные конфликтологические понятия и концепции, а также стратегии поведения в конфликте; Уметь: |

| | | | |
|------|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - выделять участников конфликта и их интересы; - применять базовые конфликтологические знания для выбора практических решений; - применять конфликтологические концепции и методы для принятия решений в повседневной и профессиональной деятельности, в том числе в управлении персоналом и командной работе; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - некоторыми навыками поведения в конфликте - базовыми навыками принятия решений в конфликтной ситуации - навыками эффективного поведения в конфликтной ситуации, основами психической саморегуляции |
| УК-3 | Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон. | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные представления о влиянии конфликтов на саморазвитие и самореализацию; - основные категории, понятия теории конфликтологии, ее |

| | | | |
|--|--|--------|--|
| | | | <p>структуру и функции; - взаимосвязи теории конфликтологии с задачами саморазвития и использования творческого потенциала; Уметь: - выявлять некоторые проблемы в саморазвитии, связанные с конфликтными ситуациями; - устранять некоторые препятствия для саморазвития и самореализации, вызываемые межличностными и внутриличностными конфликтами использовать научные знания конфликтологии для развития творческого потенциала и самореализации; Владеть: - некоторыми навыками самооценки поведения в конфликте - базовыми навыками управления конфликтной ситуацией - навыками целостного подхода к анализу конфликтной ситуации как источника развития личности и организации</p> |
| | | УК-3.4 | Знать: |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>Организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям.</p> | <p>- некоторые представления о природе межличностных и групповых конфликтов; - основные категории, понятия теории конфликтологии, ее структуру и функции; - возможности применения основных концепций конфликтологии в управлении персоналом и командной работе; Уметь: - выделять проблемы в совместной деятельности и командной работе, связанные с конфликтами; - находить обоснованные практические решения в конфликтных ситуациях, в том числе в рамках командных форм работы; - применять конфликтологические знания в профессиональных ситуациях, связанных с управлением персоналом и командной работой; Владеть: - некоторыми приемами поведения</p> |
|--|--|---|--|

| | | | |
|--------|---|--|--|
| | | | <p>в межличностном и групповом конфликте</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовыми навыками управления конфликтом в профессиональном контексте - навыками анализа и разрешения конфликтных ситуаций в совместной профессиональной деятельности |
| ОПК -1 | Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти | ОПК-1.3 Оценивает соблюдение государственными (муниципальными) служащими норм служебной профессиональной этики, правил делового поведения и реализацию программ (планов) мероприятий антикоррупционной направленности | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - представления о природе и уровнях конфликта, признаки кризисной ситуации; - основные категории, понятия теории конфликтологии в организационном контексте; -возможности применения основных концепций и методов конфликтологии в управлении организацией; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -выявлять возможные признаки перехода конфликтной ситуации в кризисную - находить эффективные варианты управленческих решений в конфликтных ситуациях; -применять конфликтологические знания для |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | предотвращения, смягчения и разрешения конфликтов Владеть: - некоторыми приемами поведения в конфликте в организации - базовыми навыками управления конфликтной ситуацией в организации -способностью принимать оптимальные управленческие решения в конфликтной ситуации |
|--|--|--|--|

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «**Конфликтология и управление конфликтами**» входит в Обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» и изучается в на 1 курсе во 2 семестре.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) составляет 2 зачетных единицы (з.е.), 72 академических часа

| Виды учебной работы | Всего часов |
|---|-------------|
| Общая трудоемкость дисциплины | 72 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего) | 28,3 |
| в том числе: | |
| лекции | 14 |

| | |
|---|------------------|
| лабораторные занятия | 0 |
| практические занятия | 14 |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 43,7 |
| Контроль (подготовка к экзамену) | 0 |
| Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР) | 0,3 |
| в том числе: | |
| зачет | 2 |
| зачет с оценкой | не предусмотрен |
| курсовая работа (проект) | не предусмотрена |
| экзамен (включая консультацию перед экзаменом) | не предусмотрен |

4.Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

| № | Наименование темы (раздела) | Вид деятельности | | | Формы текущего контроля | Формируемые компетенции |
|---|---|------------------|------------|-----------|---|-----------------------------|
| | | Лекции, час. | Лаб., час. | Пр., час. | | |
| 1 | Введение в дисциплину: предмет, функции, задачи конфликтологии | 2 | - | 2 | Устный опрос тестирование | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 |
| 2 | Сущность и структура конфликта. Понятийная схема описания конфликта. Основные этапы в развитии конфликта | 2 | - | 2 | Устный опрос, презентация, дебаты | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 |
| 3 | Типология конфликтов. Методы исследования и диагностика конфликтов. | 2 | - | 2 | Устный опрос, презентация, дебаты | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 |
| 4 | Организационные конфликты: специфика, функции, причины возникновения. Прогнозирование и предупреждение конфликтов | 2 | - | 2 | Устный опрос тестирование | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 |
| 5 | Регулирование конфликта. Стратегии и стили поведения в | 2 | - | 2 | Устный опрос, тестирование | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 |

| | | | | | | |
|---|--|----|---|----|------------------------------|-------------------------|
| | конфликтной ситуации | | | | | |
| 6 | Переговорный процесс как способ управления конфликтом | 2 | | 2 | Устный опрос тестирование | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 |
| 7 | Внутриличностные конфликты: причины, симптомы, типы. Методы преодоления и профилактики внутриличностных конфликтов | 2 | | 2 | Устный опрос тестирование | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 |
| 8 | Саморегуляция и самозащита в конфликте | | | | | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 |
| | Итого | 14 | - | 14 | | |

Практические занятия

| № | Наименование практической работы | Объем, час. |
|-------|--|-------------|
| 1 | Введение в дисциплину: предмет, функции, задачи конфликтологии | 2 |
| 2 | Сущность и структура конфликта. Понятийная схема описания конфликта. Основные этапы в развитии конфликта | 2 |
| 3 | Типология конфликтов. Методы исследования и диагностика конфликтов. | 2 |
| 4 | Организационные конфликты: специфика, функции, причины возникновения. Прогнозирование и предупреждение конфликтов | 2 |
| 5 | Регулирование конфликта. Стратегии и стили поведения в конфликтной ситуации | 2 |
| 6 | Переговорный процесс как способ управления конфликтом | 2 |
| 7 | Внутриличностные конфликты: причины, симптомы, типы. Методы преодоления и профилактики внутриличностных конфликтов | 2 |
| Итого | | 14 |

5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой академии:

а) библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

б) имеется доступ к основным информационным образовательным

ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

а) путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

б) путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств;

в) путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

- заданий для самостоятельной работы;

- тем рефератов и докладов;

- тем курсовых работ и методических рекомендаций по их выполнению;

- вопросов к экзаменам и примерных тестовых заданий к зачету;

- методических указаний к выполнению лабораторных и практических работ.

6. Образовательные технологии

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

| № п/п | Наименование темы (раздела) | Вид учебной деятельности (лекция, практическое занятие, лабораторное занятие) | Используемые интерактивные образовательные технологии | Объем, час. |
|--------------|--|---|---|-------------|
| 1 | Сущность и структура конфликта. Понятийная схема описания конфликта. Основные этапы в развитии конфликта | Практическое занятие 2 | дебаты | 2 |
| 2 | Типология конфликтов. Методы исследования и диагностика конфликтов | Практическое занятие 3 | дебаты | 2 |
| Итого | | | | 4 |

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный

социокультурный и (или) научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, профессионально-трудовому, патриотическому, культурно-творческому воспитанию.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в академии единой развивающей образовательной и воспитательной среды.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, самостоятельности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

| Код и наименование компетенции | Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/прохождении которых формируется данная компетенция | | |
|--|---|---|--|
| | начальный | основной | завершающий |
| УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий | <p>Психологические аспекты формирования организационной культуры</p> <p>Логика и язык научного исследования</p> <p>Современные технологии управления</p> <p>Исследование проблем гражданского общества и общественного развития</p> <p>Деловой иностранный язык</p> | <p>Учебная практика (тип - ознакомительная практика)</p> <p>Теория и механизмы современного государственного управления</p> | <p>Публичная служба</p> <p>Управление социальными системами и процессами</p> <p>Управление персоналом государственной и муниципальной службы</p> |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>УК-3</p> <p>Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p> | <p>и технологии деловых коммуникаций</p> <p>Философия и методология управления</p> | | <p><i>Человеческий капитал и его развитие</i></p> <p>Антикоррупционные технологии управления</p> <p>Организация деятельности органов исполнительной власти</p> |
| <p>ОПК-1</p> <p>Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти</p> | | | <p>Муниципальная экономика и муниципальное управление</p> <p>Современная организация и управление государственными учреждениями</p> <p>Производственная практика (тип - научно-исследовательская работа)</p> |

| Этап | Учебный план очной формы обучения/ семестр изучения дисциплины | | |
|--------------------|---|---------------|--------------|
| <i>Начальный</i> | Бакалавриат | Специалитет | Магистратура |
| <i>Основной</i> | 1-3 семестры | 1-3 семестры | 1 семестр |
| <i>Завершающий</i> | 4-6 семестры | 4-6 семестры | 2 семестр |
| | 7-8 семестры | 7-10 семестры | 3-4 семестр |

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения) | Критерии и шкала оценивания компетенций | | |
|--------------------------|--|---|--------------------------------|-----------------------------|
| | | Пороговый уровень («удовлетворительно») | Продвинутый уровень («хорошо») | Высокий уровень («отлично») |

| | <i>компетенций, закрепленные за дисциплиной)</i> | | | |
|--------------------|--|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| УК-1/ начальный | УК-1.4 | <p>Знать: - основные характеристики конфликтной ситуации;</p> <p>Уметь: - выделять участников конфликта и их интересы;</p> <p>Владеть: - некоторыми навыками поведения в конфликте</p> | <p>Знать: - базовые категории, понятия теории конфликтологии;</p> <p>Уметь: - применять базовые конфликтологические знания для выбора практических решений;</p> <p>Владеть: - базовыми навыками принятия решений в конфликтной ситуации; - основами психической саморегуляции</p> | <p>Знать: - основные конфликтологические концепции, стратегии поведения в конфликте;</p> <p>Уметь: - применять конфликтологические концепции и методы для принятия решений в повседневной и профессиональной деятельности;</p> <p>Владеть: - навыками эффективного поведения в конфликтной ситуации</p> |
| УК-3 | УК- 3.3 | <p>Знать: - основные представления о влиянии конфликтов на саморазвитие и самореализацию;</p> <p>Уметь: - выявлять некоторые проблемы в саморазвитии, связанные с конфликтными ситуациями;</p> | <p>Знать: - базовые возможности практического применения теории конфликтологии;</p> <p>Уметь: - устранять некоторые препятствия для саморазвития и самореализации, вызываемые межличностными</p> | <p>Знать: - основные взаимосвязи теории конфликтологии с задачами саморазвития и использования творческого потенциала;</p> <p>Уметь: использовать научные знания конфликто-</p> |

| | | | | |
|--|--------|---|--|---|
| | | <p>Владеть: - некоторыми навыками самооценки поведения в конфликте</p> | <p>и внутриличностными конфликтами; Владеть: - базовыми навыками управления конфликтной ситуацией</p> | <p>гии для развития творческого потенциала и самореализации; Владеть: - навыками целостного подхода к анализу конфликтной ситуации как источника развития личности и организации</p> |
| | УК-3.4 | <p>Знать: - некоторые представления о природе межличностных и групповых конфликтов; Уметь: - выделять проблемы в совместной деятельности и командной работе, связанные с конфликтами; Владеть: - некоторыми приемами поведения в межличностном и групповом конфликте</p> | <p>Знать: - основные категории, понятия теории конфликтологии, ее структуру и функции; Уметь: - находить обоснованные практические решения в конфликтных ситуациях, в том числе в рамках командных форм работы; Владеть: - базовыми навыками управления конфликтом в профессиональном контексте</p> | <p>Знать: - возможности применения основных концепций конфликтологии в управлении персоналом и командной работе; Уметь: - применять конфликтологические знания в профессиональных ситуациях, связанных с управлением персоналом и командной работой; Владеть: - навыками анализа и</p> |

| | | | | |
|--|---------|---|--|---|
| | | | | разрешения конфликтных ситуаций в совместной профессиональной деятельности |
| ОПК-1 Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти | ОПК-1.3 | Знать: - представления о природе и уровнях конфликта, признаки кризисной ситуации; Уметь: - выявлять возможные признаки перехода конфликтной ситуации в кризисную; Владеть: - некоторыми приемами поведения в конфликте в организации | Знать: - основные категории, понятия теории конфликтологии в организационном контексте; Уметь: - находить эффективные варианты управленческих решений в конфликтных ситуациях; Владеть: - базовыми навыками управления конфликтной ситуацией в организации | Знать: - возможности применения основных концепций и методов конфликтологии в управлении организацией; Уметь: - применять конфликтологические знания для предотвращения, смягчения и разрешения конфликтов; Владеть: способностью принимать оптимальные управленческие решения в конфликтной ситуации |

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки ЗУН и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

| № | Тема дисциплины | Код контролируемой компетенции | Технология формирования | Оценочные средства (наименование) |
|---|-----------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
|---|-----------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|

| | | | | |
|---|--|-------------------------|---------------------------------------|---|
| 1 | Введение в дисциплину: предмет, функции, задачи конфликтологии | УК-1 УК-3 | Лекция Практическое занятие СРС | Устный опрос тестирование |
| 2 | Сущность и структура конфликта. Понятийная схема описания конфликта. Основные этапы в развитии конфликта | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 | Лекция Практическое занятие СРС | Устный опрос, презентация, дебаты |
| 3 | Типология конфликтов. Методы исследования и диагностика конфликтов | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 | Лекция Практическое занятие СРС | Устный опрос, презентация, дебаты |
| 4 | Организационные конфликты: специфика, функции, причины возникновения. Прогнозирование и предупреждение конфликтов | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 | Лекция Практическое занятие СРС | Устный опрос тестирование |
| 5 | Регулирование конфликта. Стратегии и стили поведения в конфликтной ситуации | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 | Лекция Практическое занятие СРС | Устный опрос, тестирование |
| 6 | Переговорный процесс как способ управления конфликтом | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 | Лекция Практическое занятие СРС | Устный опрос тестирование |
| 7 | Внутриличностные конфликты: причины, симптомы, типы. Методы преодоления и профилактики внутриличностных конфликтов | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 | Лекция Практическое занятие СРС | Устный опрос тестирование |
| 8 | Саморегуляция и самозащита в конфликте | УК-1 УК-3 ОПК-1.3 | | Тестирование |

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Тестовые задания для проведения текущего контроля

1. Конфликт между руководителем и подчиненным относится к категории _____
2. Расположите в правильном порядке этапы конфликта:
 - а) открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением;
 - б) послеконфликтный период;

в) предконфликтная ситуация.

3. Инцидент в конфликтологии – это:

- а) истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
 - б) отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов;
 - в) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие
4. Безапелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования **называется**

5. Предконфликтная ситуация – это:

- а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- в) действие, которое направлено против кого-либо другого.

Задачи для проведения текущего контроля

1. Вы приехали на межрегиональное совещание в другой город, в котором раньше никогда не были. Выходите из поезда - совещание через час в областной администрации. Вдруг Вы обнаруживаете, что подготовленные материалы для выступления пропали вместе с флешкой. Мобильника и денег тоже нет. Ваши действия? 9
2. Недавно в штат был принят новый сотрудник. Вы полностью удовлетворены его работой, но он подает заявление об уходе. Предположите, с чем это может быть связано (не менее 10 причин). Как Вы будете действовать, чтобы удержать сотрудника?

Примерная тематика рефератов

Роль конфликтов в жизни общества.

2. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и как практики.
3. Особенности развития конфликтологии в России
4. Конфликт как центральное понятие в теориях З. Фрейда, К. Юнга, А Адлера.
5. Разработка переговорных методик разрешения конфликта

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в учебно-методических материалах по дисциплине.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового тестирования. Бланк состоит из 20 тестовых вопросов и компетентностно-ориентированного задания. Для проверки знаний используются вопросы в различных формах (закрытой, открытой, на установление правильной последовательности, на установление соответствия). Умения, навыки и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированного задания (ситуационных, производственных или кейсового характера). Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень

сформированности компетенций, являются многовариантными. Некоторые умения, навыки и компетенции прямо не отражены в формулировках задач, но они могут быть продемонстрированы обучающимися при их решении.

Примеры заданий в виде бланкового тестирования

1. Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?

- а) психология
- б) медицина
- в) политология
- г) все варианты верны

2. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия называется _____

3. Установив соответствие между названиями стратегий поведения и их определениями, поставьте цифры под буквами.

| Названия стратегий | Определения стратегий |
|--------------------|---|
| А) компромисс | 1) открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции |
| Б) сотрудничество | 2) урегулирование разногласий через взаимные уступки |
| В) уступка | 3) стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее |
| Г) подавление | 4) изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь своими интересами |
| Д) уход | 5) совместная выработка решения |

| А | Б | В | Г | Д |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

4. Расположите в порядке возрастания (от минимального до максимальной) возможность разрешения конфликта:

- а) в начальной фазе
- б) в фазе подъема
- в) на пике конфликта

5. Чего, как правило, не следует делать руководителю во взаимоотношениях с неформальным групповым лидером, настроенным негативно:

- а) вступать в открытую конфронтацию;
- б) уделять ему особое внимание по сравнению с другими членами группы;
- в) предлагать ему повышение;
- г) уступать ему часть своих полномочий

Кейс-задания к зачету

Задание 1. Вы приехали на межрегиональное совещание в другой город, в котором раньше никогда не были. Выходите из поезда – совещание через час в областной администрации. Вдруг Вы обнаруживаете, что подготовленные материалы для выступления пропали вместе с флешкой. Мобильника и денег тоже нет. Ваши действия?

Задание 2. Недавно в штат был принят новый сотрудник. Вы полностью удовлетворены его работой, но он подает заявление об уходе. Предположите, с чем это может быть связано (не менее 10 причин). Как Вы будете действовать, чтобы удержать сотрудника?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточного контроля успеваемости представлены в учебно-методических материалах по дисциплине.

7.4 Методика оценивания ЗУН, характеризующих этапы формирования компетенций

Для проведения промежуточной аттестации в форме зачета используется следующая методика оценивания ЗУН, характеризующих этапы формирования компетенций.

Зачет проводится в виде бланкового тестирования. Бланк состоит из 20 тестовых вопросов и компетентностно-ориентированного задания.

Каждый верный ответ на вопрос оценивается следующим образом:

- вопрос в закрытой форме – 1 балл,
- вопрос в открытой форме – 1 балл,
- вопрос на установление правильной последовательности – 1 балл,
- вопрос на установление соответствия – 1 балл.

Максимальное количество баллов за ответы на тестовые вопросы – 20 баллов

Решение компетентностно-ориентированной задачи оценивается следующим образом:

| Критерии оценки задания | Максимальный балл |
|--|-------------------|
| Научно-теоретический уровень выполнения задания | 1 |
| Полнота решения задания | 1 |
| Степень самостоятельности в подходе к анализу задания, доказательность и убедительность | 1 |
| Грамотность речи и правильность использования профессиональной терминологии | 1 |
| Полнота и всесторонность выводов | 1 |
| Креативность в подходе к решению задания (наличие собственных взглядов на проблему, собственных вариантов решений) | 1 |
| Максимальное количество баллов | 6 |

Соответствие баллов уровням сформированности компетенций и оценкам по 5-бальной шкале

| Баллы | Уровень сформированности компетенций | Оценка по 5-бальной шкале |
|-------|--------------------------------------|---------------------------|
| 22-26 | высокий | отлично |

| | | |
|------------|---------------|---------------------|
| 17-21 | продвинутый | хорошо |
| 12-16 | пороговый | удовлетворительно |
| 11 и менее | недостаточный | неудовлетворительно |

8. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / В.П. Ратников [и др.]. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>
2. Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4486-0444-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.2 Дополнительная литература

1. Т. В. Кузьмина. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>
2. В. А. Семенов. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>
3. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 196 с. — ISBN 978-5-7782-3859-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98822.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

9. Ресурсы информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины

1. Сайт международной ассоциации конфликтологов –<http://www.confstud.ru/>-сайт.
2. Журнал «Социологические исследования» ([www.isras.rssi.ru/ R_SocIs.htm](http://www.isras.rssi.ru/R_SocIs.htm))
3. Проблемы управления/Control Sciences (ВАК-журнал)
4. Журнал «Проблемы управления/Control Sciences» <http://pu.mtas.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации для практического занятия и выполнения самостоятельной работы.

В ходе практических занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы. Практические занятия также служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний студентов;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу;
- развития познавательных способностей;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- развития исследовательских умений студентов.

Формы и виды самостоятельной работы студентов: самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; выполнение разноуровневых заданий; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; самостоятельное выполнение

практических заданий репродуктивного типа.

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку академии; учебно-методическую и материально-техническую базу учебных кабинетов и лабораторий; компьютерные классы с возможностью работы в Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности.

В процессе *подготовки к промежуточной аттестации* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до начала промежуточной аттестации не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за грамотностью речи и правильностью употребляемых профессиональных терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к промежуточной аттестации необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

11. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая программное обеспечение и информационные включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

| № п/п | Наименование раздела (темы) дисциплины (модуля) | Информационные технологии |
|-------|---|---|
| 1 | Введение в дисциплину: предмет, функции, задачи конфликтологии | |
| 2 | Сущность и структура конфликта. Понятийная схема описания конфликта. Основные этапы в развитии конфликта | Использование слайд-презентации на тему: «Сущность и структура конфликта» |
| 3 | Типология конфликтов. Методы исследования и диагностика конфликтов. | Использование слайд-презентации на тему: «Типология конфликтов» |
| 4 | Организационные конфликты: специфика, функции, причины возникновения. Прогнозирование и предупреждение конфликтов | |

| | | |
|---|--|--|
| 5 | Регулирование конфликта. Стратегии и стили поведения в конфликтной ситуации | |
| 6 | Переговорный процесс как способ управления конфликтом | |
| 7 | Внутриличностные конфликты: причины, симптомы, типы. Методы преодоления и профилактики внутриличностных конфликтов | |
| 8 | Саморегуляция и самозащита в конфликте | |

11.2 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7 Starter предустановленная лицензионная;
2. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level; Лицензия № 42859743, Лицензия № 42117365;
3. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level; Лицензия № 42859743

11.3 Современные профессиональные базы данных

1. Универсальная интернет-энциклопедия Wikipedia <http://ru.wikipedia.org>
2. Университетская библиотека Онлайн <http://www.biblioclub.ru>
3. Сервис полнотекстового поиска по книгам <http://books.google.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>
5. Федеральный образовательный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>

11.4 Информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса

1. Справочная правовая система Консультант Плюс - договор №21/2018/К/Пр от 09.01.2018.

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для осуществления образовательного процесса при реализации дисциплины используются оборудование и технические средства обучения:

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|--|---|
| 305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 21 для | Рабочие места студентов: стулья, парты. Рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра, |

| | |
|--|--|
| <p>проведения занятий лекционного и практического типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы.</p> | <p>аудиторная меловая доска, переносной проектор Acer X 112 H, экран для проектора. Нетбук ASUS-X101CH. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: портреты и цитаты философов.</p> |
|--|--|

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности.

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего

обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

**Лист дополнений и изменений,
внесенных в рабочую программу дисциплины**

| Номер изменения | Номер страницы, на которой внесено изменение | Дата | Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения |
|----------------------------|---|-------------|---|
| | | | |
| | | | |