

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 10.09.2026 22:43:02
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.В.ДЭ.08.02 «Методы управления конфликтами в организации»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

39.03.01 Социология

(код, наименование направления подготовки/специальности)

**Современные методы и технологии
в изучении социальных проблем общества**

(наименование образовательной программы)

очная, заочная форма обучения

(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

Автор-составитель РПД:

Войнаровская Людмила Ивановна, кандидат исторических наук, доцент, доцент кафедры социальных технологий

Заведующий кафедрой:

Ветренко Инна Александровна, доктор политических наук, профессор, профессор кафедры социальных технологий

РПД Б1.В.ДЭ.08.02 «Методы управления конфликтами в организации» одобрена на заседании кафедры социальных технологий.

Протокол № 6 от «23» марта 2026 г.

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.08.02 «Методы управления конфликтами в организации» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

ОТФ/ ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	УК-ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК-ОС-3.3	Обосновывает адекватность распределения ролей в рамках выполнения командной задачи и собственную ролевую позицию	УК ОС-3.3. 3-1 Знать: общие формы организации деятельности коллектива, 3-2 Знать: психологию межличностных отношений в группах разного возраста, 3-3 Знать: основы стратегического планирования работы коллектива для достижения поставленной цели, УК ОС-3.3. У-1 Уметь: основ стратегического планирования работы коллектива для достижения поставленной цели; У-2 Уметь учитывать в своей социальной и профессиональной деятельности интересы коллег У-3 Уметь предвидеть результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий.
	УК-ОС-5	Способен проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом	УК-ОС-5.3	Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии	УК ОС-5.3. 3-1 Знать: закономерности и особенности социально-

		и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах		и с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей. Демонстрирует знание психофизических особенностей развития лиц с психическими и (или) физическими недостатками для выстраивания своего поведения в социальной и профессиональной сфере	исторического развития различных культур 3-2 Знать: основные концепции и направления классической и современной социологии, 3-3 Знать: специфика социологического подхода к анализу социальных явлений и процессов, методологические основания социологического исследования поведения, УК ОС-5.3. У-1 Уметь: анализировать цели и задачи развития государства, особенности взаимоотношений гражданина и государства, личности и общества на разных этапах исторического развития российского государства и в современный период У-2 Уметь использовать категориальный аппарат социологии для обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции У-3 Уметь производить, отбирать, обрабатывать и анализировать данные социальных процессов и социальных явлениях
--	--	--	--	---	---

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 6,00 з.е., 216 ак.часов.

Очная форма обучения.

Теоретические занятия (лекции) проводятся по группам. Общий объем лекционного курса составляет 30 академических часов.

Практические занятия организуются по группам в виде семинаров в диалоговом режиме. Общий объем практических занятий 36 академических часов.

Программой предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 121 академический час.

2 ак. часа консультация к экзамену

18 ак.ч. самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

9 ак. часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Заочная форма обучения.

Теоретические занятия (лекции) проводятся по группам. Общий объем лекционного курса составляет 12 ак. часов.

Практические занятия организуются по группам в виде семинаров в диалоговом режиме. Общий объем практических занятий 12 академических часов.

Программой предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 181 академический час. В рамках самостоятельной работы студенты изучают теоретический материал в целях подготовки к экзамену и практическим занятиям. На контроль предусмотрено 9 академических часов.

2 ак. часа консультация к экзамену

9 ак.ч. контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Учебная дисциплина РПД Б1.В.ДЭ.08.02 «Методы управления конфликтами в организации» относится к блоку элективных дисциплин учебного плана по направлению подготовки бакалавров 39.03.01 – Социология и изучается студентами в 7 семестре на 4 курсе по очной форме обучения и в 9,10 семестре 5 курса по заочной форме обучения

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Необходимый учебно-методический материал для оптимальной реализации самостоятельной работы обучающихся представлен в электронном дистанционном курсе Предметом изучения дисциплины являются теоретико-прикладные аспекты конфликтологии в социальной работе. в СДО Moodle.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Логин и пароль к личному кабинету (профилю) присылается обучающемуся на корпоративную почту.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час.											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Ка ттэ к	Конт ро ль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Методы исследования конфликтов в организациях. Структура, функции и типология конфликтов в организациях.	46	8			8							30	О, Д, Т	
Тема 2.	Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в организациях. Модели конфликтного взаимодействия в организациях.	48	8				10	1					30	О,Д, Т	
Тема 3	Отдельные виды конфликтов в организациях (межличностные и межгрупповые). Производственно-	48	8				10	1					30	О, Д, Т	

	трудовые конфликты.												
Тема 4	Практика разрешения конфликтов в организациях.	45	6			8						31	О.Д, Т
Промежуточная аттестация		29						2	9		18		Экзамен
Итого		216	30			36		2	9		18	121	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час.											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Ка ттэ к	Конт ро ль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
9 семестр															
Тема 1	Методы исследования конфликтов в организациях. Структура, функции и типология конфликтов в организациях.	52	2			2							48	О, Д, Т	
Тема 2.	Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в организациях. Модели конфликтного	56	4			4	1						48	О,Д, Т	

	взаимодействия в организациях.												
Итого за 9 семестр:		108	6			4						96	
10 семестр													
Тема 3	Отдельные виды конфликтов в организациях (межличностные и межгрупповые). Производственно-трудо-вые конфликты.	50	4			4	1					42	О, Д, Т
Тема 4	Практика разрешения конфликтов в организациях.	47	2			2						43	О.Д, Т
Промежуточная аттестация		11							2	9			Экзамен
Итого за 10 семестр:		108	6			6			2	9		85	
Всего по дисциплине		216	12			12			2	9		181	

Примечание:

* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), доклад (Д), тестирование (Т)

** - формы промежуточной аттестации: экзамен (Эк).

Используемые сокращения:

Л – лекции – занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Методы исследования конфликтов в организациях. Структура, функции и типология конфликтов в организациях. УК ОС-3, УК ОС-5

Методологические принципы исследования конфликтов.

Методы исследования: эксперимент, исследование документов, опросы, наблюдение, некоторые обобщения. Методы сбора данных о социальных и индивидуально-психологических особенностях личности. Социометрическая техника. Тесты-опросники. Взаимозависимость структуры и функции в конфликте. Структура как совокупность основных элементов конфликта: субъектов конфликта (оппонентов), предмета объекта противоборства, процесса конфликта (действие, поведение, средства и методы), поля конфликта, конфликтной ситуации. Основные субъекты конфликта.

Объективные характеристики субъектов конфликтного взаимодействия (роль, ранг, статус, потенциал (сила, знание, богатство)).

Субъективные характеристики: образ конфликтной ситуации, мотивы конфликтующих сторон, интересы, позиции конфликтующих сторон.

Косвенные участники конфликта (подстрекатель, провокатор, посредник, медиатор, судьи, организатор, жертва конфликта, группа поддержки).

Основное содержание предмета конфликта: экономические и социальные блага, материальные и духовные ценности, политические режимы, религиозные верования, права и свободы, идеалы, традиция и т.п. Реальный и мнимый предметы конфликта.

Типология объекта конфликта (делимые, неделимые и совместное владение).

Объективная и субъективная обусловленность конфликта.

Характеристика внешних и внутренних причин конфликтных ситуаций.

Причины и следствия внешних и внутренних конфликтов и их психологическая характеристика. Анализ причин конфликтов на основе характера противоречий.

Причины конфликтов: социальные, политические, экономические и идеологические.

Организационно управленческие причины: структурно организационные, функционально организационные, личностно функциональные, ситуативно управленческие. Социально психологические: естественное столкновение интересов; конфликт ценностей; потери и искажение информации; разбалансированное ролевое взаимодействие, разные способы оценки результатов деятельности; разный подход к оценке одних и тех же должных событий. Личностные причины: субъективная оценка поведения партнера как недопустимого; низкая конфликтоустойчивость, плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера (чрезмерная выраженность отдельных черт характера).

Типологии конфликтов: по критерию "субъекта"; жизнедеятельности (педагогический, экономический и др.); характеру интересов; времени протекания; степени проявления (скрытый и открытый); результату (конструктивный, деструктивный).

Горизонтальные и вертикальные конфликты и их сочетание. Взаимосвязь и взаимопереход конфликтов различных типов.

Тема 2. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в организациях. Модели конфликтного взаимодействия в организациях. УК ОС-3, УК ОС-5

Динамические характеристики конфликта. Развитие конфликта как переход от неполного к полному, с последующим завершением (разрешением, затуханием). Поступательный процесс развития конфликта: качественное изменение субъектов и основы конфликта, усложнение форм противоборства, нарастание интенсивности, расширение поля конфликта и масштабности борьбы.

Этапы конфликта.

Понятие «инцидент» как конфликтный эпизод, завязка конфликта, ситуация взаимодействия, в которой происходит столкновение интересов или целей участников. Типология инцидента: информационный и деятельностный; спровоцированный и спонтанный; скрытый и открытый.

Конфликтогены - факторы, способствующие возникновению и развитию конфликта (слова, интонации, невербальные проявления, действия (или бездействия), провоцирующие возникновение или эскалацию конфликта.

Эскалация конфликта прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства.

Затухание конфликта: переход из открытого состояния в латентное.

Завершение конфликта: угасание или преобразование конфликта: одноактный, постепенный (многоступенчатый) и смешанный. Цена конфликта и выхода из него (А.С. Кармин).

Послеконфликтная стадия: характеризуется наличием негативных эмоций, не дающих возможности спокойно реагировать на действия противной стороны; полная нормализация отношений наступает при осознании конструктивного взаимодействия.

Стратегии поведения в конфликте К. Томаса и Р. Килменна: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс.

Уклонение (уход, избегание, игнорирование) пассивное несотрудничество, характеризующееся отсутствием стремления как пойти навстречу оппоненту, так и защищать собственные интересы. Приспособление (уступка, коллаборационизм) форма пассивного сотрудничества, отличающаяся склонностью смягчить конфликтное взаимодействие, сохранить гармонию существующих отношений посредством согласия с другой стороной, доверию ей. Конфронтация (соперничество, конкуренция, соревнование, подавление, доминирование) активное и самостоятельное поведение, направленное на удовлетворение собственных интересов без учета интересов другой стороны, а то и в ущерб им. Компромиссная стратегия характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне.

Сотрудничество нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов.

Тактики конфликтного взаимодействия.

Тема 3. Отдельные виды конфликтов в организациях (межличностные и межгрупповые). Производственно-трудовые конфликты. УК ОС-3, УК ОС-5

Межличностные конфликты. Специфика межличностного конфликта.

Сферы проявления межличностных конфликтов. Типология подходов к интерперсональным конфликтам: мотивационный, когнитивный, деятельностный подходы. Типология интерперсональных конфликтов по причинам их появления: глубинные, ситуативные конфликты. Межгрупповые конфликты. Специфика межгруппового конфликта по содержанию некоторых структурных элементов.

Характеристика типичного субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта.

Классификация межгрупповых конфликтов.

Понятие производственного конфликта. Конфликты «руководитель- подчиненный». Причины организационных конфликтов. Производственные конфликты. Конфликты между работниками. Межгрупповые производственные конфликты. Конфликт между производственными группами и администрацией. Трудовые конфликты в организации. Индивидуальные и коллективные трудовые конфликты. Стиль руководителя и производственный конфликт.

Предупреждение и профилактика конфликтов между руководителем и подчиненным. Служебная и межличностная этика.

Тема 4. Практика разрешения конфликтов в организациях. УК ОС-3, УК ОС-5

Основные формы разрешения конфликтов в организации: профилактика, разрешение, подавление и манипулирование. Связь форм разрешения конфликтов и устранения причин конфликта в организации. Методы и способы разрешения конфликтов в организации. Основные способы разрешения конфликтов в организации: организационный, правовой, социально-психологический, экономический, политический, социокультурный, силовой. Их взаимосвязь и ограниченность в применении. Обоснование актуальности применения тех или иных способов управления конфликтами.

Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов.

Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

Самоконтроль саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине РПД Б1.В.ДЭ.08.01 «Методы управления конфликтами в организации» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи»

правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/Passed
85-94			B	P/Passed
75-84	Хорошо		C	P/Passed
65-74			D	P/Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

УО – Устный опрос, Т – тестирование, Д- доклад

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Тема 1. Методы исследования конфликтов в организациях.

Структура, функции и типология конфликтов в организациях.

Примерные вопросы для опроса:

- 1 Определение понятия и структура конфликта в организациях.
- 2 Объективные элементы конфликтного взаимодействия в организациях.
- 3 Субъективная сторона конфликтного противостояния в организациях.
- 4 Особенности восприятия конфликта в организациях.
- 5 Причины возникновения конфликта в организациях.
- 6 Типология конфликтов в организациях.

Примерные темы для докладов:

1. Конфликт как вид социального взаимодействия.
2. Психологические теории конфликта.
3. Теория структурного насилия И. Галтунга.
4. Игровая модель конфликта А. Рапопорта
5. Этика делового общения в конфликте.
6. Социально-психологические методы профилактики конфликтов

Тестовые вопросы:

1. _____ рассматривал конфликт с точки зрения психоаналитического подхода
2. Последовательность развития эмоциональной сферы личности в соответствии с динамикой развития конфликта:
 - 1) нейтральное отношение
 - 2) ощущение дискомфорта
 - 3) враждебность
 - 4) агрессивность
 - 5) апатия
2. Причина конфликта – это
 - 1) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
 - 2) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия; накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
 - 3) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт.
3. Противоречие – это:
 - 1) система, в которой хотя бы один субъект находится в несовместимых прямых отношениях к другому субъекту (объекту)
 - 2) система, в которой имеет место конфликт с отрицательным значением обратной связи
 - 3) система, в которой хотя бы один субъект находится в несовместимых обратных отношениях к другому субъекту (объекту)
3. Назовите структурные особенности конфликта _____

4. Причиной глобальных конфликтов является:

- 1) территориальные притязания;
- 2) борьба за региональную гегемонию;
- 3) неравенство в распределении ресурсов между развивающимися странами;
- 4) соперничество сверхдержав за сферы влияния и их сохранение

5. _____ — это стратегия (способ) поведения оппонентов в конфликте, состоящая в их желании завершить конфликт частичными уступками.

Тема 2. Тема 2. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в организациях. Модели конфликтного взаимодействия в организациях.

Примерные вопросы для опроса:

1. Основные периоды и этапы в развитии конфликта в организациях.
2. Развязывание конфликта в организациях.
3. Эскалация конфликта в организациях.
4. Завершающая и послеконфликтная стадии конфликтного взаимодействия в организациях.
5. Динамика различных видов конфликта.

Примерные темы для докладов:

1. Основные модели поведения в конфликтном взаимодействии в организациях.
2. Характеристика основных тактик поведения в конфликте.
3. Регуляторы конфликтного взаимодействия в организациях.
4. Социально-психологические методы разрешения конфликтов в организации

Тестовые вопросы:

1. Конфликтогены – это ...:
 - 1) гены конфликтной личности
 - 2) слова, которые могут привести к конфликту
 - 3) отсутствие действия, которое вызывает возмущение
 - 4) манеры субъекта, вызывающие раздражение
 - 5) психологические особенности личности
2. Какая стратегия поведения в конфликте предполагает поиск взаимовыгодного решения через обсуждение интересов?
 - А) избегание
 - Б) соперничество
 - В) сотрудничество
 - Г) приспособление

3. Какой этап динамики конфликта характеризуется накоплением противоречий без открытых действий?

- а) инцидент;
- б) эскалация;
- в) предконфликтная стадия;
- г) завершение конфликта.

4. Вид классификации, представляющий собой теорию классификации и систематизации группы объектов, имеющей обычно иерархическое строение, называется: _____

5. Конфликты, возникающие между сторонами, обладающими неравными объемами власти и неодинаковой степенью влияния, относятся

- 1) к горизонтальным
- 2) к вертикальным
- 3) к диагональным
- 4) к параллельным

Тема 3. Отдельные виды конфликтов в организациях (межличностные и межгрупповые). Производственно-трудовые конфликты

Примерные вопросы для опроса:

- 1. Почему конфликт в организации может быть желательным?
- 2. Кто является субъектом конфликта в организации?
- 3. Каковы наиболее характерные признаки конфликтных ситуаций в организации?
- 4. Чем характеризуется организационный конфликт?
- 5. Какие возможности у участников конфликта в организации урегулировать отношения?
- 6. Какие бывают типы конфликтов на производстве?

Примерные темы для докладов

- 1. Причины возникновения производственных конфликтов
- 2. Влияние конфликтов на производительность и атмосферу в организации
- 3. Роль руководителя в предотвращении и разрешении производственных конфликтов
- 4. Протестные мероприятия как форма проявления трудовых конфликтов на предприятиях промышленности
- 5. Межличностные конфликты: причины возникновения и факторы
- 6. Межгрупповые конфликты: виды и последствия
- 7. Личностно-групповые конфликты: особенности и участники
- 8. Конфликты в организации и их влияние на эффективность коллективного труда

Тестовые вопросы:

1. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- 1) достаточная зрелость конфликта,
- 2) потребность субъектов конфликта в его разрешении,

3) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта

2.Что относится к форме разрешения конфликта:

- 1) уступка
- 2) компромисс
- 3) уход
- 4) сотрудничество

3.Конфликты, которые можно поощрять в организации, – ...

- 1) социально-бытовые
- 2) нормативные
- 3) конкурентные экономические
- 4) неразрешимые
- 5) возрастные

4.Активное слушание – это приемы _____ поведения в конфликте

5.«Челночная дипломатия», способ деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами, состоит в _____ организации совместной встречи сторон

- 1) организации встреч последовательно с каждой из сторон
- 2) организации одной стороны, склоняя ее на встречу
- 3) организации наблюдения за поведением сторон в конфликте
- 4) поиске второго посредника

6.Особенность трудового конфликта – это ...

- 1) спор между работником (или группой работников), с одной стороны, и работодателем, с другой стороны
- 2) столкновения, поводом которых является применение трудовых правоотношений и вытекающими из них сбоями
- 3) спор между работником (или группой работников), с одной стороны, и работодателем, с другой стороны
- 4) столкновения по поводу способа достижения производственных целей
- 5) это то, что он делает труд основой конфликта

7.Компромисс невозможен в конфликте:

- 1) ценностей;
- 2) интересов;
- 3) ресурсов.

8.Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка?

Тема 4. Практика разрешения конфликтов в организациях.

Примерные вопросы для опроса:

1. Какова роль руководителя в разрешении конфликтов?
2. Методы разрешения споров в коллективе.
3. Какие существуют алгоритмы управления деструктивными и конструктивными спорами?
4. Какие есть рекомендации по профилактике развития конфликтных ситуаций в коллективе?
5. Назовите основные ошибки в решении спорных ситуаций?
6. Назовите приёмы и методы бесконфликтного общения.
7. Какие есть особенности личности и стиля управления руководителя в деле профилактики конфликтов в организации?
8. Назовите последствия конфликтов для человека и организации в целом.

Примерные темы для докладов и выступлений:

1. Посредничество как метод разрешения конфликтов в организации
2. Компромисс как современная форма урегулирования социальных конфликтов
3. Консенсус как организационная форма эффективной коммуникации
4. Приёмы и методы бесконфликтного общения
5. Особенности личности и стиля управления руководителя в деле профилактики конфликтов в организации
6. Неэффективное» руководство и типичные ошибки руководителя в работе с персоналом как источник конфликтов в организации.

Тестовые вопросы:

1. Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и разрешение проблемы – это ...

- 1) разрешение конфликта
- 2) затухание конфликта
- 3) манипуляторство

2. Способ разрешения конфликта, заключающийся в использовании ненасильственных средств и приемов для разрешения проблемы – это:

- 1) переговоры
- 2) рефлексия
- 3) эмпатия

3. Процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений – это: 1) 1) конфликтно вертикали

- 2 динамика конфликта
- 4) управление конфликтами

4. Вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые отношения и

условия их обеспечения – ...

- 1) трудовой конфликт
- 2) семейный конфликт
- 3) межгрупповой конфликт

5.Соотнесите типы лидеров и их характеристики:

Типы лидеров	Характеристики
Лидер	самый авторитетный член группы, владеющий даром внушения и убеждения;
Вожак	личностные качества имеют значение только в какой-то конкретной ситуации.
Ситуативный лидер	побуждает к действию личным примером;

6.Решение проблемы человеческого фактора на основе создания единого порядка, системы правил, которым должен подчиняться каждый неукоснительно -это:

- 1) административные методы;
- 2) экономические методы;
- 3) социально-психологические методы;
- 4) идеологические методы.

7.Вознаграждение, принуждение, легитимная, референтная, экспертная, информации и связи это:

- 1) методы разрешения конфликтов;
- 2) источники власти;
- 3) методы управления командой
- 4) источники власти, имеющие личностную основу.

5.3.Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимально е количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
--------------------------------	--	------------------------------------	---

КТ – 1	100	0,15	15
КТ – 2	100	0,15	15
КТ- 3	100	0,15	15
КТ – 4	100	0,15	15
Итого:	100	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х Коэффициент веса контрольной точки.

5.4.Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ-1

Тема 1.

Устный опрос

Доклад

Тестирование

КТ-2

Тема 2.

Устный опрос

Доклад

Тестирование

КТ-3

Тема 3.

Устный опрос

Доклад

Тестирование

КТ-4

Тема 4.

Устный опрос

Доклад

Тестирование

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

1. Критерии оценивания тестирования:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Количество правильных ответов</i>	<i>0</i>	<i>Количество правильных ответов менее 55%</i>
	<i>25</i>	<i>Количество правильных ответов от 55% до 64%</i>
	<i>50</i>	<i>Количество правильных ответов от 65% до 74%</i>
	<i>75</i>	<i>Количество правильных ответов от 75% до 84%</i>
	<i>100</i>	<i>Количество правильных ответов от 85% до 100%</i>
Итого максимально:	100	

2. Критерии оценивания УО:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и раскрытие выбранных понятий</i>	<i>41-70</i>	<i>Детальное, последовательное раскрытие понятий, с применением примера</i>
	<i>21-40</i>	<i>Поверхностное раскрытие и описание понятий, без примера</i>
	<i>0-20</i>	<i>Понятия раскрыты минимально или не раскрыты вовсе</i>
<i>Корректность ответа</i>	<i>26-30</i>	<i>Ответ корректный, полностью соответствует изученному материалу</i>
	<i>1-25</i>	<i>Ответ частично правильный, студент смог (при подсказке) обнаружить ошибку и исправить ответ</i>
	<i>0</i>	<i>Ответ ошибочный</i>
Итого максимально:	100	

3. Критерии оценивания доклада с презентацией

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и</i>	<i>0-20</i>	<i>Детальное, последовательное</i>

<i>раскрытие темы, оригинальность</i>		<i>описание всех этапов с конкретными примерами. Уникальный подход к теме, нестандартные решения, собственная позиция автора</i>
<i>Грамотность изложения</i>	<i>0-20</i>	<i>Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации</i>
<i>Стилистика</i>	<i>0-20</i>	<i>Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</i>
<i>Логика изложения, регламент</i>	<i>0-20</i>	<i>Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы. Регламент выступления соблюдается</i>
<i>Качество и содержание презентации</i>	<i>0-20</i>	<i>Соблюдение правил подготовки презентации, соответствие визуального контента текстовому, наглядность предоставления материала</i>
<i>Итого максимально:</i>	<i>100</i>	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости).

Для решения задач открытого поискового типа (кейсов, ПКЗ) студенту разрешается использовать любой соответствующий онлайн-инструмент.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами 2 вопросов. На выполнение заданий дается 40-60 минут. По завершении подготовки необходимо представить ответы в письменном виде, подробно изложив ход выполнения задания, сделать выводы и привести примеры (при необходимости).

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы: устно в ДОТ - в форме обоснованных ответов на задания различного типа; письменно в СДО - в форме письменного решения заданий различного типа; тестирование в СДО.

Коэффициент по промежуточной аттестации - 0,4

Максимальное кол-во баллов за семестр по ПА = $100 \times 0,4 = 40$

1.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие конфликта бытовое и научное определение.
2. Понятие предмета и причины конфликта. Примеры предметов и причин.
3. Развитие конфликта и его проявление на различных стадиях
4. Механизмы развития конфликта.
5. Основные и прочие участники конфликта, их роли.
6. Психологические составляющие конфликтных отношений.(интересы, потребности,
7. установки, готовность).
8. Основные стадии конфликта.
9. Особенности постконфликтного периода. Рекомендации по поведению в этот период.
10. Конструктивные последствия конфликта.
11. Деструктивные последствия конфликта.
12. Классификация конфликтов.
13. Мотивационный, когнитивный, организационный, деятельностный подходы к исследованию конфликта.
14. Роль руководителя в конфликте.
15. Понятие управления конфликтом.
16. Уровни проявления и типология конфликтов в организации
17. Конфликты, компромиссы и консенсусы в организациях
18. Модели управления развитием конфликтов в организациях.
19. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в организациях.
20. Основные пути урегулирования конфликтов в организациях
21. Методы изучения конфликтных отношений в организациях
22. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организациях
23. Технология предупреждения конфликтов в организациях
24. Этапы анализа конфликтного противостояния организациях
25. Личностные причины конфликтов в организациях
26. Правила взаимодействия в конфликтных ситуациях в организациях
27. Мотивы и цели участников конфликтного противостояния организациях.
28. Психологические ориентации участников конфликтов.
29. Принципы профилактики конфликта организациях
30. Структурные методы регулирования конфликта
31. Структура и элементы межличностного конфликта
32. Межгрупповой конфликт: содержание, причины и виды

Типовые ситуационные задания

Задание 1. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, руководитель организации начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказанные претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта?

Задание 3. Вы руководитель подразделения. В подразделение напряженная обстановка, срываются сроки выполнения задания. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, Вы случайно встречаете свою подчиненную, которая находится на больничном в полном здравии, она кого-то встречает в аэропорту.

Вопрос. Как Вы поступили в сложившейся ситуации? Обоснуйте свое поведение.

Задание 4. При утверждении штатного расписания руководители двух подразделений в одной из организации не смогли определить количество ведущих специалистов и обратились к своим вышестоящим топ-менеджерам с просьбой удовлетворить требование каждого, связанного с увеличением штата профессионально подготовленных сотрудников за счет другого подразделения. Обоснование таких требований в области кадрового менеджмента было подтверждено аналитической запиской каждого отдела.

Вопрос : назовите причину возникновения конфликтной ситуации в организации ?

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ																					
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только букву выбранного варианта ответа (например, в).	Чередование этапов развития конфликтной ситуации: 1)произвольно 2) не обязательно 3) обязательно последовательно Острое негативное переживание, вызванное затянувшееся борьбой структур внутреннего мира личности представляет собой: 1) групповой конфликт; 2) межличностный конфликт; 3) внутриличностный конфликт; 4) внутригрупповой конфликт																					
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, а1 или б4).	<table><tr><td colspan="3">1. Соотнесите методы управления конфликтами с их характеристиками:</td></tr><tr><td></td><td>Метод</td><td>Характеристика</td></tr><tr><td></td><td>А)Конфронтационный менеджмент</td><td>1. Поиск взаимовыгодного решения через переговоры</td></tr><tr><td></td><td>Б) Компромисс</td><td>2. Жёсткое отстаивание позиции с угрозой санкций</td></tr><tr><td></td><td>В) Избегание</td><td>3. Частичные уступки обеих сторон</td></tr><tr><td></td><td>Г)Сотрудничество</td><td>4. Уход от конфликта без его разрешения</td></tr></table> 2. Прочитайте и установите соответствие между функцией конфликта и ее содержанием: <table><tr><td>№</td><td>Функция конфликта</td><td>Содержание</td></tr></table>	1. Соотнесите методы управления конфликтами с их характеристиками:				Метод	Характеристика		А)Конфронтационный менеджмент	1. Поиск взаимовыгодного решения через переговоры		Б) Компромисс	2. Жёсткое отстаивание позиции с угрозой санкций		В) Избегание	3. Частичные уступки обеих сторон		Г)Сотрудничество	4. Уход от конфликта без его разрешения	№	Функция конфликта	Содержание
1. Соотнесите методы управления конфликтами с их характеристиками:																								
	Метод	Характеристика																						
	А)Конфронтационный менеджмент	1. Поиск взаимовыгодного решения через переговоры																						
	Б) Компромисс	2. Жёсткое отстаивание позиции с угрозой санкций																						
	В) Избегание	3. Частичные уступки обеих сторон																						
	Г)Сотрудничество	4. Уход от конфликта без его разрешения																						
№	Функция конфликта	Содержание																						

			<table border="1"> <tr> <td>А</td><td>Регулятивная функция</td><td>1</td><td>Формирование негативного «образа другого»</td></tr> <tr> <td>Б</td><td>Конструктивная функция</td><td>2</td><td>Упорядочение и стабилизация всей системы взаимосвязей</td></tr> <tr> <td>В</td><td>Деструктивная функция</td><td>3</td><td>Устранение существующих противоречий, ослабление напряженности</td></tr> </table>	А	Регулятивная функция	1	Формирование негативного «образа другого»	Б	Конструктивная функция	2	Упорядочение и стабилизация всей системы взаимосвязей	В	Деструктивная функция	3	Устранение существующих противоречий, ослабление напряженности
А	Регулятивная функция	1	Формирование негативного «образа другого»												
Б	Конструктивная функция	2	Упорядочение и стабилизация всей системы взаимосвязей												
В	Деструктивная функция	3	Устранение существующих противоречий, ослабление напряженности												
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Рольное поведение участников конфликта терминировано: 1)желанием 2)своими социальными функциями и ролью 3)личностными особенностями 4)своими интересами 5)намерениями оппонентов Содержание управления конфликтами включает: 1) предупреждение 2) прогнозирование 3) разрешение 4) регулирование												
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.	1. Установите правильную последовательность стадий развития «драмы-эпизода»: 1. Конфронтационная фаза; 2. Фаза исполнения; 3. Позитивное разрешение драмы; 4. Завязка драмы; 5. Кульминация драмы; 6. Развитие драмы. 2. Установите правильную последовательность этапов развития конфликта:												

		4. Записать буквы (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, бва).	1. Эскалация 2. Завершение 3. Постконфликтная ситуация 4. Кульминация 5. Предконфликтная ситуация 6. Инцидент 7. Деэскалация.
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только букву выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, в) текст обоснования).	Что такое «конфликтогены» в системном анализе? 1) участники конфликта 2) слова, действия или бездействие, усиливающие напряжённость и провоцирующие эскалацию 3) способы разрешения конфликта 4) объективные условия среды, не зависящие от субъектов Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите: 1) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможности продолжить ее; 2) выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта; 3) станете критиковать ее: что бы быть новатором, нельзя допускать ошибки.
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.	1. К основным причинам возникновения конфликта в организации относятся: противоречия в административной системе управления, социально-психологические характеристики сотрудников, 2. Дайте определение понятию: Стороны конфликта – это ...

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.
Очная форма обучения.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	40
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	30-39
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	20-29
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	0-19

Заочная форма обучения.

Оценка промежуточной аттестации	Критерии оценивания и выставления оценки
5 (отлично)	План ответа четкий, подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, и содержащий элементы самостоятельного анализа.

	<i>Выстроена внутренняя логика ответа. Сделаны обоснованные выводы. Точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений.</i>
<i>4 (хорошо)</i>	<i>Не совсем четкий план ответа, но в целом подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы. Не вполне успешно выстроена внутренняя логика ответа. Наблюдаются недочеты в обосновании выводов. Студент не совсем точен и уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.</i>
<i>3 (удовлетворительно)</i>	<i>План ответа с существенными ошибками, слабо подтверждающий знания в рамках лекций и обязательной литературы. Не точно выстроена внутренняя логика ответа. Есть существенные недочеты и неточности в обосновании выводов. Студент, как правило, допускает ошибки в использовании формулировок, определений и теоретических положений.</i>
<i>2 (неудовлетворительно)</i>	<i>Нет плана ответа. Плохо выстроена внутренняя логика ответа. Существенные пробелы в ответе, грубые ошибки в обосновании выводов. Студент не точен и не уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.</i>

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости).

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине Б1.В.ДВ.08.02 «Методы управления конфликтами в организации» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (практические занятия) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах (преимущественно устный доклад и диспут, разбор кейсов) с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к аудиторным занятиям, поскольку они являются важнейшей формой организации учебного процесса:

- знакомят с новым учебным материалом;
 - разъясняют учебные элементы, трудные для понимания;
 - систематизируют учебный материал;
 - ориентируют в учебном процессе.

Подготовка к аудиторному занятию заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущего аудиторного занятия;
 - узнайте тему предстоящего занятия (по тематическому плану);
 - ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
 - постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
 - запишите возможные вопросы, которые вы зададите в аудитории.

Практические советы по подготовке презентации:

- готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал;
- слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;
- текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;
- рекомендуемое число слайдов 5-10;
- обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;

Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь: сообщать новую информацию; использовать технические средства; хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы; четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут); иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Подготовка к экзамену

Для успешной сдачи зачета необходимо, помимо пошагового освоения дисциплины в течении курса, представлять структуру дисциплины, ориентироваться в связях системы понятий дисциплины, проблемах и задачах соответствующей области знания.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Андруник, А. П. Управление конфликтами : учебник для вузов / А. П. Андруник. — Москва : Дашков и К, 2025. — 392 с. — ISBN 978-5-394-06190-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/150202.html>
2. Валова, Ю. И., Управление конфликтами в организации : учебное пособие / Ю. И. Валова. — Москва : КноРус, 2025. — 219 с. — ISBN 978-5-406-14162-5. — URL: <https://book.ru/books/956699>
3. Юсупова, С. М. Управление конфликтами : учебник / С. М. Юсупова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 243 с. — ISBN 978-5-4497-4857-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/155136.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: схемах и комментариях. Учеб. пособие. М.: Проспект, 2016. — 336 с. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-08403-0.
2. Демина, Л.А., Гунибский, М.Ш. Формирование социальноценностного статуса юриста в процессе профессионального образования : монография / Л.А. Демина, М.Ш. Гунибский. — М. : Норма : ИНФРА — М, 2015. — 192 с. <http://znanium.com/catalog/product/510791>
3. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). <http://znanium.com/catalog/product/968843>
4. Конфликтология. Социальные конфликты: Учебник для студентов вузов / Кильмашкина Т.Н., — 2-е изд., перераб. и доп. — М.:ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2015. — 287 с.: 60х90 1/16 ISBN 978-5-238-01542-2 <http://znanium.com/catalog/product/872787>
5. Ксенофонтов, В.Н., Гунибский, М.Ш. Духовная жизнь российского общества и формирование личности юриста: монография / В.Н. Ксенофонтов, М.Ш. Гунибский. — М. : Норма : ИНФРА — М, 2017. — 176 с. <http://znanium.com/catalog/product/762957>
6. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для академического бакалавриата / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 290 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916- 9068-3. <https://biblio-online.ru/book/A3965F22-B30E-46E8-B7ACDB744E01CBF8/konfliktologiya>
7. Медиация [Электронный ресурс]: учебник / под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. М.: Статут, 2016. 480 с. https://e.lanbook.com/book/92521#book_name
8. Нигматуллина Т.А. Политическая медиация [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата / Т.А. Нигматуллина, Л.О. Терновоя. 2-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт, 2018. 327 с. <https://biblio-online.ru/book/40152D27-6EAE-4BF9-B42D-CCB3A6BCB066>
9. Соломатина Е.Н. Социология конфликта, М. : Издательство Юрайт // ЭБС «Юрайт», 2019, <https://www.biblio-online.ru/book/sociologiya-konflikta-433713>

. Интернет-ресурсы

<http://socis.isras.ru/> - журнал "Социологические исследования"

<http://www.politstudies.ru/index.htm> - Политические исследования (ПОЛИС).

<http://www.isras.ru/> - Институт социологии РАН

<http://lib.socio.msu.ru> - Электронная библиотека социологического факультета

МГУ.

www.fom.ru – Фонд «Общественное мнение»

www.wciom.ru – Всероссийский центр изучения общественного мнения

www.levada.ru – Аналитический центр Юрия Левады «Левада-центр»

www.romir.ru – Исследовательский холдинг Romir

www.zircon.ru – Исследовательская группа «Циркон»

www.levada.ru – Аналитический центр Юрия Левады «Левада-центр»

www.iisr.ru – Международный Институт Стратегических Исследований “Vector”

www.socium.info – Центр социологических и маркетинговых исследований

«SOCIUM»

Внутренние ЭБС

1. Гарант: <http://www.garant.ru/iver.htm>

2. Консультант Плюс: \NYX\PUBLIC\CONSULTAN

3. Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС)

«Айбукс»

4. Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»

5. Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»

6. Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью». Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»

7. Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотек

8. Диссертаций РГБ

Внешние ЭБС

9. Научная электронная библиотека. Полнотекстовые электронные версии статей доступны пользователям на основе Лицензионного соглашения (<http://www.elibrary.ru/agreement.asp>)

10. Университетская информационная система Россия

11. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)

<http://uisrussia.msu.ru>) http://uisrussia.msu.ru/docs/ips/n/access_levels.htm.

Ссылки на материалы электронно-библиотечных систем

1. www.sotsium.ru – Полнотекстовая библиотека литературы

2. <http://ecsocman.edu.ru/> - Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент.

3. <http://www.edu.ru/> - Федеральный портал «Российское образование»

4. <http://shool-collection.edu.ru/> - Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов».

5. <http://www.levada.ru/> - Левада-Центр. Аналитический центр Ю. Левады

6. <http://www.wciom.ru> - Всероссийский центр изучения общественного мнения
<http://fom.ru/> - Фонд Общественное Мнение:

7. <http://www.opinio.msu.ru/> - Центр социологических исследований МГУ

8. http://www.isras.rssi.ru/R_Socis.htm - Журнал «Социологические исследования».

9. <http://www.polisportal.ru>

10. <http://www.politcom.ru/>

11. <http://www.vibori.ru>

12. <http://elibrary.ru>

13. <http://www.cikrf.ru/>

14. <http://ppq.sagepub.com/>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оснащенные персональным компьютером/ноутбуком и мультимедийным проектором
2.	Аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в Интернет для проведения практических занятий
3.	«МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд ; «Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
4.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV; программы для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных; соответствующие онлайн-инструменты для построения интеллект-карты и моделей в различных нотациях
5.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)
6.	СДО Академии https://lms.ranepa.ru/