

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И  
УПРАВЛЕНИЯ»  
(ГОУ ВО КРАГСнУ)**

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ  
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

Утверждена в структуре  
ОПОП 46.03.02 Документоведение и  
архивоведение  
(решение Ученого совета  
от 30.05.2024 № 8)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»**

Направление подготовки – *46.03.02 Документоведение и архивоведение;*

направленность (профиль) – *«Документационное обеспечение управления организацией»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная, очно-заочная*

Год начала подготовки – 2024

Сыктывкар  
2024

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (*уровень бакалавриата*), утвержденного приказом Минобрнауки России от 29.10.2020 г. № 1343;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 06.04.2021 № 245;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 46.03.02 Документоведение и архивоведение (бакалавриата) направленность (профиль) «Документационное обеспечение управления организацией».

## РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

### 1. Цель и задачи учебной дисциплины

#### 1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление конфликтами» является подготовка обучающихся к будущей профессиональной деятельности на основе формирования целостного представления о современной теории и практике разрешения конфликтов, а также умений по применению этих знаний для формирования профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов.

#### 1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачами освоения дисциплины «Управление конфликтами» являются:

- изучить различные подходы в понимании сущности и роли конфликтов в управлении персоналом;
- изучить концептуальные основы современной теории конфликта;
- проанализировать структуру, содержание и динамику конфликта;
- освоить методики формирования благоприятного морально-психологического климата и управления конфликтами в организации при управлении персоналом;
- сформировать умения по предупреждению личной профессиональной деформации и профессионального выгорания.

#### 1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Управление конфликтами» направлено на формирование следующих компетенций:

1) универсальные:

- УК-3: способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- УК-5: способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

#### 1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Управление конфликтами» относится к *части, формируемой участниками образовательных отношений* Блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы.

### 2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

2.1. Изучение дисциплины «Управление конфликтами» направлено на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижений, заявленных в образовательной программе:

1) универсальные:

Наименование категории (группы) компетенций	Формируемые компетенции (код, наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижений компетенций	Содержание индикатора достижений компетенций
Командная работа и	УК-3. Способен осуществлять социальное	УК-3.И-1. Способен	УК-3.И-1.3-1. Знает основные принципы и

лидерство	взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	осуществлять социальные взаимодействия на основе знаний методов межличностных и групповых коммуникаций	методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы
			УК-3.И-1.3-2. Знает основные методы анализа группового взаимодействия
			УК-3.И-1.У-1. Умеет проектировать межличностные и групповые коммуникации
			УК-3.И-1.У-2. Умеет выстраивать социальные взаимодействия при групповой работе
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.И-2. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач	УК-5.И-2.3-1. Знает причины межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
			УК-5.И-2.У-1. Умеет учитывать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
			УК-5.И-2.У-2. Умеет выстраивать взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей

2.2. Запланированные результаты обучения по дисциплине «Управление конфликтами»:

Должен знать:

– причины возникновения и роль конфликтов в профессиональной деятельности; влияние индивидуально-психологических особенностей личности на поведение в конфликтах

– основные методы и приемы диагностики, предупреждения и конструктивного разрешения различных типов и видов конфликтов.

Должен уметь:

- распознавать ситуации и типы конфликтного взаимодействия диагностировать и применять различные стратегии поведения в конфликте
- использовать конструктивные способы ведения деловых и профессиональных коммуникаций.

### 3. Объём учебной дисциплины

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>36,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	36
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18
<i>Лабораторные занятия</i>	-
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	-
<i>Экзамен</i>	-
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	-
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>71,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	67,75
<i>Написание курсовой работы</i>	-
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>108</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>3</b>

#### Очно-заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>18,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	18
<i>Лекции</i>	8
<i>Практические занятия</i>	10
<i>Лабораторные занятия</i>	-
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	-
<i>Экзамен</i>	-
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	-
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>89,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	85,75
<i>Написание курсовой работы</i>	-
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>108</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>3</b>

#### 4. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

Наименование раздела / темы учебной дисциплины	Содержание темы
Раздел 1. Общая теория конфликта	
Тема 1. Понятие конфликта и его функции. Типология конфликтов (УК-3)	Понятие конфликта. Позитивные и негативные функции конфликтов. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Организационно-управленческие, социально-психологические и личностные причины конфликтов. Типология конфликтов: в общественной и индивидуальной деятельности, национально-этнические конфликты, конфликты в сфере управления, мировоззренческие и нормативно-ценностные. Типология конфликтов по сферам проявления в обществе; по субъектам конфликтного противодействия; по формам, методам и интенсивности противодействия.
Тема 2. Структура и динамика конфликтов. Стратегии и тактики (УК-3)	Форма и структура конфликта. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Субъекты конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Социальные и психологические мотивы конфликтов. Динамика конфликтов. Информационное и энергетическое противоборство в конфликте. Оценка конфликтов. Методологический анализ конфликтных ситуаций.
Тема 3. Формы завершения конфликтов. Управление конфликтами (УК-3)	Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт. Конфликт с нулевой и ненулевой суммой. Конфликт с отрицательной суммой. Управление конфликтами как процесс. Прогнозирование конфликтов. Предупреждение или стимулирование конфликта. Регулирование конфликта. Разрешение конфликта.
Раздел 2. Особенности внутриличностных, межличностных и групповых конфликтов	
Тема 4. Внутриличностные конфликты (УК-3)	Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов (З. Фрейд, А. Адлер, К. Юнг, Э. Фромм, Э. Эриксон). Основные виды внутриличностного конфликта, генезис. Основные типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Структура человеческой психики: фрустрация, стрессы, кризисы. Последствия внутриличностных конфликтов. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.

<p>Тема 5. Межличностные конфликты (УК-3)</p>	<p>Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения: коллектив, семья, система «гражданин-общество». Конфликты в сфере управления: конфликты между руководителями и подчиненными, особенности инновационных межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Межличностные конфликты и межличностные отношения. Уровни развития межличностных конфликтов. Социально-психологическое противостояние индивидов. Специфика проявления причин межличностных конфликтов в различных видах профессиональной деятельности и пути их разрешения.</p>
<p>Тема 6. Групповые конфликты (УК-3)</p>	<p>Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Конфликт типа «личность-группа» и его особенности. Конфликт между лидером и группой; конфликт между рядовым членом группы и группой. Причины конфликта «личность-группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности. Социально-психологические причины. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой. Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов. Трудовые конфликты и пути их разрешения. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения</p>
<p>Раздел 3. Профилактика и урегулирование конфликтов в обществе</p>	
<p>Тема 7. Социально-экономические и социально-трудовые конфликты в обществе (УК-3)</p>	<p>Понятие конфликтов в обществе. Социальные конфликты как конфликты в сфере общественных отношений (экономических, политических, социальных, идеологических, правовых, нравственных и этических). Классификация социальных конфликтов и их характеристика. Объективные основы социально-экономических противоречий. Основные социально-экономические противоречия в обществе. Понятие и виды социально-трудовых конфликтов. Урегулирование социально-трудовых конфликтов. Социальное партнерство как механизм предотвращения и урегулирования социально-трудовых конфликтов.</p>
<p>Тема 8. Особенности межэтнических конфликтов и проблемы урегулирования (УК-3, УК-5)</p>	<p>Национально-этнические общности. Понятие и специфика этнического конфликта</p>
<p>Тема 9. Международный конфликт (УК-3)</p>	<p>Понятие и субъекты международного конфликта. Взаимосвязь внутривнутриполитических и международных конфликтов. Стадии международного конфликта: конфликтные отношения, конфликтные действия без применения оружия, кризис, вооруженный конфликт.</p>

	Пути разрешения международных конфликтов. Путь совместного с противоположной стороной решения проблемы.
<b>Раздел 4. Конфликты в организации</b>	
Тема 10. Общая характеристика, типология и причины конфликтов в организации (УК-3)	Понятие конфликтов в организации. Типология конфликтов. Причины конфликтов в организации по типу функциональных подсистем (по Козыреву Г.И.). Негативные и позитивные последствия конфликтов в организации.
Тема 11. Методы профилактики конфликтов в организации (УК-3)	Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов. Основные направления деятельности по профилактике конфликтов. Методы профилактики конфликтов.
Тема 12. Стратегии и методы управления конфликтами в организации (УК-3)	Понятие управления конфликтами в организации. Динамика управления конфликтом. Стратегии и методы управления конфликтом: типология и содержание. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Особенности управления конфликтами в организации. Управление конфликтом и конфликтное управление.

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### 5.1. Основная литература:

1. Конфликтология : учебник / В. П. Ратников, И. К. Батурич, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 543 с. : табл., граф., ил., схемы. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684816>.

2. Кузиванова, О.Ю. Управление конфликтами в организации : учеб.- метод. пособие / О. Ю. Кузиванова ; Коми республиканская акад. гос. службы и управления . - Сыктывкар : Изд-во КРАГСиУ, 2013. - 55 с.

### 5.2. Дополнительная литература:

1. Зеленков, М. Ю. Конфликтология : учебник / М. Ю. Зеленков. – Москва : Дашков и К°, 2015. – 324 с. : табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>.

2. Иванов, Л. В. Управление конфликтами / Л. В. Иванов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142696>.

3. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты : учебник / Т. Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 288 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684817>.

4. Конфликтология : учебное пособие / В. П. Барышков, М. А. Беляев, М. Ш. Гунибский [и др.] ; под ред. О. Ю. Рыбакова, М. Ш. Гунибского ; Московский государственный юридический университет им. О. Е. Кутафина (МГЮА). – Москва : Проспект, 2021. – 336 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697012>.

5. Конфликтология: учебное пособие для бакалавров / С. В. Алексеев, И. Е. Говядкин, А. Я. Гуськов [и др.] ; отв. ред. А. Я. Гуськов ; Московский государственный юридический университет им. О. Е. Кутафина (МГЮА). – Москва : Проспект, 2013. – 171 с. : рис., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253283>.

6. Кузиванова, О.Ю. Конфликтология : учеб.-метод. пособие / О. Ю. Кузиванова. - Сыктывкар : Изд-во КРАГСИУ, 2004. - 82 с.

7. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; а. н. Российская. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 238 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621690>

### **5.3. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»;  
ЭБС «Университетская библиотека онлайн».

### **5.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Информация с Интернет-сайта: [www.mergers.ru](http://www.mergers.ru).
2. Официальный сайт Правительства РФ <http://www.government.ru/>
3. Официальный сайт Республики Коми <http://rkomi.ru/>
4. Официальный сайт <http://www.sberbank.ru>
5. Официальный сайт <http://www.rzd.ru>
6. Официальный сайт <http://www.lukoil.ru>
7. Официальный сайт <http://www.sberbank.ru>
8. Официальный сайт <http://www.mondigroup.com>
9. Официальный сайт <http://www.rosatom.ru>
10. Официальный сайт <http://www.vtb.ru>
11. Официальный сайт <http://www.alfabank.ru> и др.

## **6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины**

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Управление конфликтами» используются следующие программные средства:

<b>Информационные технологии</b>	<b>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</b>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional Microsoft Office Standart Р7-Офис
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
	Справочно-правовая система «Гарант»

Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Национальная электронная библиотека ( <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a> ) (в здании ГОУ ВО КРАГСиУ)
	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a>
	Российская научная электронная библиотека <a href="https://www.elibrary.ru">https://www.elibrary.ru</a>
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton, SberJazz

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.ru>).

## **7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины**

При проведении учебных занятий по дисциплине «Управление конфликтами» задействована материально-техническая база академии, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

- специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации:

- лабораторию, оснащенную лабораторным оборудованием;
- помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;
- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;
- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;
- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, Linux Ubuntu Server и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения работы СУБД MySQL;
- сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети,

предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 100 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

- интерактивные информационные киоски «Инфо»;
- программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

- система Internet (скорость подключения – 100 Мбит/сек);
- сайт [www.krags.ru](http://www.krags.ru);
- беспроводная сеть Wi-Fi.

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Конфликтология» определяются расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации. Оборудование и техническое оснащение аудитории, представлено в паспорте соответствующих кабинетов ГОУ ВО КРАГСИУ.

## РАЗДЕЛ II. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины. Обучающемуся необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины; учебником и/или учебными пособиями по дисциплине; электронными ресурсами по дисциплине; методическими и оценочными материалами по дисциплине.

Учебный процесс при реализации дисциплины основывается на использовании *традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий*.

Традиционные образовательные технологии представлены *лекциями и занятиями семинарского типа (практические занятия)*.

Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Аудиторная работа обучающихся может предусматривать интерактивную форму проведения лекционных и практических занятий: *лекции-презентации, работа в малых группах, анализ практических ситуаций и др.*

Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы обучающихся в информационной образовательной среде.

Все аудиторные занятия преследуют цель обеспечения высокого теоретического уровня и практической направленности обучения.

### ***Подготовка к лекционным занятиям***

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные и наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа и самостоятельной работе. В ходе лекционных занятий обучающемуся следует вести конспектирование учебного материала.

С целью обеспечения успешного освоения дисциплины обучающийся должен готовиться к лекции. При этом необходимо:

- внимательно прочитать материал предыдущей лекции;
- ознакомиться с учебным материалом лекции по рекомендованному учебнику и/или учебному пособию;
- уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- записать возможные вопросы, которые обучающийся предполагает задать преподавателю.

### ***Подготовка к занятиям семинарского типа***

Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов:

- 1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература;
- 2) углубление знаний по теме. Для этого рекомендуется выписать возникшие вопросы, используемые термины;
- 3) подготовка докладов по темам, предлагаемым преподавателем;
- 4) решение задач, анализ практических ситуаций и др.

При подготовке к занятиям семинарского типа рекомендуется с целью повышения их эффективности:

- уделять внимание разбору теоретических задач, обсуждаемых на лекциях;
- уделять внимание краткому повторению теоретического материала, который используется при выполнении практических заданий;
- выполнять внеаудиторную самостоятельную работу;
- ставить проблемные вопросы, по возможности использовать примеры и задачи с практическим содержанием;
- включаться в используемые при проведении практических занятий активные и интерактивные методы обучения.

При разборе примеров в аудитории или дома целесообразно каждый из них обосновывать теми или иными теоретическими положениями.

Активность на занятиях семинарского типа оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

#### ***Организация самостоятельной работы***

Самостоятельная работа обучающихся представляет собой процесс активного, целенаправленного приобретения ими новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Задачами самостоятельной работы являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений и навыков обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности обучающихся, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и навыков.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся представляет собой единство трех взаимосвязанных форм:

- 1) внеаудиторная самостоятельная работа;
- 2) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя при проведении практических занятий и во время чтения лекций;
- 3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может давать разъяснения по выполнению задания, которые включают:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;

- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Достаточно часто преподаватель для тематических занятий семинарского типа поручает обучающимся подготовить доклад. При подготовке доклада, пользуясь различными источниками (учебной и специальной литературой, в том числе монографиями, диссертациями и статьями, информационными источниками, статистической информацией и т.д.), необходимо полностью раскрыть тему, последовательно изложить историю вопроса, имеющиеся точки зрения, собственные выводы. Необходимо избегать непроверенной информации, оговаривать легитимность источников. Обязательным является сопровождение доклада электронной презентацией, сделанной в редакторе Power Point. Электронная презентация включает: титульный слайд с указанием темы доклада, Ф.И.О. обучающегося; основные положения доклада, выводы и заключительный слайд со списком источников и благодарностью (8–10 слайдов). Слайды могут быть пронумерованы. Цветовой фон слайдов подбирается так, чтобы на нем хорошо был виден текст. Слушая доклады и выступления на семинаре или реплики в ходе дискуссии, обучающимся важно не только уважать мнение собеседника, но и использовать навыки активного или рефлексивного слушания (не перебивать, давая возможность полностью высказать свою точку зрения, непонятое уточнять, переформулируя высказанное и т.п.).

#### ***Подготовка к промежуточной аттестации***

Видом промежуточной аттестации по данной дисциплине являются сдача *зачета*. При проведении промежуточной аттестации выясняется усвоение основных теоретических и прикладных вопросов программы и умение применять полученные знания к решению практических задач. При подготовке к *зачету* учебный материал рекомендуется повторять по учебному изданию, рекомендованному в качестве основной литературы, и конспекту. *Зачет* проводится в назначенный день, по окончании изучения дисциплины. После контрольного мероприятия преподаватель учитывает активность работы обучающегося на аудиторных занятиях, качество самостоятельной работы, результаты текущей аттестации, посещаемость и выставляет итоговую оценку.

#### ***Изучение дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий***

При изучении дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий необходимо дополнительно руководствоваться локальными нормативными актами ГОУ ВО КРАГСиУ, регламентирующими организацию образовательного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий.

## **РАЗДЕЛ III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **8. Контрольно-измерительные материалы, необходимые для проверки сформированности индикаторов достижения компетенций (знаний, умений и навыков)**

#### ***8.1. Задания для проведения текущего контроля (контрольная работа)***

Вариант I.

1. Определите тип конфликта.
2. Определите причины конфликта.
3. Определите структуру конфликтной ситуации.
4. Выделите этапы динамики конфликта.
5. По какой формуле происходит конфликт (А,Б,В)?

По предприятию прошел слух о сокращении штатов. Народ заволновался. Большинство, забыв о работе, только и говорят о сокращении.

Начальник подразделения объявил одной из работниц, что ее должность будет сокращена. Она выразила несогласие с этим, заявив, что ее квалификация не самая низкая, она на заводе 15 лет, разведена и на ее иждивении дочь. Похожие истории и с другими сокращаемыми. Руководителей обвиняют в предвзятом отношении.

Вариант II.

1. Определите тип конфликта.
2. Определите причины конфликта.
3. Определите структуру конфликтной ситуации.
4. Выделите этапы динамики конфликта.
5. По какой формуле происходит конфликт (А,Б,В)?

На участок прибыл выпускник ПТУ. Знания – хорошие, практики нет. Проработав год, подходит к начальнику цеха (во время посещения им участка) и говорит: «Я проработал год, все оборудование изучил, прошу разрешить мне сдать на более высокий разряд». Мастер поддержал парня, сказав, что работает хорошо и достоин повышения. Начальник сказал: «Хорошо, готовьте документы».

Узнав об этом двое других работников, дольше проработавших, идут к начальнику цеха с аналогичной просьбой, но получают отказ. Бригада пошла к начальнику ходатайствовать за них, но услышала: «Как я сказал, так и будет!»

Тогда бригада написала жалобу, в которой утверждала, что этот парень «сдружился с мастером и тот содействует ему в незаслуженном повышении. Считаю, что нужно в первую очередь повысить разряд тем рабочим, которые проработали по своему разряду уже 3 года».

Вариант III.

1. Определите тип конфликта.
2. Определите причины конфликта.
3. Определите структуру конфликтной ситуации.
4. Выделите этапы динамики конфликта.
5. По какой формуле происходит конфликт (А,Б,В)?

На заводе с трехсменным режимом работы ни в одной из смен нет официально установленного обеденного перерыва для работников конвейера. Поскольку конвейер не останавливается, работники уходят обедать, подменяя друг друга. В это время подменяющие выполняют двойную работу.

Во время одной из таких подмен в цехе появляется начальница. Видя, что идет брак, она врывается в гардероб, где обедает работница, и устраивает ей скандал: «Что вы тут расселись, идите работать, нечего гнать брак!». Никакие оправдания – что всю смену без обеда работать невозможно – слушать не хочет: «Дома есть надо!» – говорит она и угрожает увольнением.

Вариант IV.

1. Определите тип конфликта.
2. Определите причины конфликта.
3. Определите структуру конфликтной ситуации.
4. Выделите этапы динамики конфликта.
5. По какой формуле происходит конфликт (А,Б,В)?

Рабочим часто приходилось мыться после смены холодной водой. Они не раз просили администрацию принять меры по устранению неполадок с подачей горячей воды. Однако администрация на это не реагировала. Рабочие предупреждали, что откажутся работать – никакой реакции. Возмущенные рабочие привели в действие свою угрозу и однажды отказались работать. Были угрозы, посулы, запугивания – рабочие стояли на своем. И только когда увидели, что администрация начала принимать меры по устранению неполадок – приступили к работе.

Вариант V.

1. Определите тип конфликта.
2. Определите причины конфликта.
3. Определите структуру конфликтной ситуации.
4. Выделите этапы динамики конфликта.
5. По какой формуле происходит конфликт (А,Б,В)?

Летом, когда половина отдела была в отпусках, в организации был принят новый план проведения выездных проверок по республике. Оставшимся специалистам пришлось бы постоянно выезжать в 2-х-3-х дневные командировки.

Работники неоднократно говорили своему непосредственному начальнику о невозможности выполнения своих обязанностей в этих условиях в полном объеме. В определенный момент работники отдела отказались выезжать в очередную 3-х дневную командировку. Начальник отдела попросил работников представить объяснительные, угрожал увольнением, но работники не выезжали.

По данному факту администрацией организации было проведено служебное расследование. За невыполнение приказа работникам был объявлен выговор. График выездных командировок был пересмотрен, изменен, и к выездным проверкам были подключены специалисты других отделов.

### **8.2. Вопросы для подготовки к зачету**

1. Понятие конфликта.
2. Функции конфликта.
3. Причины возникновения конфликтов.
4. Классификация конфликтов.
5. Общая характеристика конфликтной ситуации.
6. Этапы развития конфликта.
7. Стратегии конфликтного поведения.
8. Тактики конфликтного поведения.
9. Формы завершения конфликтов.
10. Понятие управления конфликтами.
11. Общая характеристика внутриличностного конфликта.
12. Общая характеристика межличностного конфликта.
13. Общая характеристика групповых конфликтов.
14. Общая характеристика социально-трудовых конфликтов в организации.
15. Общая характеристика социально-политических конфликтов.
16. Роль переговоров в урегулировании конфликтов.
17. Общая характеристика конфликтов в организации.
18. Профилактика конфликтов в организации.
19. Понятие управления конфликтом в организации.
20. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации.

### **8.3. Вариант заданий для проведения промежуточного контроля**

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:
  - А) в конце XIX века;
  - Б) в начале XX века;
  - В) в 30-е годы XX века;
  - Г) в конце 50-х годов XX века;
  - Д) в 70-е годы XX века.
  
2. Становление конфликтологической практики происходит:
  - А) в конце XIX;
  - Б) в 70-е годы XX века;
  - В) в начале 50-х годов XX века;
  - Г) в 30-е годы XX века;
  - Д) в 80-е годы XX века.
  
3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:
  - А) К.Маркса и Ф.Энгельса,
  - Б) П.Сорокина, Г.Зиммеля,
  - В) Р.Дарендорфа, Л.Козера;
  - Г) В.Линкольна, Л.Томпсона,
  - Д) Р.Фишера, У.Юри.
  
4. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:
  - А) в США (70-80-х годах);
  - Б) в США (60-х годах);
  - В) в Германии (70-х годах);
  - Г) в Австралии (80-х годах);
  - Д) в России (конец 80-х годов).
  
5. Предметом конфликтологии являются:
  - А) конфликты в природе;
  - Б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
  - В) любые столкновения;
  - Г) механизмы поведения личности в конфликте;
  - Д) законы противоборства в спорте.
  
6. Конфликт – это:
  - А) борьба мнений;
  - Б) спор, дискуссия по острой проблеме;
  - В) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
  - Г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
  - Д) физическое столкновение субъектов.
  
7. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
  - А) наличие желания хотя бы одного из них одержать победу над другим;
  - Б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

- В) активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- Г) открытые заявления сторон о своих требованиях;
- Д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

8. Инцидент – это:

- А) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- Б) истинная причина конфликта;
- В) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- Г) то, из-за чего возникает конфликт;
- Д) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны.

9. Конфликтогены - это:

- А) слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту;
- Б) проявления конфликта;
- В) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- Г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- Д) поведенческие реакции личности в конфликте.

10. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру. В конечном итоге между ними возникла драка...».

- А) тип Б;
- Б) тип В;
- В) тип А;
- Г) тип Б и В;
- Д) тип А и Б.

11. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй расценил данный факт как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт...»

- А) тип А;
- Б) тип Б;
- В) тип В;
- Г) тип Б и В;
- Д) тип А и В.

12. Выберите адекватный вариант поведения транзакции «Родителя»:

- А) требует, оценивает, проявляет беспомощность;
- Б) руководит, рассуждает, анализирует;
- В) разговаривает на равных, проявляет чувство обиды, покровительствует;
- Г) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
- Д) требует, осуждает, учит.

13. Выберите адекватный вариант поведения в транзакции «Ребенка»:

- А) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит;
- Б) требует, рассуждает, анализирует;
- В) осуждает, учит, покровительствует;
- Г) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;

Д) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

14. Выберите адекватный вариант поведения в трансакции «Взрослого»:

- А) проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
- Б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- В) требует, покровительствует, руководит;
- Г) работает с информацией, покровительствует, руководит;
- Д) уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит.

15. Содержание управления конфликтами включает:

- А) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- Б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- В) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- Г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- Д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

16. Институционализация конфликта – это:

- А) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- Б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- В) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;
- Г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
- Д) обращение к медиатору.

17. Легитимизация конфликта – это:

- А) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- Б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- В) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
- Г) обращение к медиатору;
- Д) придание конфликту широкую огласку.

18. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- А) компромисс, критика, борьба;
- Б) уступка, уход, сотрудничество;
- В) борьба, уход, убеждение;
- Г) сотрудничество, консенсус, уступка;
- Д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

19. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

- А) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера;
- Б) переводе темы разговора;
- В) отвлечении от ненужной информации;
- Г) установке на рациональное восприятие соперника;
- Д) попытке понять мотивы соперника.

20. Внутриличностный конфликт – это:

- А) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- Б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- В) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- Г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности.

Д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

21. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- А) личность – группа;
- Б) группа – группа;
- В) личность – группа и группа – группа;
- Г) руководитель – коллектив;
- Д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

22. Конфликты в организации – это:

- А) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- Б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- В) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- Г) конфликты между различными структурными элементами организации;
- Д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

#### 8.4. Тематика курсовых работ

Изучение дисциплины не предполагает написание курсовой работы.

### 9. Критерии выставления оценок по результатам изучения дисциплины

Освоение обучающимся каждой учебной дисциплины в семестре, независимо от её общей трудоёмкости, оценивается по 100-балльной шкале, которая затем при промежуточном контроле в форме экзамена и дифференцированного зачёта переводится в традиционную 4-балльную оценку («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»), а при контроле в форме зачёта – в 2-балльную («зачтено» или «незачтено»). Данная 100-балльная шкала при необходимости соотносится с Европейской системой перевода и накопления кредитов (ECTS).

*Соотношение 2-, 4- и 100-балльной шкал оценивания освоения обучающимися учебной дисциплины со шкалой ECTS*

Оценка по 4-балльной шкале	Зачёт	Сумма баллов по дисциплине	Оценка ECTS	Градация
5 (отлично)	Зачтено	90 – 100	A	Отлично
4 (хорошо)		85 – 89	B	Очень хорошо
		75 – 84	C	Хорошо
3 (удовлетворительно)		70 – 74	D	Удовлетворительно
		65 – 69		
2 (неудовлетворительно)	Не зачтено	60 – 64	E	Посредственно
		Ниже 60	F	Неудовлетворительно

#### *Критерии оценок ECTS*

5	A	«Отлично» – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью,
---	---	--

		без пробелов, необходимые практические умения работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
4	В	« <b>Очень хорошо</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному, однако есть несколько незначительных ошибок
	С	« <b>Хорошо</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические умения работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
3	Д	« <b>Удовлетворительно</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки
	Е	« <b>Посредственно</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, некоторые практические умения работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному
2	Ф	« <b>Неудовлетворительно</b> » – теоретическое содержание дисциплины не освоено, необходимые практические умения работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, с целью активизации самостоятельной работы обучающихся. Объектом промежуточного контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

*Структура итоговой оценки обучающихся  
Критерии и показатели оценивания результатов обучения*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Работа на аудиторных занятиях	20
2	Посещаемость	5
3	Самостоятельная работа	15
4	<b>Текущая аттестация</b>	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>60</b>
5	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>40</b>
	<b>Всего</b>	<b>100</b>

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках аудиторных занятий*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Подготовка и выступление с докладом	до 8
2	Активное участие в обсуждении доклада	до 2
3	Выполнение практического задания (анализ практических ситуаций, составление документов, сравнительных таблиц)	до 8
4	Другое	до 2
	<b>Всего</b>	<b>20</b>

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения в рамках посещаемости  
обучающимся аудиторных занятий*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
100% посещение аудиторных занятий	5
100% посещение аудиторных занятий. Небольшое количество пропусков по уважительной причине	4
До 30% пропущенных занятий	3
До 50% пропущенных занятий	2
До 70% пропущенных занятий	1
70% и более пропущенных занятий	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках самостоятельной работы обучающихся*

Критерии оценивания	Показатель (оценка в баллах)
Раскрыты основные положения вопроса или задания через систему аргументов, подкрепленных фактами, примерами, обоснованы предлагаемые в самостоятельной работе решения, присутствуют полные с детальными пояснениями выкладки, оригинальные предложения, обладающие элементами практической значимости, самостоятельная работа качественно и четко оформлена	15–12
В работе присутствуют отдельные неточности и замечания непринципиального характера	11–9
В работе имеются серьезные ошибки и пробелы в знаниях	8–5
Задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках текущей аттестации*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Правильно выполненных заданий – 86–100%	20-17
Правильно выполненных заданий – 71–85%	16-13
Правильно выполненных заданий – 51–70%	12-5
Правильно выполненных заданий – менее 50%	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках промежуточного контроля*

Промежуточный контроль в форме *зачета* имеет целью проверку и оценку знаний обучающихся по теории и применению полученных знаний и умений.

*Критерии и показатели оценки результатов зачёта в тестовой форме*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Правильно выполненных заданий – 86-100%	40–35
Правильно выполненных заданий – 71-85%	34–25
Правильно выполненных заданий – 51-70%	24–15
Правильно выполненных заданий – менее 50%	14-0