

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о документе:

ФИО: Дини Ирина Анатольевна

Должность: Декан факультета лингвистики

Дата подписания: 18.03.2021 19:38:13

Уникальный идентификатор документа:

dbded7a521afad7b173f5356b48fe0e97c4d89a005059664244ac4be5f49e53d



**Образовательное частное учреждение
высшего образования «Институт международного
права и экономики имени А. С. Грибоедова»**

Кафедра лингвистики и переводоведения

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики

_____/И.А. Дини/

«28» октября 2020 г

**Рабочая программа дисциплины
КОНФЛИКТОЛОГИЯ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

Укрупненная группа специальностей 45.00.00

**Направление подготовки 45.03.02 Лингвистика
(уровень бакалавриата)**

Направленность / профиль: «Перевод и переводоведение»

Форма обучения: заочная

Москва

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология и деловое общение». Направление подготовки 45.03.02 Лингвистика / сост. Кириллова И.А. – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова, 2019. – 43 с.

Рабочая программа составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 45.03.02 Лингвистика, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 августа 2014 г. N 940.

Разработчики: Кириллова И.А..

Ответственный рецензент: канд.филол.наук, доц., декан факультета иностранных языков ФГБОУ ВО «Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого» Д.А. Разоренов

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры лингвистики и переводоведения от 28 октября 2020 г. N2.

Заведующий кафедрой _____ /И.А. Куприева/

Согласовано от Библиотеки _____ /О.Е. Степкина/

Согласовано от Работодателей:

Ассоциация гидов-переводчиков,
экскурсоводов и турменеджеров _____ /Генеральный директор
Е.В. Тихонова/

АНО ДПО «Гуманитарный институт» _____ /Директор
Т.С. Круглова /

РАЗДЕЛ 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» включает 24 темы. Темы объединены в четыре дидактические единицы: «История развития и методология конфликтологии», «Теоретические основы конфликтологии», «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия», «Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием».

Цель дисциплины - ознакомление студентов с общей теорией конфликта, социально-психологическими особенностями проявления конфликтов и их закономерностями, с общими особенностями проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни, а также освоение ими элементарных навыков управления конфликтами

Основными **задачами** изучения дисциплины являются:

1. Обучение студентов теоретическим основам конфликтологии.
2. Выработка навыков системного подхода к анализу конфликтных процессов.
3. Овладение методами предупреждения кризисных явлений и управления конфликтными ситуациями в производственной и иной деятельности.

РАЗДЕЛ 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, которые позволят усваивать теоретический материал учебной дисциплины и реализовывать практические задачи (таблица 2) и достигать планируемые результаты обучения по дисциплине.

Таблица 2.1

Компетентностная карта дисциплины

Индекс по ФГОС ВО	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю): (знания, умения, навыки)
ОК-4	готовностью к работе в коллективе, социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, проявлять уважение к людям, нести ответственность за поддержание доверительных партнерских отношений	Знать: - основные понятия конфликтологии и используемый в данной науке категориальный аппарат; - особенности конфликтов, встречающихся в работе; - основные учения о трудовых, организационных, внутриличностных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтах, используемых в конфликтологии; - о сферах развертывания трудовых, организационных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтов и их современной российской специфике Уметь: - диагностировать и анализировать организационные, трудовые, межгосударственные, религиозные, этнонациональные, внутриличностных и управленческие конфликты; - видеть различные варианты разрешения конфликтных ситуаций и выбирать для конкретной ситуации наиболее подходящий Владеть:

		- основами организации переговорного процесса и основами посреднической деятельности; - применять полученные знания при решении проблем в профессиональной деятельности.
ОК-9	способностью занимать гражданскую позицию в социально-личностных конфликтных ситуациях	Знать: -важнейшие юридические понятия и категории; сущность основных положений, принципов и норм гражданского общества; взаимосвязь свобод и обязанностей человека и гражданина; взаимосвязь и особенности основных отраслей права; - роль права в функционировании демократического правового общества; - правовые нормы, регулирующие межкультурное общение в России и за рубежом, российские и международные этические нормы, кодексы профессиональной этики, авторское право, международное гуманитарное право. Уметь: -увязывать полученные знания с общественно-политическими и социально-экономическими проблемами; принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законом; применять нормативные правовые акты, реализовывать нормы материального и процессуального права в профессиональной деятельности; юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства; - применять эти знания в профессиональной сфере и следовать им в повседневной практике Владеть: -навыками разрешения проблем и коллизий; навыками принятия необходимых мер защиты прав человека и гражданина

Раздел 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы бакалавриата

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки **45.03.02 Лингвистика** (уровень бакалавриата) утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 августа 2014 г. N 940.

Дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» входит в состав базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для изучения дисциплины, необходимы знания и умения из дисциплин, изучаемых ранее по учебному плану. Согласно учебному плану дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» изучается на 1 курсе при заочной форме обучения.

Компетенции, знания и умения, приобретаемые обучающимися после изучения дисциплины будут использоваться ими в ходе осуществления профессиональной деятельности.

РАЗДЕЛ 4. ОБЪЕМ (ТРУДОЕМКОСТЬ) ДИСЦИПЛИНЫ

(ОБЩАЯ, ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ, ВИДАМ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ)

Таблица 4.1

Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы на очной форме обучения

		Контактная работа				Иная СР	Часы СР на подгот овку курсов ой работы	Конт роль
			Занятия семинарского типа					
з.е.	Ито го	Лекционн ого типа	Лаборатор ные	Практические/семинарские	Контакт ная работа по курсово й работе			
Семестр 2								
2	72	4		8		56		4 зачет
Всего по дисциплине								
2	72	4		8		56		4

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень разделов (модулей), тем дисциплины и распределение учебного времени по разделам\темам дисциплины, видам учебных занятий (в т.ч. контактной работы), видам текущего контроля

Таблица 4.2

Заочная форма обучения

Темы\разделы(модули)	Контактная работа				Часы СР на подг отов ку кур.р .	Иная СР	Конт роль	Всего часов
	Заня тия лекц ионн ого типа	Занятия семинарского типа		Конт актна я рабо та по кур.р .				
		Лаб.р	Прак.					
			/сем.					
Раздел 1. История развития и методология конфликтологии	2		2			14		18
Раздел 2. Теоретические основы конфликтологии	2		2			14		18
Раздел 3. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия			2			14		16
Раздел 4. Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием			2			14		16
Зачет							4	4
Всего часов	4		8			56	4	72

Содержание разделов дисциплины

Наименование раздела \темы дисциплины	Содержание раздела дисциплины
Раздел 1. История развития и методология конфликтологии	Предпосылки конфликтологических идей. Объект и предмет конфликтологии. Эволюция конфликтов. Системная концепция конфликтов. Принципы и методы исследования конфликтов
Раздел 2. Теоретические основы конфликтологии	Конфликт как тип трудных ситуаций. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Причины конфликта. Функции конфликтов. Динамика конфликта. Внутриличные конфликты.
Раздел 3. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	Семейные конфликты. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный». Конфликты между социальными группами. Политические и межгосударственные конфликты. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах. Отдельные виды конфликтов
Раздел 4. Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием	Управление конфликтом. Технологии предупреждения конфликта. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация. Переговоры как способ завершения конфликтов

ЗАНИЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

*Практические занятия**общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям*

Практические занятия являются одной из наиболее эффективных форм обучения и системного усвоения знаний. Подготовка к занятию, в основном, должна основываться на новейших источниках – монографиях, статьях из научных журналов, материалах сети «Интернет». Кроме того, семинарское занятие может включать и мероприятия по контролю знаний по дисциплине в целом. Ввиду ограниченного количества времени предполагается тестовый контроль, в ходе которого выявляется степень усвоения обучающимися понятийного аппарата и знаний дисциплины в целом.

При подготовке к занятию обучающийся должен изучить все вопросы, предлагаемые по данной теме.

На занятии обучающийся должен иметь конспект вопросов, рекомендованных для изучения. При выступлении обучающийся вправе пользоваться только заранее подготовленным собственным конспектом и сборниками исторических источников к освещаемому вопросу.

Недопустимым является выступление в форме простой репродукции или так называемое «чтение с листа», то есть выступление, заключающееся в дословном воспроизведении текста с бумажного носителя. Конспект выступления должен выполнять опорную функцию – плана, содержащего в себе порядок выступления, и нужную

информацию: иных сведений и аргументов и т.д. При этом допускается цитирование фрагментов документов, литературных или исторических произведений.

В случае, когда у обучающегося имеется дополнительная либо уточняющая информация по вопросу, освещаемому другим обучающимся, он имеет право, после ответа последнего, поднять руку и дополнить его ответ.

ЗАНЯТИЕ 1.

1. Предпосылки конфликтологических идей
2. Объект и предмет конфликтологии
3. Эволюция конфликтов

Основная литература¹

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература²

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

ЗАНЯТИЕ 2.

4. Системная концепция конфликтов
5. Принципы и методы исследования конфликтов
6. Конфликт как тип трудных ситуаций

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. —

¹ Из ЭБС института

² Из ЭБС института

Дополнительная литература:

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

ЗАНЯТИЕ 3.

7. Классификация конфликтов
8. Структура конфликта
9. Причины конфликта

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература:

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

ЗАНЯТИЕ 4.

10. Функции конфликтов
11. Динамика конфликта
12. Внутриличностные конфликты

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. —

Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература:

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

ЗАНЯТИЕ 5.

13. Семейные конфликты
14. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»
15. Конфликты между социальными группами

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература:

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

ЗАНЯТИЕ 6.

16. Политические и межгосударственные конфликты

17. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах

18. Отдельные виды конфликтов

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратникова. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4.

— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература:

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

ЗАНЯТИЕ 7.

19. Управление конфликтом

20. Технологии предупреждения конфликта

21. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратникова. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4.

— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный

ЗАНЯТИЕ 8.

- 22. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов
- 23. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация
- 24. Переговоры как способ завершения конфликтов

Основная литература:

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

РАЗДЕЛ 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО в целях реализации компетентностного подхода в учебном процессе дисциплины «Конфликтология и управление конфликтами» предусматривается широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой. Обсуждение проблем, выносимых на занятия семинарского типа, происходит не столько в традиционной форме контроля текущих знаний, сколько в форме дискуссий, сориентированных на творческое осмысление обучающимися наиболее сложных вопросов.

Таблица 5.1

Интерактивные образовательные технологии, используемые на аудиторных практических занятиях

Наименование тем	Используемые образовательные технологии	Часы
Эволюция конфликтов. Системная концепция конфликтов.	Практикум. Упражнения для развития	1

	практических навыков. Задание 3.	
Конфликт как тип трудных ситуаций	Практикум. Упражнения для развития практических навыков. Задание 4.	1
Структура конфликта Причины конфликта	Практикум. Упражнения для развития практических навыков. Задание 5.	1
Внутриличностные конфликты	Практикум. Упражнения для развития практических навыков. Задание 6.	1
Семейные конфликты Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный» Конфликты между социальными группами	Практикум.	1
Политические и межгосударственные конфликты Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	Упражнения для развития практических навыков.	1
Управление конфликтом Технологии предупреждения конфликта Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	Практикум.	1
Критерии, формы, факторы завершения конфликтов Переговоры как способ завершения конфликтов	Упражнения для развития практических навыков.	1

Практикум

Задача 1.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2.

Вы - начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работы. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встретили свою подчиненную-молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном, но вы находите её в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3.

Одна сотрудница высказала другой претензию по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

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

Задача 6.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

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

Задача 7.

Определите природу конфликта в следующей ситуации

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 8.

Определите природу конфликта в следующей ситуации

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышали разряд.

**РАЗДЕЛ 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Наряду с чтением лекций и проведением практических занятий неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа*. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для успешной подготовки и защиты выпускной работы обучающегося. Формы самостоятельной работы обучающихся могут быть разнообразными. Самостоятельная работа обучающихся включает: изучение специальной литературы, текстов, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование. Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

Самостоятельная работа

№ п.п.	Наименование тем	Содержание самостоятельной работы
1	Предпосылки конфликтологических идей	Эволюция философских представлений о конфликтах. Психология конфликта.
2	Объект и предмет конфликтологии	Конфликт. Виды конфликтов. Совокупность закономерностей и свойств возникновения, развития и завершения конфликта.
3	Эволюция конфликтов	Основные виды эволюции конфликтов.
4	Системная концепция конфликтов	Виды системного анализа в конфликтологии.
5	Принципы и методы исследования конфликтов	Основные принципы исследований. Классификация методов исследований в конфликтологии.
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	Понятие конфликта. Общие признаки трудной ситуации, три уровня трудной ситуации, виды трудной ситуации, отличия трудной от простой ситуации.
7	Классификация конфликтов	Виды конфликтов, их причины
8	Структура конфликта	Составные части конфликта
9	Причины конфликта	Объективные, личностные, организационно-управленческие, социально-психологические
10	Функции конфликтов	Конструктивные, деструктивные. Влияние конфликтов на отдельные элементы системы (личность, группы, общность)
11	Динамика конфликта	Три стадии развития конфликта
12	Внутриличностные конфликты	Виды, формы, причины, способы разрешения
13	Семейные конфликты	Предупреждение и разрешение кризисных ситуаций
14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	Причины конфликтов, условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали»
15	Конфликты между социальными группами	Типы и причины конфликтов
16	Политические и межгосударственные конфликты	Понятия, субъекты и объекты политических конфликтов. Особенности, виды и предотвращение межгосударственных конфликтов
17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	Цели и задачи информационно-психологической войны
18	Отдельные виды конфликтов	Личностные, межличностные, организационные
19	Управление конфликтом	Методы управления конфликтами, тактики, переговоры, поиск компромисса
20	Технологии предупреждения конфликта	Способы, средства, приемы воздействия, последовательность действий оппонентов
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	Обоснованность принимаемых решений, неконфликтное управленческое решение
22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	Самостоятельное завершение конфликта, вмешательство третьих лиц
23	Роль третьей стороны в завершении	Урегулирование конфликта. Посредник в

	конфликтов - медиация	достижении взаимопонимания
24	Переговоры как способ завершения конфликтов	Виды и функции переговоров, психологические механизмы ведения переговоров

6.1 Темы эссе³

1. Плюсы и минусы конфликтов.
2. Анализ конфликта.
3. Особенности источников конфликтов в организации.
4. Задание по анализу реального конфликта.
5. Конфликт: добро и зло для человека и общества.
6. Стратегия поведения в конфликтной ситуации (по Томасу Киллмену).
7. Признаки конфликтной ситуации.
8. Анализ кинофильма «Нелюбовь» в аспекте конфликтологии.
9. Анализ кинофильма «Похороните меня за плинтусом» в аспекте конфликтологии.

6.2 Примерные задания для самостоятельной работы

Задание 1.

Каких философских и общенаучных методологических принципов исследования придерживается конфликтология? Подробно раскройте содержание конкретно-научных методологических принципов конфликтологии.

Заданий 2.

Укажите цели и задачи современной конфликтологии. Раскройте роль системного подхода в становлении теории конфликтологии. Укажите объяснительные возможности системного подхода как методологии конфликтологии, также отметьте его ограничения.

Заданий 3.

Укажите отрасли конфликтологии. Отметьте их предмет, и стоящие перед ними задачи. Заполните таблицу:

Таблица

Отрасли конфликтологии: их предмет и задачи

№	Отрасль конфликтологии	Предмет науки	Задачи

Задание 4.

Ознакомьтесь с методами конфликтологии

Таблица.

Методы конфликтологии

³ Перечень тем не является исчерпывающим. Обучающийся может выбрать иную тему по согласованию с преподавателем.

№	Группа методов	Конкретные методы	
1	Методы изучения и оценки личности	Вспомогательные: метод анализа документации, контент-анализ Эмпирические методы: Наблюдение Опрос Тестирование Проективные методы Эксперимент	
2	Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группе	Наблюдение Опрос Пространственная социометрия	
3	Методы диагностик и анализа конфликта	Наблюдение Опрос Анализ результатов деятельности Метод экспертного интервью Вспомогательные: метод анализа документации, контент-анализ Специальные: «Картаконфликта», «Столпы несправедливости», «Луковица», «Дерево конфликта»	
4	Методы экспертизы конфликта	Методы математического моделирования конфликтов: Метод Т. Саати Теория игр Методы математической обработки данных: Stadia, SPSS и т.д. Математические методы по проблеме	

		принятия решения	
5	Методами управления конфликтами	Структурные методы Картография Ретроспективные методы	

Задание 5.

Сделайте попытку выработать адекватную тактику поведения в качестве рекомендации при столкновении различных стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Таблица.

Рекомендации по тактике поведения в ситуации столкновения различных стратегий реагирования в конфликте

Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Уход	Компромисс	Конкуренция	Сотрудничество	Приспособление	
Уход						
Компромисс						
Конкуренция						
Сотрудничество						
Приспособление						

Задание 6.

Оцените роль СМИ в распределении ресурсного потенциала конфликтантов.

Задание 7.

Проведите сравнительную характеристику освещения какого-либо конфликта или ситуации различными СМИ. Оцените воззрения на конфликт как социально-политическое явление в

тоталитарном и демократическом обществах. Как рассматривали конфликт с точки зрения его (не) желательности? Как оценивали его последствия? Какие меры воздействия по отношению к конфликту считались оптимальными? Заполните таблицу:

Таблица.

Конфликт в различных политических режимах

Общество тоталитарного типа	Общество демократического типа
-----------------------------	--------------------------------

Задание 8.

Разработайте рекомендации по предупреждению конфликтов между наставником и молодым специалистом.

РАЗДЕЛ 7. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1 В процессе освоения учебной дисциплины «Конфликтология и управление конфликтами» для оценивания сформированности требуемых компетенций используются оценочные средства, представленные в таблице 7.1.

Таблица 7.1

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ В СООТНОШЕНИИ С ОЦЕНОЧНЫМИ СРЕДСТВАМИ

Планируемые результаты, характеризующие этапы формирования компетенции	Содержание учебного материала	Примеры контрольных вопросов и заданий для оценки знаний, умений, владений	Методы \ средства контроля
ОК-4 готовностью к работе в коллективе, социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, проявлять уважение к людям, нести ответственность за поддержание доверительных партнерских отношений			
Знать: - основные понятия конфликтологии и используемый в данной науке категориальный аппарат; - особенности конфликтов, встречающихся в работе; - основные учения о трудовых, организационных, внутриличностных,	1. Предпосылки конфликтологических идей 2. Объект и предмет конфликтологии 3. Эволюция конфликтов 4. Системная концепция конфликтов 5. Принципы и методы исследования конфликтов 6. Конфликт как тип трудных ситуаций 7. Классификация	Каким образом проявляется взаимодействие с аудиторией в профессии лингвиста? Как предсказать целевую аудиторию? Какие схемы выступления наиболее эффективны в различных аудиториях? Как определить психологический тип собеседника и его состояние? Как	Темы лекций: 1-24 Вопросы к зачету 1-24 Темы практических занятий 1-24 Тестовые задания 1-24

межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтах, используемых в конфликтологии; - о сферах развертывания трудовых, организационных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтов и их современной российской специфике Уметь: - диагностировать и анализировать организационные, трудовые, межгосударственные, религиозные, этнонациональные, внутриличностных и управленческие конфликты; - видеть различные варианты разрешения конфликтных ситуаций и выбирать для конкретной ситуации наиболее подходящий Владеть: -основами организации переговорного процесса и основами посреднической деятельности; -применять полученные знания при решении проблем в профессиональной деятельности.	конфликтов 8. Структура конфликта 9. Причины конфликта 10. Функции конфликтов 11. Динамика конфликта 12. Внутриличностные конфликты 13. Семейные конфликты 14. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный» 15. Конфликты между социальными группами 16. Политические и межгосударственные конфликты 17. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах 18. Отдельные виды конфликтов 19. Управление конфликтом 20. Технологии предупреждения конфликта 21. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта 22. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов 23. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация 24. Переговоры как способ завершения конфликтов	оценить перспективы общения с данным человеком? Какие действия и высказывания могут разрушить образ оратора? Как грамотно выстроить общение с аудиторией?	
ОК-9 способностью занимать гражданскую позицию в социально-личностных конфликтных ситуациях			

Знать: основные особенности и опции компьютерного редактора, программ Уметь: оформлять работу в текстовом редакторе при соблюдении норм оформления научно-исследовательских работ Владеть: навыками набора текста как минимум на двух языках	25. Внутриличностные конфликты 26. Семейные конфликты 27. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный» 28. Конфликты между социальными группами 29. Политические и межгосударственные конфликты 30. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах 31. Отдельные виды конфликтов 32. Управление конфликтом 33. Технологии предупреждения конфликта	Как правильно оформлять резюме, подавать документы в выигрышном свете	Темы лекций: 1-24 Вопросы к зачету 1-24 Темы практических занятий 1-24 Тестовые задания 1-24 Эссе 1-8
---	--	--	--

7.2. Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации зачету

1. Раскройте предпосылки конфликтологических идей.
2. Охарактеризуйте объект и предмет конфликтологии.
3. Раскройте содержание основных этапов эволюции конфликтов.
4. Охарактеризуйте системную концепцию конфликтов.
5. Раскройте содержание принципов исследования конфликтов.
6. Раскройте содержание методов исследования конфликтов.
7. Охарактеризуйте конфликт как тип трудных ситуаций.
8. Охарактеризуйте классификацию конфликтов.
9. Охарактеризуйте структуру конфликта.
10. Охарактеризуйте причины конфликта.
11. Охарактеризуйте функции конфликтов.
12. Охарактеризуйте динамику конфликта.
13. Охарактеризуйте внутриличностные конфликты.
14. Охарактеризуйте семейные конфликты.
15. Охарактеризуйте конфликты в диаде «руководитель - подчиненный».
16. Охарактеризуйте конфликты между социальными группами.
17. Охарактеризуйте политические и межгосударственные конфликты.
18. Раскройте содержание информационно-психологической войны в межгосударственных конфликтах.
19. Раскройте содержание управления конфликтом.
20. Раскройте содержание технологий предупреждения конфликта.
21. Охарактеризуйте компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
22. Раскройте критерии, формы, факторы завершения конфликтов.

23. Охарактеризуйте роль третьей стороны в завершении конфликтов.
24. Охарактеризуйте переговоры как способ завершения конфликтов.

7.3. Примерные тестовые задания для контроля (мониторинга) качества усвоения материала

Задание 1

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяются:

психоаналитическое
социотропное
этологическое
теоретико-игровой

Задание 2

Общие функции конфликтологии:

мировоззренческая
познавательная
гуманистическая
технологическая

Задание 3

Используя наиболее общий вариант классификации, можно выделить следующие уровни эволюции психики:

межвидовой
внутривидовой
онтогенетический
филогенетический

Задание 4

_____ подход - направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем. Он ориентирует конфликтолога на раскрытие целостности конфликта как явления, на поиск в нем основных многообразных типов связей и сведение их в единую теоретическую картину, разносторонне и глубоко отражающую реальные конфликты.

системный
информационный
кибернетический
структурно-функциональный

Задание 5

Общенаучные принципы изучения конфликтологии:

развития
всеобщей связи
соблюдения законов диалектики
детерминизма
междисциплинарности

Задание 6

Конфликт может рассматриваться как трудная ситуация. Выделяют следующие трудные ситуации деятельности:

Проблемные

Критические (аварийные)
Экстремальные
Предконфликтные

Задание 7

Метод научного познания, заключающийся в разъединении всего множества изучаемых объектов и последующем их объединении в группы на основе какого-либо признака, называется _____

Ответ: **классификация, классификацией**

Задание 8

Структуру конфликтной ситуации образуют следующие основные элементы:

Участники конфликта
Информационные модели
Предмет конфликта
Объект конфликта
Микро- и макросреда
Кризисная ситуация

Задание 9

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием следующих групп факторов и причин:

собственно объективных
организационно-управленческих
социально-психологических
личностных
социальных
психологических

Задание 10

Деструктивные функции конфликтов по отношению к группе:

Истощение личностных ресурсов
Деструкция системы межличностных отношений
Негативное отражение на эффективности деятельности оппонентов
Происходит полное или частичное устранение противоречия
Позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей

Задание 11

Ход развития, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий называется _____ конфликта.

Ответ: **динамикой; динамика**

Задание 12

Зарубежные исследования внутриличностных конфликтов осуществлялись в следующих психологических направлениях:

Психоаналитическое направление
Бихевиоризм
Теория А. Лурия
Теория В. Мерлина

Задание 13

Выделяют основные причины супружеских конфликтов (В.А. Сысенко, А.И. Ташева):

психосексуальная несовместимость супругов
неудовлетворение потребности в значимости своего «Я», неуважение чувства достоинства со стороны партнера
неудовлетворение потребности в положительных эмоциях: отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания
различия в политических взглядах

Задание 14

Среди причин конфликтности отношений руководителя и подчиненного в качестве базовых выделяют:

объективные
субъективные
социальные
экономические

Задание 15

Среди основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов выделяют:

межгрупповую враждебность
объективный конфликт интересов
внутригрупповой фаворитизм
социальную напряженность
личную неприязнь

Задание 16

Столкновение противоположных общественных сил, обусловленное разнонаправленными политическими целями и интересами называют _____ конфликтом.

Ответ: **политическим; политический**

Задание 17

Плановое использование пропаганды и другой деятельности для оказания влияния на мышление, чувства и поведение враждебных, нейтральных и дружественных групп населения иностранных государств, чтобы тем самым содействовать осуществлению целей своей национальной политики называется _____ война.

Ответ: **психологическая**

Задание 18

Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. Конфронтация с детьми является обычной составной частью реальности. Психолог М. Рыбакова выделяет следующие конфликты между учителем и учеником:

конфликты деятельности
конфликты поступков
конфликты отношений
экономические конфликты

Задание 19

Сознательная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной, называется _____ конфликтом.

Ответ: **управление; управлением**

Задание 20

Основные способы и приемы изменения своего поведения в предконфликтной ситуации:
умение прекратить или сгладить обостряющийся спор

умение учитывать, что сообщаемая партнером информация может теряться и искажаться
децентрация
фрустрация
баланс ролей

Задание 21

Количество этапов подготовки неконфликтного управленческого решения.

- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

Задание 22

Окончание конфликта по любым причинам характеризуется понятием

- Завершение конфликта**
- Разрешение конфликта
- Урегулирование конфликта
- Затухание конфликта
- Устранение конфликта

Задание 23

Психологическая помощь людям в конфликтных ситуациях, которая направлена на восстановление нарушенных отношений и их продолжение на новой, более конструктивной основе называется ... посредничеством.

Ответ: **психологическим**

Задание 24

Выделяют следующие виды переговоров:

- ведущиеся в условиях конфликтных отношений**
- ведущиеся в условиях сотрудничества**
- ведущиеся в условиях посредничества
- ведущиеся в ходе снятия послеконфликтного напряжения

7.4. Описание показателей и критериев оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования; шкалы и процедуры оценивания

7.4.1. Вопросы и заданий для текущей и промежуточной аттестации

При оценке знаний учитывается уровень сформированности компетенций:

1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
4. Умение связать теорию с практикой.
5. Умение делать обобщения, выводы.

Таблица 7.4.1.

Шкала оценивания на зачете	
Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Обучающийся должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала;

	- показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

7.4.2. Письменной работы (эссе)

При оценке учитывается:

1. Правильность оформления
2. Уровень сформированности компетенций.
3. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
4. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
5. Логика, структура и грамотность изложения письменной работы.
6. Полнота изложения материала (раскрытие всех вопросов)
7. Использование необходимых источников.
8. Умение связать теорию с практикой.
9. Умение делать обобщения, выводы.

Таблица 7.4.2.

Шкала оценивания эссе

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Обучающийся должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу

7.4.3. Тестирование

Таблица 7.4.3

Шкала оценивания

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

7.5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении обучающимися практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д. При этом обучающийся поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для разрешения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) обучающегося решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность обучающегося обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

Устный опрос - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными обучающимися (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; один или несколько правильных ответов.

Практические занятия - Основное назначение практических занятий по дисциплине – обеспечить глубокое усвоение обучающимися материалов лекций, прививать навыки самостоятельной работы с литературой, воспитывать умение находить оптимальные решения в условиях изменяющихся отношений, формировать современное профессиональное

мышление обучающихся. На практических занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний.

РАЗДЕЛ 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе (от французского *essai* – опыт, набросок) – жанр научно-публицистической литературы, сочетающей подчеркнуто-индивидуальную позицию автора по конкретной проблеме.

Главными особенностями, которые характеризуют эссе, являются следующие положения:

- собственная позиция обязательно должна быть аргументирована и подкреплена ссылками на источники, авторитетные точки зрения и базироваться на фундаментальной науке. Небольшой объем (4–6 страниц), с оформленным списком литературы и сносками на ее использование;
- стиль изложения – научно-исследовательский, требующий четкой, последовательной и логичной системы доказательств; может отличаться образностью, оригинальностью, афористичностью, свободным лексическим составом языка;
- исследование ограничивается четкой, лаконичной проблемой с выявлением противоречий и разрешением этих противоречий в данной работе.

8.2. Методические рекомендации по использованию кейсов

Кейс-метод (Case study) – метод анализа реальной ситуации, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Кейс как метод оценки компетенций должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь междисциплинарный характер;
- иметь достаточный объем первичных и статистических данных;
- иметь соответствующий уровень сложности, иллюстрировать типичные ситуации, иметь актуальную проблему, позволяющую применить разнообразные методы анализа при поиске решения, иметь несколько решений.

Кейс-метод оказывает содействие развитию умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации. Он развивает такие квалификационные характеристики, как способность к проведению анализа и диагностики проблем, умение четко формулировать и высказывать свою позицию, умение общаться, дискутировать, воспринимать и оценивать информацию, которая поступает в вербальной и невербальной форме.

8.3. Требования к компетентностно-ориентированным заданиям для демонстрации выполнения профессиональных задач

Компетентностно-ориентированное задание – это всегда практическое задание, выполнение которого нацелено на демонстрацию доказательств наличия у обучающихся общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, знаний, умений, необходимых для будущей профессиональной деятельности.

Компетентностно-ориентированные задания бывают разных видов:

- направленные на подготовку конкретного практико-ориентированного продукта (анализ документов, текстов, критика, разработка схем и др.);
- аналитического и диагностического характера, направленные на анализ различных

аспектов и проблем;

- связанные с выполнением основных профессиональных функций (выполнение конкретных действий в рамках вида профессиональной деятельности, например формулирование целей миссии, и т. п.).

РАЗДЕЛ 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература⁴

Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батуринов, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратникова. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — 978-5-4486-0416-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — 978-5-4486-0417-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

Дополнительная литература⁵

Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

**Интернет-ресурсы, современные профессиональные базы данных,
информационно-справочные и поисковые системы**

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> ЭБС «IPRbooks»

<http://www.rsl.ru> – Российская государственная библиотека.

Современные профессиональные базы данных

<http://pravo.gov.ru/> Официальный интернет-портал правовой информации

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека.

<http://www.bbbook.ru/> Электронная библиотека BBbook.RU.

Информационно-справочные и поисковые системы

<http://www.multitran.com>

<http://www.lingvo.ru/>

<http://www.paralink.com/context>

<http://www.translate.ru/>

<http://www.sciencedirect.com>

Комплект лицензионного программного обеспечения

⁴ Из ЭБС института

⁵ Из ЭБС института

2014-2015 учебный год:

Microsoft Open Value Subscription для решений Education Solutions № V723251. MDE (Windows 7, Microsoft Office 2010/2013 и Office Web Apps. ESET NOD32 Antivirus Business Edition) договор № ДЛ1807/01 от 18.07.2014г. Приложение №1 от 18 июля 2014

Справочная Правовая Система КонсультантПлюс – договор об информационной поддержке от 29.08.2008 (срок действия – бессрочный)

«ДИАЛОГ-М» - договор №41 от 14 мая 2015

2015-2016 учебный год

Microsoft Open Value Subscription для решений Education Solutions № V723251. MDE (Windows 7, Microsoft Office 2010/2013 и Office Web Apps. ESET NOD32 Antivirus Business Edition) договор № ДЛ1807/01 от 18.07.2014г. Приложение №2 от 03 июля 2015

Справочная Правовая Система КонсультантПлюс – договор об информационной поддержке от 26.12.2014 (срок действия – бессрочный)

2016-2017 учебный год

Microsoft Open Value Subscription для решений Education Solutions № V723251. MDE (Windows 7, Microsoft Office 2010/2013 и Office Web Apps. ESET NOD32 Antivirus Business Edition) договор № ДЛ1807/01 от 18.07.2014г. Приложение №3 от 04 августа 2016

Справочная Правовая Система КонсультантПлюс – договор об информационной поддержке от 26.12.2014 (срок действия – бессрочный)

«ДИАЛОГ-М» - договор №41 от 14 мая 2015

2017-2018 учебный год

Microsoft Open Value Subscription для решений Education Solutions № V723251. MDE (Windows 7, Microsoft Office 2010/2013 и Office Web Apps. ESET NOD32 Antivirus Business Edition) договор № ДЛ1807/01 от 18.07.2014г. Приложение №6 от 08 августа 2017

Справочная Правовая Система КонсультантПлюс – договор об информационной поддержке от 26.12.2014 (срок действия – бессрочный)

«ДИАЛОГ-М» - договор №41 от 14 мая 2015

2018-2019 учебный год

Microsoft Open Value Subscription для решений Education Solutions № V723251. MDE (Windows 7, Microsoft Office 2010/2013 и Office Web Apps. ESET NOD32 Antivirus Business Edition) договор № ДЛ1807/01 от 18.07.2014г. Приложение №7 от 24 июля 2018

Справочная Правовая Система КонсультантПлюс – договор об информационной поддержке от 26.12.2014 (срок действия – бессрочный)

«ДИАЛОГ-М» - договор №41 от 14 мая 2015

РАЗДЕЛ 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория для проведения занятий для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная аудитория укомплектована специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, включающей в себя: Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная маркерная. Мультимедийное оборудование для воспроизведения аудио- и видеоматериалов в аналоговых и цифровых форматах: компьютер, проектор, экран

	набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации
Помещение для самостоятельной работы	компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации принтер Комплект специальной учебной мебели

1. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).