



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»
Кафедра культурологии и управления социальными процессами

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института социальных наук,
профессор В.А. Решетников



«16» июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.01.02 Конфликтология

Направление подготовки: **38.03.02 Менеджмент**

Профиль подготовки: «**Менеджмент**»

Квалификация выпускника – **бакалавр**

Форма обучения: **очная** (при необходимости программа может реализовываться с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в полном объеме или частично)

Согласовано с УМК Института социальных наук, протокол № 9 от «16» июня 2021г.

Председатель УМК, профессор

Т.И. Грабельных

Рекомендовано кафедрой культурологии и управления социальными процессами,

протокол № 10 от «16» июня 2021 г.

Зав. кафедрой Н.В. Деренко

Иркутск 2021 г.

Содержание

	стр.
1. Цели и задачи дисциплины	3
11. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
111. Требования к результатам освоения дисциплины	3
IV. Содержание и структура дисциплины	5
4.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов	5
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине ..	6
4.3 Содержание учебного материала	9
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	11
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС)	11
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов ..	12
4.5. Примерная тематика курсовых работ	12
V. Учебно– методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
VI. Материально – техническое обеспечение дисциплины	15
VII. Образовательные технологии	17
VIII. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации .	22

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины Б1.В.ДВ.01.02. Конфликтология составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденный Приказом Министерства образования и науки РФ от 12 августа 2020 г. № 970 (зарегистрирован в Минюсте РФ 25.08.2020, регистрационный номер 59449);

Целью освоения дисциплины «Конфликтология» является сформировать у студентов навыки регулирования и оптимизации конфликтов в профессиональной деятельности менеджера.

Задачами курса «Конфликтология» являются:

- Охарактеризовать объект и предмет конфликтологии, связь с другими дисциплинами, изучающими социальные отношения;
- Ознакомить студентов со структурой, границами и стадиями развития конфликта;
- Выявить наиболее распространенные причины и механизмы регулирования конфликтов;
- Проанализировать конфликт как особую форму социального взаимодействия;
- Научить диагностике, прогнозированию, регулированию конфликта;
- Ознакомить с распространенными стилями и тактиками поведения в конфликте;
- Совершенствовать умения противостоять манипулятивным воздействиям;
- Развить практические навыки посреднической деятельности в конфликте;
- Обучить методам профилактики конфликтов на рабочем месте;
- Сформировать оптимальную модель поведения специалиста в конфликтной ситуации.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.01.02. «Конфликтология» относится к дисциплинам элективной части образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 – Менеджмент, направленность (профиль) Менеджмент. Предшествующие дисциплины, на которые данная дисциплина опирается: «Философия», «Социология», «Культурология», «Социальная философия». Последующие дисциплины, для которых освоение данной дисциплины необходимо: Б1.В.ДВ.9.1 «Методы переподготовки и повышения квалификации персонала», Б1.В.08 «Управление человеческими ресурсами», Б1.О.16 «Организационное поведение».

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины Б1.В.ДВ.01.02. Конфликтология направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки (специальности): Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль: Менеджмент

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<p>ПК-5. Умеет работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством</p>	<p>ИДК ПК 5. 2 Своевременно регулирует разногласия в процессе управления коллективом</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - историю развития конфликтологии; - место конфликтологии в системе управления организацией; - основные виды и методы конфликтологических исследований; - методологические проблемы конфликтологии. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать конфликтные ситуации; - прослеживать тенденции зарождения, развития и исхода конфликта - разрабатывать комплекс мер по разрешению конфликта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - категориальным аппаратом конфликтологии; - навыками разработки программ прикладного исследования; - способностями обработки полученных данных;

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет:

очная форма обучения 3 зачетные единицы, 108 часов (четвёртый семестр)

Форма аттестации: зачет.

4.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися				
			Лекции	Практические занятия	КСР/КО		
	Раздел 1. Методологические основы изучения конфликтов в менеджменте						
1	История развития конфликтологии.	4	4	4	0/0	3	Опрос по теме
2	Типология и структура конфликтов.	4	5	5	1/1	3	Конспект учебного материала
3	Причины возникновения конфликтов.	4	5	5	1/1	3	Доклады студентов
4	Этапы и функции конфликта.		5	5	1/1	3	
	Раздел 2. Технология управления конфликтом.	4					

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися				
5	Основные стили и тактики поведения в конфликте.	4	5	5	1/1	2	Опрос по теме
6	Технология переговорного процесса и посредничества.	4	4	4	0/1	2	Доклады по теме
7	Модели управления конфликтом.	4	4	4	0/1	3	Вопросно-ответный тренинг
8	Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов.	4	4	4	0/1	3	Контрольный опрос
Итого часов 108			36	36	4/8	22	

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
4	Раздел 1. Методологические основы изучения конфликтов в менеджменте	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы о специфике делового общения в социально-культурной сфере	Первая неделя	3	Устный опрос Доклад	Основная [1, 2]; Дополнительная [1]

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
4	История развития конфликтологии.	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы. Выявить специфику вербальных средств коммуникации на примере конкретной организации. Выявить специфику невербальных средств коммуникации на примере конкретной организации. Проработать основные термины и понятия по вербальным и невербальным средствам коммуникации.	Вторая неделя	3	Устный опрос Доклад	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
4	Типология и структура конфликтов.	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы по проблемам типологии и структуры конфликтов. Представить современные типологии конфликтов.	Третья неделя	3	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
4	Причины возникновения конфликтов.					
4	Этапы и функции конфликта.					

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
4	Раздел 2. Технология управления конфликтом.	Составить таблицу технологий управления конфликтами в организации. Проанализировать причины появления конфликтов на примере конкретной группы, организации.	Четвертая неделя	2	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
4	Основные стили и тактики поведения в конфликте.	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы.	Пятая неделя	3	Устный опрос Доклад	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
4	Технология переговорного процесса и посредничества.	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы. Разработать вопросно-ответный тренинг.	Шестая неделя	2	Устный опрос Доклад Вопросно-ответный тренинг	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
4	Модели управления конфликтом.	Проанализировать виды психологического воздействия на конфликтующие стороны.	Седьмая неделя	3	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
4	Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов.	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы. Подготовить доклады с презентациями по теме: Стратегии и тактики управления конфликтами в организации.	Восьмая неделя	3	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				22		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)						

4.3. Содержание учебного материала

Раздел 1. Методологические основы изучения конфликтов в менеджменте

Тема 1. История развития конфликтологии.

Источники конфликтологических знаний. Подходы к изучению конфликта в Новое время. Рассмотрение феномена конфликта в трудах Н. Макиавелли. Научное исследование конфликтов в рамках классической социологии (К. Маркс и Г. Зиммель). Работы М. Вебера по конфликтам в древних обществах и социальных организациях. Теория конфликта и войны П. Сорокина. Работы Э. Мэйо, посвященные поведению малых групп в организации. Исследование конфликтов во второй половине XX века. Теория функционального конфликта Л. Козера. Теория диалектического конфликта Р. Дарендорфа.

Концепция структурного насилия Й. Галтунга. "Общая теория конфликта" (К. Боулдинг, Л. Крисберг). Психологические концепции конфликта. Психоаналитическое направление (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм). Социотропное направление (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле). Теория групповой динамики (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдсей). Интеракционистское направление (Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель). Изучение конфликтов в политической науке. Теории политических групп (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер, А. Бентли). Теории политической стабильности (Дж. Блондел, Д. Истон, С. Липсет, Д. Сандерс). Этнополитические теории (И. Гектер, Т. Нейрн, Дж. Ротшильд).

Периодизация истории отечественной конфликтологии. Зарождение и развитие конфликтологических идей. Зарождение и развитие частных конфликтологических наук. Изучение конфликтов в постсоветский период. Появление первых междисциплинарных исследований. Развитие конфликтологии как самостоятельной науки. Вклад отдельных наук в становление конфликтологии. Особенности и проблемы институционализации конфликтологии. Междисциплинарный и адисциплинарный подходы в конфликтологии.

Тема 2. Типология и структура конфликтов.

Конфликтология в системе наук. Психология, социология, политология и их роль в становлении конфликтологии. Функции конфликтологии. Познавательная и прикладная функции конфликтологии. Объектно-предметное поле конфликтологии. Конфликты с участием человека и зооконфликты. Социальный конфликт. Универсальная понятийная схема описания конфликта.

Определение основных структурных элементов конфликта. Стороны (участники) конфликта. Условия протекания конфликта. Образы конфликтной ситуации. Возможные действия участников. Исходы конфликтных действий. Динамика конфликта. Выделение стадий конфликта. Стадия возникновения объективной конфликтной ситуации. Стадия осознания объективной конфликтной ситуации. Определение ситуации как конфликтной. Факторы определения ситуации как конфликтной («объективные», «групповые», «индивидуальные»). Обстоятельства, способствующие и снижающие вероятность конфликта. Адекватно и неадекватно поняты конфликты. Понятие «ложного» конфликта. Переход к конфликтному поведению. Частичное или полное разрешение конфликта. Функции конфликта. Деструктивная и конструктивная функции.

Общая типология конфликтов. Классификация конфликтов по функциям, сфере возникновения и участникам конфликтного взаимодействия. Бытовые, производственные, семейные, политические, этнические, экономические и другие виды конфликтов. Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Понятие межличностного конфликта и его особенности. Сфера проявления межличностных конфликтов. Модели развития межличностного конфликта. Управление межличностными конфликтами. Понятие групповых конфликтов и их классификация. Внутригрупповые

конфликты. Конфликт личности и группы. Межгрупповые конфликты. Методы изучения конфликтов. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных и естественных условиях. Опросные методы.

Тема 3. Причины возникновения конфликтов. Феноменология конфликтного взаимодействия

Теория поведения личности в конфликте. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Мотивы и цели участников взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия. Личностные особенности поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Регуляторы конфликтного взаимодействия (ситуационный контекст, психологические ориентации участников, социально-перцептивные регуляторы). Нормативные регуляторы (нормативное обоснование позиции и поведения, критерий справедливости-несправедливости, правила взаимодействия в конфликтных ситуациях, культурные и этические нормы поведения в конфликтах). Модели развития конфликта. Техники «борьбы». Эскалация конфликта. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Тема 4. Этапы и функции конфликта.

Установление причин конфликтов. Обстоятельства, способствующие возникновению конфликта. Конфликтная ситуация и инцидент. Выявление конфликтной ситуации. Правила формулировки конфликтной ситуации. Формулы конфликта. Конфликтогены, их характеристика. Правило эскалации конфликтогенов. Типы конфликтогенов. Технологии управления конфликтами. Процесс управления конфликтом. «Профилактика» конфликтности. Способы урегулирования конфликтов. «Силовые» методы разрешения конфликтов. Участие третьей стороны в разрешении конфликта. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны – арбитраж, медиаторство. Стратегии и тактики медиаторства. Прогнозирование и предупреждение возникновения конфликтов. «Профилактика» конфликтности. Правила бесконфликтного общения. Разбор конфликтов. Решение ситуационных задач.

Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах. Разрешение конфликтов. Практика разрешения конфликтов, современная позиция. Основные понятия управления конфликтами. Работа с конфликтами. «Силовые» методы разрешения конфликтов. Практика разрешения конфликтов в различных сферах жизнедеятельности человека.

Раздел 2. Эффективная коммуникация.

Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия.

Спор. Конфликты. Правила критики. Восприятие критики. Дискуссия. Правила и тактика ведения спора. Аргументы, приемы и уловки в споре. Конфликты в деловой коммуникации. Классификация конфликтов. Стадии и структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Виды и функции переговоров. Переговоры о продлении действующих решений. Переговоры о нормализации. Переговоры по достижению побочных эффектов. Переговоры о создании новых условий. Переговоры о перераспределении. Механизмы ведения переговоров. Психологические условия успеха на переговорах. Динамика переговорного процесса. Компромисс в переговорном процессе. Особенности ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Анализ переговоров. Общие тактические приемы ведения переговоров.

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	Раздел 1 Методологические основы изучения конфликтов в менеджменте	Тема 1. История развития конфликтологии.	4	Устный опрос	ПК-5.2
2		Тема 2. Типология и структура конфликтов.	4		ПК-5.2
3		Тема 3. Причины возникновения конфликтов.	5	Доклады с презентациями	ПК-5.2
4		Тема 4. Этапы и функции конфликта.	4		ПК-5.2
5	Раздел 2. Технология управления конфликтом	Тема 5. Основные стили и тактики поведения в конфликте.	5	Устный опрос	ПК-5.2
6		Тема 6. Технология переговорного процесса и посредничества.	5	Устный опрос	ПК-5.2
7		Тема 7. Модели управления конфликтом.	4	Доклады с презентациями	ПК-5.2
8		Тема 8. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов.	5	Устный опрос	ПК-
	Всего часов: 36		36		

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС)

№ пп/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Раздел 1. Методологические основы изучения конфликтов в практике социальной работы Тема 1. История развития конфликтологии.	1. Изучить теоретический материал по современным концепциям конфликтологии. 2. Написание конспектов. Задание: Подготовить устные сообщения по категориям семинара (конфликт, конфликтология, конфликтогены и др.).	ПК - 5.2	ИДК ПК 5. 2
2	Тема 2. Типология и	Проработать основные термины	ПК - 5.2	ИДК ПК 5. 2

	структура конфликтов.	и понятия по конфликтологии. 1. Изучение литературы по теме. 2. Написание конспектов. Задание: 1. Подготовиться к обсуждению вопросов		
3	Тема 3. Причины возникновения конфликтов.	Проанализировать основные причины возникновения конфликтов в организации.	ПК - 5.2	ИДК ПК 5. 2
4	Тема 4. Этапы и функции конфликта.	Обосновать функции конфликта. Выявить и проанализировать этапы конфликта.	ПК - 5.2	ИДК ПК 5. 2
5	Раздел 2. Технология управления конфликтом. Тема 5. Основные стили и тактики поведения в конфликте.	. Обосновать основные стили конфликта в организации (на примере конкретной организации). Проанализировать тактики поведения в конфликте.	ПК - 5.2	ИДК ПК 5. 2
6	Тема 6. Технология переговорного процесса и посредничества.	Проанализировать технологии переговорного процесса.	ПК - 5.2	ИДК ПК 5. 2
7	Тема 7. Модели управления конфликтом.	1. Подготовиться к собеседованию по вопросам? 2. Подготовить презентацию по одному из рассматриваемых вопросов	ПК - 5.2	ИДК ПК 5. 2
8	Тема 8. Методы профилактики, предупреждения и минимизации негативных последствий конфликтов.	Изучить теоретический материал и проанализировать методы профилактики и предупреждения конфликтов. Подготовиться к собеседованию по вопросам темы. Проанализировать виды психологического воздействия на деловых партнеров. Подготовить доклады с презентациями по темам: Убеждающая коммуникация. Критика.	ПК - 5.2	ИДК ПК 5. 2

4.4. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Доступ студентов к библиотечным фондам, в том числе к изданиям по основным изучаемым дисциплинам, обеспечивается на абонементах, в читальных залах, также организован открытый (свободный) доступ к периодическим и справочным изданиям.

Организован доступ для преподавателей и студентов к образовательным и научным электронным ресурсам, в том числе к электронно-библиотечным системам, сформированным на основании договоров, государственных контрактов с правообладателями, информационных писем.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной учебной литературы по всем дисциплинам, практикам, ГИА, указанным в учебном плане ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент. Подробная информация представлена на сайте библиотеки ИГУ http://library.isu.ru/ru/inform_serv/For_teachers/useful_inform.html.

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд обеспечивает печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляров каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин, практик на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину, проходящих соответствующую практику.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

а) Перечень литературы

Основная литература:

1. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие. - [3-е изд., перераб. и доп.]. - ЭВК. - Иркутск: Изд-во ВСГАО, 2012. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ. (Экз-ры: нф Э3561).
2. Нахимова Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Нахимова. - Москва: Флинта, 2013. - 153 с. - Режим доступа: ЭБС "Айбукс".
3. Гнатюк О. Л. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по направлению 050400 "Соц.-экон. образование" / О. Л. Гнатюк. - 2-е изд., стер. - ЭВК. - М.: КноРус, 2012. - (Бакалавриат). - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ.

Дополнительная литература:

1. Артамонова И. А. Деловая этика [Текст] : [учеб. пособие] / И. А. Артамонова. - Москва : Изд-во МИИГАиК, 2013. - 198 с.; нет. - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ.
2. Егоршин А. П. Этика деловых отношений [Текст]: учеб. пособие/ А.П. Егоршин, В. П. Распопов, Н. В. Шашкова. - Нижний Новгород: Изд-во НИМБ, 2005. - 404 с. (36 экз.)
3. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: учеб. пособие /А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Гос ун-т упр. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Инфа-М, 2011. – 423 (5 экз.)
4. Психология и этика делового общения: учебник. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 420 с.; - (Золотой фонд российских учебников). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт".- Неогранич. доступ.
5. Шувалова Н. Н. Этика деловых отношений [Текст] : учеб.-практ. пособие / Н. Н. Шувалова; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ. - М.: Изд-во РАГС, 2010. - 268 с. (3 экз.)

в) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Перечень электронных ресурсов (ЭБС) по состоянию на 01.01.2021 г.:

ЭБС «Издательство Лань» (адрес доступа: <http://e.lanbook.com/>): ООО «Издательство Лань». Контракт № 100 от 13.11.2020; Срок действия по 13.11.2021. Цена контракта: 349 893 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

ЭБС ЭЧЗ «Библиотех» (адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru>): ООО «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011. Цена контракта: 390 000 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» (Адрес доступа: <http://rucont.ru/>): ЦКБ «Бибком». Контракт № 98 от 13.11.2020; Акт № БК-5415 от 14.11.2020. Срок действия по 13.11.2021. Цена контракта: 300 316 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (адрес доступа: <http://ibooks.ru>): ООО «Айбукс». Гарантийное письмо № б/н ООО «Айбукс». Срок действия с 01.12.2020 по 30.11.2021. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт» (адрес доступа: <https://urait.ru>): ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 60 от 23.09.2020; Срок действия по 17.10.2021. Акт приема-передачи № 3263 от 18.10.2020. Цена контракта: 701 575 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов согласно приложения к Контракту. Электронные версии печатных изданий по различным отраслям знаний, свыше 8.5 тыс. назв.

Электронная библиотека ИД Гребенников (адрес доступа: <http://grebennikon.ru>): ООО «ИД «Гребенников», контракт № 147 от 23. 11.2020; Акт от 25.12.2020. Срок действия с 01.01.2021 по 31.12.2021. Цена контракта: 94 759 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет. Полные тексты статей из журналов по подписке – 28 назв., альманахов – 49 назв., видеоматериалы – 232 назв.

Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» (адрес доступа: <http://elibrary.ru/>): ООО «НЭБ», Контракт № 148 от 23.12.2020; Акт от 24.12.2020. Срок действия по 31.12.2021. Цена контракта: 719 209 руб. Количество пользователей неограниченное, доступ в локальной сети вуза. Полные тексты статей из журналов по подписке – 55 наим.; доступ к архивам в течение 9 лет, следующих после окончания срока обслуживания; полные тексты статей из журналов свободного доступа.

Web of Science (WOS) (Адрес доступа: <http://apps.webofknowledge.com>): Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России». Централизованная подписка 2020 года. Окончание доступа 31.01.2021. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Реферативная база научных статей из 34 000 отобранных научных журналов с индексом научного цитирования и инструмента для поиска и анализа.

Scopus (Адрес доступа: <http://www.scopus.com>): Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России». Сублицензионный договор № Scopus / 102 от 09.10.2019. Цена контракта: на безвозмездной основе. Окончание доступа 31.01.2021. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Реферативная база данных, которая индексирует более 21 тыс. наименований научно-технических и медицинских журналов примерно 5 тыс. международных издательств по всем областям наук.

Электронные издания Wiley (адрес доступа: <http://onlinelibrary.wiley.com/>): Исполнитель: Российский фонд фундаментальных исследований (РФФИ) – оператор национальной и централизованной подписки на научные информационные ресурсы. Централизованная подписка 2020 г. Окончание доступа 31.01.2021. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Полнотекстовая коллекция журналов, включающая 1498 наименований. Содержание базы обеспечивает обширный охват по дисциплинам, включая химию, физику, инженерные

науки, сельское хозяйство, ветеринарию, науки о продовольствии, медицину, сестринское дело, стоматологию, науки о жизни, психологию, бизнес, экономику, социальные науки, искусство, гуманитарные науки. Глубина доступа: 2016 – 2020 гг.

ЭКБСОН (адрес доступа: <http://www.vlibrary.ru>): Соглашение № 84 ЭКБСОН от 15.10.2015 о сотрудничестве в области развития Информационной системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса. Исполнитель: Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России». Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Единая информационная система доступа к электронным каталогам библиотечной системы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса на основе унифицированного каталога библиотечных ресурсов

Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» (НЭБ) (Адрес доступа: <http://нэб.рф>): Федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека». Договор № 101/НЭБ/0760 от 14.09.2015 о предоставлении доступа к Национальной электронной библиотеке. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Доступ к совокупности распределенных фондов полнотекстовых электронных версий печатных, электронных и мультимедийных ресурсов НЭБ, а также к единому сводному каталогу фонда НЭБ.

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ): ООО «Информационный Центр ЮНОНА». Договор о сотрудничестве от 15.10.2018. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Характеристика: правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

Научная библиотека Иркутского государственного университета [Офиц. сайт]. URL: <http://library.isu.ru/ru> (дата обращения: 02.04.2021).

Образовательный портал Иркутского государственного университета [Офиц. сайт]. URL: <http://educa.isu.ru> (дата обращения: 02.04.2021).

Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [Офиц. сайт]. URL: <http://ecsocman.hse.ru> (дата обращения: 02.04.2021).

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ): Договор № Б/12 об информационно-правовом сотрудничестве между ООО «Гарант-Сервис-Иркутск» и Федеральное государственное бюджетное управление высшего профессионального образования «Иркутский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ИГУ») от 16.11.2012; Регистрационный лист № 38-70035-003593 от 21.11.2012. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Занятия по данной дисциплине не требуют специализированных аудиторий, предназначенных для проведения лабораторного практикума. Лекционные и практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация, самостоятельная работа студентов проводятся в лекционных и семинарских учебных аудиториях Института социальных наук (г. Иркутск, ул. Ленина, 3), оборудованных специализированной учебной мебелью, меловыми и маркерными досками, оборудованием для презентации учебного материала – стационарными либо переносными компьютерами, мультимедийными проекторами, колонками.

6.2. Программное обеспечение

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (подробные сведения приведены на сайте ИГУ https://isu.ru/export/sites/isu/ru/employee/-license/.galleries/docs/absorbed/___2019.pdf).

Персональные компьютеры используемого на практических занятиях и для самостоятельной работы студентов компьютерного класса полностью оснащены необходимым системным и прикладным программным обеспечением:

- ОС Windows-10;
- офисный пакет MS Office 2013, включающий в свой состав MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher;
- браузер Google Chrome.

1. Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад. организаций Русская версия Multiple License RU (65195558) Platforms (11447921 Государственный контракт № 03-019-13, 19.06.2013, бессрочно).

2. Microsoft Office Enterprise 2007 Russian Academic OPEN No Level (Номер Лицензии Microsoft 43364238, 17.01.2008, бессрочно).

3. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 1 year Educational Renewal License (Форус Контракт № 04-114-16 от 14 ноября 2016 г. KES Счет №РСЦЗ-000147 и АКТ от 23 ноября 2016 г. Лиц. № 1В08161103 014721370444), продлена до 22.01.2020.

4. Mozilla Firefox 50.0 Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: <https://www.mozilla.org/ru/about/legal/terms/firefox>), бессрочно.

5. 7zip 16.04 Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: <http://7zip.org/license.txt>) бессрочно.

6. WinRAR Государственный контракт № 04-175-12 от 26.11.2012, бессрочно.

7. Программа для статистической обработки данных SPSS Statistics 17.0 (SPSS Base Statistics; кол-во 16; сублицензионный договор №2008/12-ИГУ-1 от 11.12.2008 г. бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; лицензионный договор №20091028-1 от 28.10.2009 г.; бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; сублицензионный договор №АЛ120503-1 от 03.05.2012 г.; бессрочно); IBM SPSS Statistics 22 (IBM SPSS Statistics Base Campus Edition, IBM SPSS Custom Tables; кол-во 15; лицензионный договор №20161219-2 от 26.12.2016 г.; бессрочно).

6.3. Технические и электронные средства

В ходе учебного процесса используется электронный портал университета и большое количество электронных средств обучения, в том числе бесплатные образовательные ресурсы интернет-сервиса Youtube, а также Массовые открытые онлайн-курсы:

<https://educa.isu.ru/>

<https://www.youtube.com>

<https://isu.antiplagiat.ru/>

<https://openedu.ru/>

<https://arzamas.academy/>

<https://www.coursera.org/>

<https://www.udacity.com/>

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1	Раздел I. Методологические основы изучения конфликтов в менеджменте	Интерактивная лекция	Обоснование проблемного поля дисциплины и её структуры и базовых понятий курса.	2
2	История развития конфликтологии.	Лекция-дискуссия	Практическое занятие – Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)	2
3	Причины возникновения конфликтов	Практическое занятие	Групповая дискуссия. Тренинг на развитие взаимодействия с группой	2
4	Этапы и функции конфликта.	Практическое занятие	Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)	
5	Раздел 2. Технология управления конфликтом.	Практическое занятие	Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)	2
6	Основные стили и тактики поведения в конфликте.	Лекция. Практическое занятие	Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод) Мозговой штурм	2
7	Технология переговорного процесса и посредничества.	Проблемная лекция. Практическое занятие	Деловая игра: «Управление конфликтом»	2
8	Модели управления конфликтом.	Проблемная лекция Практическое занятие Практическое занятие	Тренинг коммуникативного взаимодействия	2
9	Методы профилактики, предупреждения и минимизации негативных последствий конфликтов.	Лекция Практическое занятие	Проблемный семинар	2

«Конфликтология» предусматривается широкое использование активных и интерактивных форм приобретения новых знаний, традиционных и инновационные технологий:

- лекция - аудиторное занятие, во время которого преподаватель систематически и последовательно излагает материала по темам дисциплины;
- лекция-презентация - аудиторное занятие, во время которого преподаватель использует авторские обучающие системы – презентации, в которых

систематизирован учебный, методический, наглядно-иллюстративный материал и тестовые вопросы.

- Лекция - дискуссия – аудиторное занятие, во время которого преподаватель использует ответы обучающихся на его вопросы, организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами лекции;
- проблемная лекция – аудиторное занятие, во время которого преподаватель ставит перед обучающимися проблемные вопросы, представляет вводную информацию и побуждает обучающихся к поискам ответов, последовательно подводя их к искомой цели;

При проведении практических занятий используются следующие активные и интерактивные формы:

- обсуждение в группах – рассмотрение какого-либо вопроса, направленное на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания в группе;
- дискуссия – целенаправленное обсуждение конкретной проблемы, сопровождающееся обменом идеями, суждениями, мнениями;
- круглый стол – способ организации обсуждения проблемного вопроса, характеризующийся: обобщением идей и мнений относительно обсуждаемой проблемы, равноправием участников круглого стола, выражением мнения по поводу обсуждаемого вопроса, а не по поводу мнений других участников;
- практикум – форма проведения занятий, в процессе которой обучающиеся под руководством преподавателя выполняют задания деятельностного характера (выполняют упражнения, решают задачи, связанные с будущей деятельностью), направленные на получение практических навыков и практическое усвоение основных положений учебной дисциплины.

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучаемых, их креативные качества, формирование общекультурных и профессиональных компетенций.

Целью самостоятельной работы студентов является организация систематического изучения дисциплины «Конфликтологии» в течение 4-го семестра, закрепление, углубление и расширение знаний, полученных в ходе аудиторных занятий, а также формирование навыков работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развитие творческого, продуктивного мышления обучаемых, их креативных качеств, формирование общекультурных и профессиональных компетенций.

Время, отведенное для самостоятельной работы, регламентируется учебной программой, в которой из общей трудоемкости дисциплины в 108 час. (3 зачетные единицы) на самостоятельную работу выделяется 22 часа. Учебный материал делится на 2 раздела. Для каждого раздела и темы определены все необходимые виды занятий, задания на самостоятельную работу, литература и пр. Студенты отчитываются в установленном порядке по мере выполнения заданий. Самостоятельная работа предполагает реализацию различных методов самообучения, в зависимости от поставленных задач.

Важное место уделяется консультациям. Это особым образом организованное взаимодействие между преподавателем-консультантом и студентами, направленное на разрешение проблем и корректировки самостоятельной работы студентов. При этом традиционное изложение материала преподавателем отсутствует, обучающая функция заменяется консультированием, которое может осуществляться как при непосредственном контакте, так и при помощи информационных технологий. В практике консультирования выявлено несколько моделей деятельности. В зависимости от функций различают *экспертное, проектное и процессное консультирование*.

Характер самостоятельной работы студентов зависит от формы работы:

- *Репродуктивная самостоятельная деятельность* предполагает самостоятельный просмотр и прочтение учебной литературы, прослушивание лекций, заучивание, запоминание, повторение учебного материала и др.
- *Познавательная-поисковая самостоятельная деятельность* - подбор литературы по учебной проблеме, написание отчета по практической работе, подготовка сообщений (презентаций) на практических занятиях и др.
- *Творческая самостоятельная деятельность* заключается в написании научных статей, участии в научно-исследовательской работе, выполнении специальных творческих заданий и, наконец, подготовке дипломной работы.

В процессе подготовки к занятиям для самостоятельной работы студентам рекомендуется основная и дополнительная литература. Опираясь на исследования А. С. Воронихина: *Самостоятельная работа студентов*. – Екатеринбург: изд-во УГТУ, 2005, можно предложить конкретные методики для самостоятельного изучения дисциплины.

Приступая к работе над книгой, следует первоначально ознакомиться с материалом в целом: оглавлением, аннотацией, введением и заключением путем беглого чтения-просмотра, не делая никаких записей. Этот просмотр позволит получить представление обо всей книге. После этого переходить к внимательному изучению материала по главам, разделам, параграфам. Это самая важная часть работы по овладению книжным материалом.

Для осмысления незнакомого и трудного текста необходимо не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами.

Существует несколько основных таких приемов:

- *Выделение смысловых опорных пунктов* – деление текста на части, их смысловая группировка, что углубляет понимание и облегчает последующее запоминание материала. Опорой могут быть второстепенные слова, дополнительные детали, определения и т. п., То есть все, что запоминается, или что само «всплывает» как связанное с ним. Смысловой опорный пункт – это нечто краткое, сжатое, но в то же время служащее основой какого-то более широкого содержания. Свести содержание текста к коротким и существенным логическим формулам, отметить в каждой формуле центральное по смыслу понятие, ассоциировать понятия между собой и образовать таким путем единую логическую цепь идей – вот сущность понимания текста. Прием выделения смысловых опорных пунктов представляет собой как бы процесс фильтрации и сжатия текста без потери основы.
- *Антиципация* – это психологический процесс ориентации на предвидимое будущее. Он основан на знании логики развития события, усвоении результатов анализа признаков, предварительно осуществленного оперативным мышлением. Антиципация обеспечивается так называемой скрытой реакцией ожидания, настраивающей читателя на определенные действия, когда по тексту для этих реакций, казалось бы, нет достаточных оснований. Явление антиципации возможно только в том случае, когда мышление активно работает в продуктивном режиме. При таком чтении читатель в большей степени опирается на содержание текста в целом, чем на значение отдельных слов. Главное – это осмысление идеи содержания, выявление основного замысла автора текста. Поэтому никогда не следует обходить трудные места книги. Их надо читать в замедленном темпе, и, чтобы лучше понять и осмыслить, следует применять вышперечисленные приемы.
- *Запись изучаемого текста* – опора памяти при работе с научной книгой. При чтении книги, рекомендуется делать выписки, составлять схемы, тезисы, выписывать цифры, цитаты, вести конспекты. Запись изучаемой литературы лучше делать наглядной, расчлененной на абзацы и пункты.

Различают три основные формы выписывания:

1. *Дословная выписка (цитата)*, в целях подкрепления того или иного положения,

авторского довода. Эта форма применяется в тех случаях, когда нельзя выписать мысль автора своими словами, не рискуя потерять ее суть. Запись цитаты требует правильного оформления: каждую цитату надо заключить в кавычки, в скобках указать ее источник - фамилию и инициалы автора, название труда, место издания, название издательства, год издания, страницу. Цитирование следует производить только после ознакомления со статьей в целом или с ближайшим к цитате текстом. В противном случае можно выхватить отдельные мысли, не всегда точно или полно отражающие взгляды автора на данный вопрос в целом.

2. *Тезисная форма записи.* Тезис – это доказываемое или опровергаемое положение. В отличие от выписок, которые могут содержать только иллюстративный или фактический материал, тезисы должны всегда иметь доказательства рассуждением; т.е., идеи тезисов могут быть защищены.
3. *Конспективная выписка.* Конспект – наиболее эффективная форма записей при изучении научного или учебного текста. Нельзя допускать, чтобы весь конспект был «списыванием» с книги. Усвоенные мысли необходимо выразить своими словами, оформить своим слогом и стилем.

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, тезисы, выписки или, по крайней мере, два из этих типов записи. Конспект в большей степени, чем другие виды записей, ясен, краток и объективен.

В отличие от тезисов и выписок, конспект при обязательной краткости содержит не только основные положения и выводы, но факты и доказательства, примеры и иллюстрации. На страницах конспекта может быть отражено отношение самого конспектирующего к тому материалу, над которым он работает.

Конспекты условно подразделяются на четыре вида: текстуальные, свободные, тематические.

1. *Плановые (план-конспект)* - каждому вопросу содержания книги, лекции соответствует определенная часть текста в виде пунктов плана. Там, где пункт плана не требует дополнений и разъяснений, он текстом не сопровождается. Самым простым плановым конспектом является вопросно-ответный конспект. В этом случае на пункты плана, выраженные в вопросительной форме, конспект дает точные ответы.

2. *Текстуальный конспект* – это конспект, созданный в основном из цитат, связанных друг с другом цепью логических переходов. Текстуальный конспект – прекрасный источник дословных высказываний автора, лектора, а также приводимых им фактов. Такой конспект целесообразно применять при изучении материалов для сравнительного анализа положений, высказанных рядом авторов.

3. *Свободный конспект* требует от студента умения самостоятельного четкого и краткого формулирования основных положений лекции, книги. Свободный конспект наиболее полноценный вид конспекта, он способствует лучшему усвоению материала, не привязывая составителя к авторским формулировкам. При составлении свободного конспекта используются все типы записей: планы, тезисы, выписки.

4. *Тематический конспект* дает более или менее исчерпывающий ответ на поставленный вопрос-тему. Специфика этого конспекта заключается в разработке определенной темы по ряду источников; он может не отображать сколько-нибудь полно содержания каждого из используемых произведений. Составление тематического конспекта учит работать над темой, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Тематический конспект предполагает использование нескольких источников.

Основные рекомендации по ведению и составлению конспекта:

- Записи должны быть компактными, т.е. на странице нужно размещать как можно больше текста.
- Записи полезно расчленять разными средствами. Рациональная неоднородность записей – важное их достоинство;
- Интервалы между строками должны быть достаточными для вписывания нового или

исправлений.

- Конспектировать в отдельной тетради или на листах.
- Записи полезно датировать, выделять и разграничивать.
- Термины и определения, формулы выделять всеми доступными средствами, например, цветом, рамкой и т.п.
- Применять сокращения, условные сокращения и аббревиатуры.

Основные рекомендации по подготовке докладов.

Целью устных выступлений (докладов) является:

формирование навыка грамотного подбора учебной литературы и первоисточников по теме сообщения и доклада;

- анализ наиболее важных результатов научных исследований по выбранной теме;
- структурированная и логичная подача / презентация материала;
- осуществление взаимодействия с преподавателем и студентами при последующем обсуждении сообщения или доклада.

Подготовка устного выступления (доклада) включает в себя следующие этапы:

1. Определение темы и примерного плана выступления.
2. Работа с рекомендуемой литературой по теме выступления.
3. Составление подробного плана выступления.
4. Сопоставление рассматриваемых в литературе фактов, выделение в них общего и особенного
5. Выделение наиболее важных и проблемных аспектов исследуемого вопроса.
6. Предложение возможных путей интерпретации проблем, затронутых в сообщении или докладе.
7. Создание целостного текста устного выступления.

Во время устного выступления желательно использование наглядных материалов в виде мультимедийной презентации.

При устном выступлении студенту следует придерживаться регламента, т.е. соблюдать указанное преподавателем время выступления. Как правило, продолжительность выступления с докладом на занятии не превышает 10 – 15 минут

Основные рекомендации по созданию презентаций в Microsoft PowerPoint

Оформление презентаций

Расположение информации на странице.

- Предпочтительно горизонтальное расположение материала.
- Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Цвет.

- На одном слайде рекомендуется использовать не более четырех цветов: один - для фона, один-два - для заголовков и один-два - для текста, причем цвета должны сочетаться между собой.
- Для фона лучше использовать светлые тона. Цвет и размер шрифта, оформление шаблона должны быть подобраны так, чтобы все надписи читались.
- Необходимо «цветовое равновесие». Пестрые и разноплановые картинки не будут выбиваться из общего стиля, если их оформить в одинаковые по цвету рамки.

Шрифт.

- Выбор размера шрифта на слайде определяется, исходя из нескольких условий: текст должен читаться с самой дальней точки помещения, где происходит демонстрация; (не меньше 20-22).

- Не рекомендуется смешивать разные типы шрифтов. Нельзя злоупотреблять прописными буквами, т.к. они читаются хуже.

Текст.

- С точки зрения эффективного восприятия текстовой информации один слайд, в среднем, должен содержать не более 10 -15 строк.

Схемы.

- На одном слайде размещается одна схема.
 - Схема располагается в центре слайда, заполняя всю его.
- Внешний вид схемы должен гармонично сочетаться с другими слайдами презентации.

Рисунки, фотографии.

Фотографии и рисунки обеспечивают образное представление содержания и должны:

- Быть четкими и качественными.
- Соответствовать текстовому содержанию (фото и рисунки необходимо подписывать).
- Разумно использоваться в количественном отношении на одном слайде (как правило, это 3-5 изображений для иллюстрации одной идеи).

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Разнообразные оценочные средства направлены на выявление качества усвоенных знаний в соответствии с формируемыми компетенциями студентов.

Текущий контроль реализуется в ходе проведения семинарских занятий и контроля самостоятельной работы обучающихся (от 0 до 60 баллов). Он складывается из следующего вида работ:

- ответы на заранее поставленные вопросы по темам семинаров
- доклады, сопровождающиеся мультимедийными презентациями
- активное участие в обсуждении вопросов семинарских занятий, оппонирование на докладах
- кратких ответов на тот или иной вопрос из темы предыдущей лекции или семинара
- написание конспекта.

Предусматриваются «премиальные» баллы (от 0 до 10) за отсутствие пропусков занятий, высокое качество выполненных работ, участие в конференциях, олимпиадах, научно-исследовательской работе, написания статей и т. д. Преподаватель имеет право (с согласия студента) выставить студенту, набравшему в течение семестра за текущую работу 70 баллов, экзаменационную оценку без процедуры сдачи зачета с оценкой. В данном случае к набранному студентом количеству баллов за текущую работу автоматически добавляется 20 баллов и выставляется соответствующая академическая оценка.

Итоговая сумма баллов	Оценка
100 - 86	5 (отлично)
85 – 71	4 (хорошо)
70 - 60	3 (удовлетворительно)
Ниже 60 баллов	2 (неудовлетворительно), (не зачтено)

Оценочные средства для входного контроля:

Не предусматриваются.

Материалы для проведения текущего контроля знаний студентов

Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
Проверка конспектов Устный опрос	Темы 1 - 3	ПК-5.2
Устный опрос Доклады с презентациями	Темы 4 - 5	ПК-5.2
Устный опрос Доклады с презентациями	Темы 6 - 8	ПК-5.2

Дидактические тесты по разделам дисциплины.

Оценочные средства для промежуточной аттестации в виде теста.

Вариант 1

Задания с единичным выбором. Выберите один правильный ответ

- 1. Оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов:*
 - а) негативизм
 - б) косвенная агрессия
 - в) подозрительность
 - г) вербальная агрессия
- 2. Причины конфликта, обусловленные непосредственным взаимодействием людей, фактором их включения в социальные группы:*
 - а) социально-психологические
 - б) объективные
 - в) личностные
 - г) организационные
- 3. Ситуативная провокация конфликтной ситуации, возникшая в результате стечения обстоятельств и явившаяся поводом для конфликта:*
 - а) рефлексивное управление
 - б) эскалация конфликта
 - в) инцидент конфликта
 - г) тактика поведения в конфликте
- 4. Конфликты, предполагающие ограниченную сферу соперничества:*
 - а) личностные
 - б) канализируемые
 - в) конфликты макроуровня
 - г) горизонтальные
- 5. Активный поиск путей совместного решения проблемы, удовлетворяющего обе стороны:*
 - а) компромисс
 - б) игнорирование
 - в) приспособление
 - г) сотрудничество

б. Импульсивен, недостаточно контролирует себя, ведет себя вызывающе, агрессивно, характерен высокий уровень притязаний, несамокритичен, во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других:

- а) демонстративный тип.
- б) ригидный тип.
- в) сверхточный тип.
- г) неуправляемый тип.

7. Конфликты, стимулирующие изменение, интеграцию и развитие структуры, способствующие возникновению новых форм деятельности и норм взаимоотношений, социализации и адаптации:

- а) реальные
- б) полномасштабные
- в) конструктивные
- г) макросоциологические

8. Средства, которые могут быть задействованы оппонентами для реализации своих интересов в конфликте, это:

- а) структура конфликта
- б) среда конфликта
- в) объект притязаний
- г) ресурсы сторон

9. Ключевая, самая напряженная фаза конфликта, когда происходит обострение противоречий между его участниками и закрепляются стереотипы, препятствующие конструктивной коммуникации:

- а) борьба
- б) инцидент
- в) эскалация
- г) кульминация

10. Стиль регулирования конфликта, используемый для снятия первоначального напряжения и выработки промежуточного решения, основанного на взаимных уступках:

- а) компромисс
- б) игнорирование
- в) приспособление
- г) сотрудничество

11. Принципиальное отличие посредничества от арбитража состоит в следующем:

- а) посредничество практически исключает вмешательство третьей стороны или делает его чисто формальным
- б) посредничество предполагает максимальное активное участие сторон в разрешении конфликта
- в) посредничество предполагает максимальное делегирование обеими сторонами своего влияния на процесс и исход, отказ от прав

12. Оригинальную тестовую методику определения склонности людей к одному из способов поведения в конфликтной ситуации предложил:

- а) Г. Зиммель
- б) Р. Дарендорф
- в) Л. Козер
- г) К. Томас

13. Конфликт со слабоструктурированными интересами и количественным составом противоположных сторон:

- а) антагонистический конфликт
- б) неполный конфликт
- в) мнимый конфликт
- г) деструктивный конфликт

14. Совокупность объективных условий конфликта, это:

- а) структура конфликта
- б) среда конфликта
- в) ресурсы сторон
- г) объект притязаний

15. Предконфликтная стадия развития конфликта НЕ включает:

- а) анализ конфликта
- б) формирование ресурсов
- в) формирование стратегии и тактик поведения
- г) формирование субъектов и объекта

16. Совместные действия с другим индивидом без отставания собственных интересов, подчинение своих интересов и амбиций интересам другого:

- а) компромисс
- б) игнорирование
- в) приспособление
- г) сотрудничество

17. Факторы, служащие причиной разлада нормального процесса коммуникации и общения между людьми:

- а) ресурсы общения
- б) среда конфликта
- в) субъекты конфликта
- г) барьеры общения

18. Целенаправленное воздействие, осуществляемое на всех этапах возникновения, развития и завершения конфликта, по минимизации причин, породивших конфликт и коррекции поведения участников конфликта:

- а) прогнозирование конфликта
- б) управление конфликтом
- в) разрешение конфликта
- г) объективация конфликта

19. Тест-опросник Басса-Дарки разработан в:

- а) 1991 г.
- б) 1957 г.
- в) 1885 г.
- г) 2009 г.

20. Отказ от использования поведенческих конфликтогенов превосходства, агрессии, эгоизма как меры профилактики являются:

- а) педагогическими
- б) административными
- в) психологическими
- г) экономическими

Задания с множественным выбором. Выберите два (три) правильных ответа

21. По степени проявления конфликты делятся на:

- а) агонистические
- б) полномасштабные
- в) неполные
- г) антагонистические

22. По своему характеру, с точки зрения реализации целей противоборства, завершение конфликта может быть:

- а) победоносным
- б) компромиссным
- в) насильственным
- г) пораженческим

23. Р. Фишер и У. Юри выделяют следующие группы тактик поведения в конфликте:

- а) психологическую войну
- б) преднамеренный обман
- в) рациональное убеждение
- г) позиционное давление

Задания на установление правильной последовательности

24. Расположите в правильной последовательности этапы регулирования конфликта:

- а) выбор методов регулирования
- б) реализация решений
- в) выбор средств регулирования
- г) анализ последствий

25. Расположите в правильной последовательности операции по созданию возможных НАОС:

- а) усовершенствование нескольких из многообещающих идей и разработка их практического воплощения
- б) выбор пробного варианта, который кажется Вам наилучшим
- в) обдумывание плана действий, которые Вы можете предпринять, если соглашение не будет оформлено

Ключ к тесту по дисциплине «Конфликтология». Вариант 1

1	а	2	а	3	в	4	б	5	г
6	г	7	в	8	г	9	в	10	а
11	б	12	г	13	б	14	б	15	а
16	в	17	г	18	б	19	б	20	в
21	б,в	22	а,б,г	23	а,б,г	24	в,а,б,г	25	в,а,б

Вариант 2

Задания с единичным выбором. Выберите один правильный ответ

Вопрос 1. Любой элемент материального мира и социальной реальности, способный служить предметом личных, групповых, общественных, государственных интересов:

- а) структура конфликта
- б) объект конфликта
- в) среда конфликта
- г) ресурсы сторон

Вопрос 2. Причины конфликта, связанные с индивидуально-психологическими особенностями их участников, обусловленные спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой:

- а) социально-психологические
- б) объективные
- в) личностные
- г) организационные

Вопрос 3. Психологическое воздействие, нацеленное на изменение направления активности другого человека, выполненное настолько искусно, что остается незамеченным им:

- а) манипуляция
- б) эскалация
- в) инцидент
- г) тактика поведения

Вопрос 4. Роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям:

- а) цена конфликта
- б) динамика конфликта
- в) функция конфликта
- г) цель конфликта

Вопрос 5. Совместное действие с другим индивидом без отстаивания собственных интересов, подчинение своих интересов и амбиций интересам другого:

- а) компромисс
- б) игнорирование
- в) приспособление
- г) сотрудничество

Вопрос 6. Классическим произведением современной конфликтологии стала работа «Функции социального конфликта», написанная:

- а) К. Боулдингом
- б) Г. Зиммелем
- в) Р. Дарендорфом
- г) Л. Козером

Вопрос 7. Конфликты со слабо структурированными интересами и количественным составом противоположных сторон:

- а) реальные
- б) неполные
- в) конструктивные
- г) макросоциологические

Вопрос 8. Общественно-экономические условия жизни, социально-политическое устройство общества и пр. относятся к:

- а) психологической среде конфликта
- б) социальной среде конфликта
- в) физической среде конфликта
- г) комплексной среде конфликта

Вопрос 9. Несбалансированное ролевое взаимодействие относится к такой группе причин конфликта как:

- а) социально-психологические
- б) объективные
- в) личностные
- г) организационные

Вопрос 10. Скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе, предъявляет повышенные требования к окружающим, людям, с которыми работает, обладает повышенной тревожностью, чрезмерно чувствителен к деталям, придает излишнее значение замечаниям окружающих и пр.:

- а) демонстративный тип.
- б) ригидный тип.
- в) сверхточный тип.
- г) неуправляемый тип.

Вопрос 11. «перевод спора на личности», «капкан аванса», «негативный образ будущего», «информационная атака», «давление на жалость», «домыслы» - авторами этих тактик являются:

- а) Р.Фишер, У.Юри
- б) Л.Козер и К.Томас
- в) Козлов В.В. и Козлова А.А.
- г). Гришина Н.В. и Анцупов А.Я.

Вопрос 12. Конфликт, в котором участвуют лица, не находящиеся друг у друга в подчинении:

- а) эскалирующий
- б) смешанный
- в) вертикальный
- г) горизонтальный

Вопрос 13. Конфликты, имеющие постоянно расширяющуюся сферу взаимодействия:

- а) канализируемые
- б) эскалирующие
- в) мнимый конфликт
- г) деструктивный конфликт

Вопрос 14. Совокупность физических, климатических и экологических условий и факторов, в которых протекает конфликт, это:

- а) психологическая среда конфликта
- б) физическая среда конфликта
- в) социальная среда конфликта
- г) совокупная среда конфликта

Вопрос 15. Выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы):

- а) физическая агрессия
- б) косвенная агрессия
- в) подозрительность
- г) вербальная агрессия

Задания с множественным выбором. Выберите два (три) правильных ответа

Вопрос 16. По потребностям конфликты распределяются на (отметьте 3 варианта):

- а) материальные
- б) личностные
- в) статусно-ролевые
- г) духовные

Вопрос 17. По последствиям конфликты делятся на (отметьте 2 варианта):

- а) конструктивные
- б) полномасштабные
- в) неполные
- г) деструктивные

Вопрос 18. Предконфликтная стадия развития конфликта включает (отметьте 3 варианта):

- а) анализ конфликта
- б) формирование ресурсов
- в) формирование стратегии и тактик поведения
- г) формирование субъектов и объекта

Вопрос 19. Беспокойство, повышенная тревожность, подозрительность, мрачное настроение, ощущение постоянной тоски, депрессии, раздражительность, приступы гнева относятся к:

- а) Интеллектуальным признакам стресса
- б) Физиологическим признакам стресса
- в) Поведенческим признакам стресса
- г) Эмоциональным признакам стресса

Вопрос 20. Тест-опросник Басса-Дарки оценивает степень агрессивности:

- а) по 16 индексам
- б) по 4 индексам
- в) по 3 индексам
- г) по 8 индексам

Вопрос 21. Употребление субъектом психологических средств устранения или ослабления ущерба, грозящего ему со стороны другого субъекта:

- а) манипуляция
- б) психологическая защита
- в) салютогенез
- г) приспособление

Вопрос 22. Беседа, разъяснение, формирование культуры межличностных отношений как меры профилактики являются:

- а) педагогическими
- б) административными
- в) психологическими
- г) экономическими

Задания на установление правильной последовательности

Вопрос 23. Расположите в правильной нарастающей последовательности виды конфликтов по масштабности:

- а) конфликты мезоуровня
- б) конфликты микроуровня
- в) конфликты макроуровня

Вопрос 24. Методика улаживания инцидента состоит из последовательных действий:

- а) выражение
- б) вознаграждение
- в) описание
- г) предложение

Вопрос 25. Расположите в правильной последовательности этапы конфликтной стадии:

- а) эскалация
- б) инцидент
- в) завершение конфликта

Ключ к тесту по дисциплине «Конфликтология». Вариант 2

1	а,г	2	б	3	в	4	а	5	в
6	в	7	г	8	б	9	б	10	а
11	в	12	в	13	г	14	б	15	б
16	в,а,г,б	17	г	18	а,в,г	19	б,а,в	20	г
21	г	22	б	23	а	24	б,а,в	25	б,в,г

Оценка сформированности компетенций

Итоговая оценка сформированности компетенций ПК-6, ПК-7 определяется по столбальной итоговой оценке по дисциплине:

- 60-85 баллов – базовый (пороговый) уровень;
- 86-100 баллов – повышенный (продвинутый) уровень.

Примерная тематика рефератов, эссе, докладов

1. Поиск информации и подготовка докладов «Научное исследование конфликта как феномена общественной жизни».
2. Сравнительный анализ концепций социального конфликта Р.Дарендорфа и К.Маркса.
3. Сравнительный анализ исторического развития зарубежной и отечественной конфликтологии.
4. Работа по кейсам «Структура конфликта».
5. Эссе «Феномен человеческой агрессивности».
6. Составление негативного и позитивного образа оппонента с помощью аргументированных и неаргументированных оценок.
7. Составление комментированного конспекта работы Л.Козера «Функции социального конфликта».
8. Конфликтология как наука и учебная дисциплина.
9. Объект и предмет конфликтологии.
10. Основные цели и задачи конфликтологии.
11. Междисциплинарный и адисциплинарный подходы в конфликтологии.
12. Объект и предмет конфликта, их взаимосвязь.

Оценочные средства для промежуточной аттестации в форме зачета

1. История развития отечественной конфликтологии.
2. История развития зарубежной конфликтологии.
3. Конфликтология как наука и практическая деятельность.
4. Виды конфликтов. Их краткая характеристика.
5. Функции конфликтов в обществе и на личностном уровне.
6. Объективные причины конфликтов.
7. Личностные причины конфликтов.
8. Содержание, этапы и функции посреднической деятельности.
9. Социально-психологические причины конфликтов.
10. Борьба как метод регулирования конфликтов.
11. Формирование позитивных и негативных оценок оппонента.
12. Сотрудничество и компромисс как методы регулирования конфликтов.
13. Конфликт как феномен общественной жизни.
14. Устранение психологических барьеров общения.
15. Профессионально-этические нормы специалиста при регулировании конфликтов.
16. Стадии развития конфликтов.
17. Приспособление как метод регулирования конфликтов.
18. Игнорирование как метод регулирования конфликтов.
19. Тактики поведения в конфликтных ситуациях.
20. Переговоры как метод регулирования конфликтов.
21. Управление изменениями в учреждениях социальной сферы.
22. Этапы разрешения конфликтной ситуации.
23. Содержание конфликта.
24. Профилактика конфликтов в структуре управления.

Критерии оценки ответов на дифференцированном зачете

Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает способность анализа в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации. Имеет место высокий уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса

Оценка *«хорошо»* ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации. Имеет место средний уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Имеет место низкий уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны. Имеет место очень низкий уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса.

Шкала соответствия балло-рейтинговой системы оценок и академической оценки, утвержденная Ученым советом ИСН

Итоговый семестровый рейтинг	Академическая оценка	
60 – 70 баллов	«зачтено»	«удовлетворительно»
71 – 85 баллов		«хорошо»
86 – 100 баллов		«отлично»

Показатели и критерии оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Компетенция (шифр в соответствии с ФГОС ВО)	Показатели	Содержание задания	Признаки проявления		Критерии оценки	Оценка степени сформированности компетенции в соответствии с требованиями к результатам освоения дисциплины
ПК-5.2	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - историю развития конфликтологии; - место конфликтологии в системе управления организацией; - основные виды и методы конфликтологических исследований; - методологические проблемы конфликтологии. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать конфликтные ситуации; - прослеживать тенденции зарождения, развития и исхода конфликта - разрабатывать комплекс мер по разрешению конфликта; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - категориальным аппаратом конфликтологии; - навыками разработки программ прикладного исследования; - способностями обработки полученных данных; 	1. Вопрос из перечня вопросов для проведения промежуточной аттестации по разделу 1 дисциплины.	Повышенный (максимально выраженные характеристики сформированности компетенции)	Знает в полной мере. Умеет в полной мере. Владеет в полной мере.	Отлично	Освоена в полной мере
		Базовый (превышение минимальных нормативов сформированности компетенции)	Знает в достаточной мере. Умеет в достаточной мере. Владеет в достаточной мере.	Хорошо	Освоена в достаточной мере	
		Пороговый (обязательный, минимальная степень сформированности компетенций)	Знает частично Умеет частично. Владеет частично.	Удовлетворительно	Освоена частично	
		До-пороговый (компетенция не сформирована)	Не знает Не умеет Не владеет	Неудовлетворительно	Не освоена	
		2. Вопрос из перечня вопросов для проведения промежуточной аттестации по разделу 2 дисциплины.	Повышенный (максимально выраженные характеристики сформированности компетенции)	Знает в полной мере. Умеет в полной мере. Владеет в полной мере.	Отлично	Освоена в полной мере
		Базовый (превышение минимальных нормативов сформированности компетенции)	Знает в достаточной мере. Умеет в достаточной мере. Владеет в достаточной мере.	Хорошо	Освоена в достаточной мере	

		3. Практическое задание для проведения промежуточной аттестации.	Пороговый (обязательный, минимальная степень сформированности компетенций)	Знает частично Умеет частично. Владеет частично.	Удовлетворительно	Освоена частично
			До-пороговый (компетенция не сформирована)	Не знает Не умеет Не владеет	Неудовлетворительно	Не освоена
			Повышенный (максимально выраженные характеристики сформированности компетенции)	Знает в полной мере. Умеет в полной мере. Владеет в полной мере.	Отлично	Освоена в полной мере
			Базовый (превышение минимальных нормативов сформированности компетенции)	Знает в достаточной мере. Умеет в достаточной мере. Владеет в достаточной мере.	Хорошо	Освоена в достаточной мере
			Пороговый (обязательный, минимальная степень сформированности компетенций)	Знает частично Умеет частично. Владеет частично.	Удовлетворительно	Освоена частично
			До-пороговый (компетенция не сформирована)	Не знает Не умеет Не владеет	Неудовлетворительно	Не освоена

Порядок определения оценки за экзамен

Вопрос	Оценки (по пятибалльной шкале)																											
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5
3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	
Общая оценка	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	

Разработчики:



(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

Киселёв Ю. А.

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки: 38.03.02 Менеджмент, профиль: «Менеджмент». Программа рассмотрена на заседании кафедры культурологии и управления социальными процессами «26» мая 2021 г. протокол № 10.

Заведующий кафедрой, доцент



Н. В. Деренко

Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.