Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Карамышев Виктор Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.02.2025 16:01:17
Уникальный программный ключ:
a69eb4eda2529afde6957b019c051b0323b98d88

Администрация Курской области

Государственное образовательное автономное учреждение высшего образования Курской области
«Курская академия государственной и муниципальной службы»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по
учебно-методическому
обеспечению
_____Никитина Е.А.
(подпись, ФИО)

«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтология и управление конфликтами»
(наименование дисциплины)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности)

Направленность (профиль, специализация) «Региональное управление»

Форма обучения Очная

КУРСК – 2021

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

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

Зав. кафедрой философии,
социально-правовых
и естественнонаучных дисциплин,
к.ф.н., доцент _____ Кучеренко А.В.

Разработчик программы
к.ф.н., доцент _____ Ковалева М.В.

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

Зав. кафедрой государственного,
муниципального управления и права,
к.э.н., доцент _____ Шаповалова Ю.П.

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

Зав. кафедрой философии,
социально-правовых
и естественнонаучных дисциплин Кучеренко А.В.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление на заседании кафедры философии, социально-правовых и естественнонаучных дисциплин «31» августа 2023., протокол №1

Зав. кафедрой
философии, социально-правовых
и естественнонаучных дисциплин,
к.ф.н., доцент /Кучеренко А.В./

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление на заседании кафедры философии, социально-правовых и естественнонаучных дисциплин «2» сентября 2024., протокол №1

Зав. кафедрой
философии, социально-правовых
и естественнонаучных дисциплин,
к.ф.н., доцент /Кучеренко А.В./

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

1.1 Цели и задачи освоения дисциплины

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

Для реализации поставленной цели в процессе курса решаются следующие задачи:

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

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

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

			- выделять участников конфликта и их интересы; - применять базовые конфликтологи-ческие знания для выбора практических решений; - применять конфликтологические концепции и методы для принятия решений в повседневной и профессиональной деятельности, в том числе в управлении персоналом и командной работе; **Владеть**: - некоторыми навыками поведения в конфликте - базовыми навыками принятия решений в конфликтной ситуации - навыками эффективного поведения в конфликтной ситуации, основами психической саморегуляции
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон.	**Знать:** - основные представления о влиянии конфликтов на саморазвитие и самореализацию; - основные категории, понятия теории конфликтологии, ее

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

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

			в межличностном и групповом конфликте - базовыми навыками управления конфликтом в профессиональном контексте - навыками анализа и разрешения конфликтных ситуаций в совместной профессиональной деятельности
ОПК -1	Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти	ОПК-1.3 Оценивает соблюдение государственными (муниципальными) служащими норм служебной профессиональной этики, правил делового поведения и реализацию программ (планов) мероприятий антикоррупционной направленности	**Знать:** - представления о природе и уровнях конфликта, признаки кризисной ситуации; - основные категории, понятия теории конфликтологии в организационном контексте; -возможности применения основных концепций и методов конфликтологии в управлении организацией; **Уметь:** -выявлять возможные признаки перехода конфликтной ситуации в кризисную - находить эффективные варианты управленческих решений в конфликтных ситуациях; -применять конфликтологические знания для

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

2.Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

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

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

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

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

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

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

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

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

Практические занятия

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

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

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

библиотекой академии:

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

б) имеется доступ к основным информационным образовательным

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

кафедрой:

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

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

в) путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
- заданий для самостоятельной работы;
- тем рефератов и докладов;
- тем курсовых работ и методических рекомендаций по их выполнению;
- вопросов к экзаменам и примерных тестовых заданий к зачету;
- методических указаний к выполнению лабораторных и практических работ.

6. Образовательные технологии

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

				разрешения конфликтных ситуаций в совместной профессиона-льной деятельности
ОПК-1 Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупц ионную направлен-ность в деятельности органа власти	ОПК-1.3	**Знать:** - представления о природе и уровнях конфликта, признаки кризисной ситуации; **Уметь:** -выявлять возможные признаки перехода конфликтной ситуации в кризисную; **Владеть:** - некоторыми приемами поведения в конфликте в организации	**Знать:** - основные категории, понятия теории конфликтологии в организационном контексте; **Уметь:** - находить эффективные варианты управленческих решений в конфликтных ситуациях; **Владеть**: - базовыми навыками управления конфликтной ситуацией в организации	**Знать:** -возможности применения основных концепций и методов конфликтоло-гии в управлении организацией; **Уметь:** -применять конфликтоло-гиче ские знания для предотвраще-ния, смягчения и разрешения конфликтов; **Владеть:** способностью принимать оптимальные управленчес-кие решения в конфликтной ситуации

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

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

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

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Тестовые задания для проведения текущего контроля

1. **Конфликт между руководителем и подчиненным относится к категории_____**

2. Расположите в правильном порядке этапы конфликта:

а) открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением;

б) послеконфликтный период;

в) предконфликтная ситуация.
3. **Инцидент в конфликтологии – это:**
а) истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
б) отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов;
в) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие
4. Безапелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования **называется**
_____
5. **Предконфликтная ситуация – это:**
а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
в) действие, которое направлено против кого-либо другого.

Задачи для проведения текущего контроля

1. Вы приехали на межрегиональное совещание в другой город, в котором раньше никогда не были. Выходите из поезда - совещание через час в областной администрации. Вдруг Вы обнаруживаете, что подготовленные материалы для выступления пропали вместе с флешкой. Мобильника и денег тоже нет. Ваши действия? 9

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

Примерная тематика рефератов

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

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

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации

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

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

Примеры заданий в виде бланкового тестирования

1. Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?
а) психология
б) медицина
в) политология
г) все варианты верны
2. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия называется _____
3. Установив соответствие между названиями стратегий поведения и их определениями, поставьте цифры под буквами.

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

А	Б	В	Г	Д

4. Расположите в порядке возрастания (от минимального до максимальной) возможность разрешения конфликта:
а) в начальной фазе
б) в фазе подъема
в) на пике конфликта
5. Чего, как правило, не следует делать руководителю во взаимоотношениях с неформальным групповым лидером, настроенным негативно:
а) вступать в открытую конфронтацию;
б) уделять ему особое внимание по сравнению с другими членами группы;
в) предлагать ему повышение;
г) уступать ему часть своих полномочий

Кейс-задания к зачету

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

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

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

7.4 Методика оценивания ЗУН, характеризующих этапы формирования компетенций

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

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

Каждый верный ответ на вопрос оценивается следующим образом:

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

Максимальное количество баллов за ответы на тестовые вопросы – 20 баллов

Решение компетентностно-ориентированной задачи оценивается следующим образом:

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

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

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

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

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

8.1 Основная учебная литература

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

8.2Дополнительная литература

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

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

3. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 196 с. — ISBN 978-5-7782-3859-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/98822.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

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

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

10.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

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

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

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

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

Самостоятельная работа проводится с целью:

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

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

практических заданий репродуктивного типа.

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

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

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

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

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

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

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

11.2 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. MicrosoftWindows7 Starter предустановленная лицензионная;
2. MicrosoftOfficeProfessionalPlus 2007 RussianAcademikOPENNoLevel; Лицензия № 42859743, Лицензия № 42117365;
3. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academik OPEN No Level; Лицензия № 42859743

11.3 Современные профессиональные базы данных

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

11.4 Информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

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