


**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**Инженерный факультет**

Кафедра общей психологии

Утверждено:  
на заседании кафедры  
протокол № 10 от «22» июня 2017 г.  
Зав. кафедрой Галяутдинова С.И. /



Согласовано:  
Председатель УМК  
инженерного факультета  
Мельникова А. Я. /



**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

дисциплина

**Конфликтология**

*(наименование дисциплины)*

**базовая часть**

*(Цикл дисциплины и его часть (базовая, вариативная, дисциплина по выбору))*

**программа бакалавриата**

**Направление: 27.03.02 "Управление качеством"**

*(наименование ООП ВО направления подготовки или специальности с указанием кода)*

**Направленность (профиль) подготовки: "Управление качеством в  
производственно-технологических системах"**

**Квалификация бакалавр**

Разработчик (составитель)

доц., к.пс.н. Щербаков С. В.

(должность, ученая степень, ученое звание)



/\_Щербаков С. В.

(подпись, фамилия и.о.)

Для приёма: 2017 г.  
Уфа – 2017

Составитель / составители: Щербаков доц., к.п.н. Щербаков С.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры общей психологии, протокол № 10 от «22» июня 2017 г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры общей психологии, протокол № 10 от «22» июня 2018 г.

Заведующий кафедрой С.В. / Галяутдинова С. В

### Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	5
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	
4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	6
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	8
4.3. <i>Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)</i>	17
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	18
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	18
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	18

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине  
«Конфликтология», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образова-  
тельной программы**

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

<b>Результаты обучения</b>		<b>Формируемая компетенция (с указанием кода)</b>
Знания	1. Теоретические представления о психологической природе конфликтных ситуаций	ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	2. Классификации конфликтных и переговорных ситуаций	
	3. Основные представления психологии межличностного общения	
	4. Психологические механизмы взаимодействия в межличностных конфликтных ситуациях	
Умения	1. Практически использовать теоретические представления о психологической природе конфликтных ситуаций	ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	2. В ходе общения использовать классификации конфликтных и переговорных ситуаций	
	3. В ходе общения применять основные представления психологии межличностного общения	
	4. Эффективно использовать психологические механизмы взаимодействия в межличностных конфликтных ситуациях	
Владения (навыки / опыт дея- тельности)	1. Навыки практического использования теоретических представлений о психологической природе конфликтных ситуаций	ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	2. Навыки использования классификаций конфликтных и переговорных ситуаций	
	3. Навыки применения основных представлений психологии межличностного общения	
	Приемы и навыки эффективного использовать психологические механизмы взаимодействия в межличностных конфликтных ситуациях	

**2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Цель дисциплины – содействовать формированию психолого-педагогического мышления, ознакомить студентов с современными конфликтологическими представлениями и методами.

Дисциплина «Конфликтология» относится к циклу дисциплин базового цикла. Данная учебная дисциплина входит в раздел Б1.Б учебного плана и изучается во втором семестре 1 курса очного отделения и в летней сессии 1 курса заочного отделения.

Курс «Конфликтология» занимает особое место в системе общеобразовательной подготовки студентов. Конфликтология является интегративной, междисциплинарной наукой, в которой содержатся основы знаний естественных, социальных и гуманитарных дисциплин. Освоение дисциплины «Конфликтология» играет важную роль в подготовке специалистов в области управления производством.

### **3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

##### 4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания ОК-6 «Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия»

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 Неудовлетворительно	3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично
Первый этап (уровень)	Знать: иметь представления о психологической природе конфликтных ситуаций; классификации конфликтных и переговорных ситуаций; основные представления психологии межличностного общения; психологические механизмы взаимодействия в конфликтных ситуациях	Допускает грубые ошибки, не имеет представления о психологической природе конфликтных ситуаций; не знает классификации конфликтных и переговорных ситуаций; не ориентируется в основных представлениях психологии межличностного общения; не знает психологические механизмы взаимодействия в конфликтных ситуациях	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок, имеет представления о психологической природе конфликтных ситуаций; знает классификации конфликтных и переговорных ситуаций; частично ориентируется в основных представлениях психологии межличностного общения; частично знает психологические механизмы взаимодействия в конфликтных ситуациях	Знает достаточно в базовом объеме, имеет представления о психологической природе конфликтных ситуаций; знает классификации конфликтных и переговорных ситуаций; ориентируется в основных представлениях психологии межличностного общения; знает психологические механизмы взаимодействия в конфликтных ситуациях	Демонстрирует высокий уровень знаний и представлений о психологической природе конфликтных ситуаций; знает классификации конфликтных и переговорных ситуаций; ориентируется в основных представлениях психологии межличностного общения; знает психологические механизмы взаимодействия в конфликтных ситуациях

<p>Второй этап (уровень)</p>	<p>Уметь: использовать представления о психологической природе конфликтных ситуаций; классификации конфликтных и переговорных ситуаций; основные представления психологии межличностного общения; психологические механизмы взаимодействия в конфликтных ситуациях</p>	<p>Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при использовании представлений о психологической природе конфликтных ситуаций; классификаций конфликтных и переговорных ситуаций; основных представлений психологии межличностного общения; психологических механизмов взаимодействия в конфликтных ситуациях</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при использовании представлений о психологической природе конфликтных ситуаций; классификаций конфликтных и переговорных ситуаций; основных представлений психологии межличностного общения; психологических механизмов взаимодействия в конфликтных ситуациях</p>	<p>Умеет применять знания в базовом (стандартном) объеме представления о психологической природе конфликтных ситуаций; классификации конфликтных и переговорных ситуаций; основные представления психологии межличностного общения; психологические механизмы взаимодействия в конфликтных ситуациях</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений при использовании представлений о психологической природе конфликтных ситуаций; классификаций конфликтных и переговорных ситуаций; основных представлений психологии межличностного общения; психологических механизмов взаимодействия в конфликтных ситуациях</p>
------------------------------	--	--	--	--	--

Третий этап (уровень)	Владеть: навыками практического использования теоретических представлений о психологической природе конфликтных ситуаций; навыками использования классификаций конфликтных и переговорных ситуаций; навыками применения основных представлений психологии межличностного общения; приемами и навыками эффективного использования психологических механизмов взаимодействия в межличностных конфликтных ситуациях	Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки использования теоретических представлений о психологической природе конфликтных ситуаций; навыков использования классификаций конфликтных и переговорных ситуаций; навыков применения основных представлений психологии межличностного общения; приемов и навыков эффективного использования психологических механизмов взаимодействия в межличностных конфликтных ситуациях	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок использования теоретических представлений о психологической природе конфликтных ситуаций; навыков использования классификаций конфликтных и переговорных ситуаций; навыков применения основных представлений психологии межличностного общения; приемов и навыков эффективного использования психологических механизмов взаимодействия в межличностных конфликтных ситуациях	Владеет базовыми приемами и навыками практического использования теоретических представлений о психологической природе конфликтных ситуаций; навыками использования классификаций конфликтных и переговорных ситуаций; приемами основных представлений психологии межличностного общения; приемами и навыками эффективного использования психологических механизмов взаимодействия в межличностных конфликтных ситуациях	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками практического использования теоретических представлений о психологической природе конфликтных ситуаций; навыками использования классификаций конфликтных и переговорных ситуаций; навыки применения основных представлений психологии межличностного общения; приемами и навыками эффективного использования психологических механизмов взаимодействия в межличностных конфликтных ситуациях
-----------------------	--	--	---	--	--

**для экзамена очная форма обучения:**

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (*для экзамена*: текущий контроль – максимум 40 баллов; рубежный контроль – максимум 30 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Шкалы оценивания для экзамена:

от 45 до 59 баллов – «удовлетворительно»;

от 60 до 79 баллов – «хорошо»;

от 80 баллов – «отлично».

**для экзамена заочная форма обучения:**

сдача всех видов работ на оценки 3, 4 и 5.

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования**



**компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	1. Теоретические представления о психологической природе конфликтных ситуаций 2. Классификации конфликтных и переговорных ситуаций 3. Основные представления психологии межличностного общения 4. Психологические механизмы взаимодействия в межличностных конфликтных ситуациях	ОК-6	Аттестационный тест знаний, контрольные работы, устный опрос, написание рефератов
2-й этап Умения	1. Использовать теоретические представления о психологической природе конфликтных ситуаций 2. Опирается на классификации конфликтных и переговорных ситуаций 3. Применять основные представления психологии межличностного общения в конфликтах 4. Использовать психологические механизмы взаимодействия в межличностных конфликтных ситуациях	ОК-6	Контрольные работы, решение практико-ориентированных задач
3-й этап Владеть навыками	1. Навыки использовать теоретические представления о психологической природе конфликтных ситуаций 2. Навыки опираться на классификации конфликтных и переговорных ситуаций 3. Навыки применять основные представления психологии межличностного общения в конфликтах	ОК-6	Контрольные работы, решение практико-ориентированных задач

	4. Приемы и навыки использования психологических механизмов взаимодействия в межличностных конфликтных ситуациях		
--	--	--	--

### **Устный групповой опрос**

Устный групповой опрос проводится после изучения новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации, поддержания внимания слушающей аудитории.

#### **Требования к ответам студентов в ходе устного группового опроса**

Ответы студентов должны представлять собой полную, развернутую информацию на поставленный вопрос. Должна быть показана совокупность осознанных знаний о предмете и объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, изложенными литературным грамотным языком. Студент должен свободно оперировать понятиями, терминами, персоналиями и др.

В ответе должна отслеживаться четкая структура, выстроенная в логической последовательности. На возникшие вопросы преподавателя студенту необходимо давать четкие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.

#### **Критерии и шкалы оценивания опроса**

- 5 баллов («отлично») выставляется студенту, если точно используется специализированная терминология, показано уверенное владение нормативной базой;

- 4 балла («хорошо») выставляется студенту, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа;

- 3 балла («удовлетворительно») выставляется студенту, если демонстрируется только приближенное понимание вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии.

- 2 балла («неудовлетворительно») выставляется студенту, если отсутствует понимание вопроса, допущены грубые ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

### **Проблематика группового опроса**

#### **Тема 1. Понятие конфликта и типология конфликтов**

1. Специфика и сущность конфликта.
2. Критерии классификации конфликтов

#### **Тема 2. Объективные и личностные элементы конфликта**

1. Основные подходы к пониманию конфликта.
2. Объективные и субъективные источники конфликта;

#### **Тема 3. Межличностные конфликты**

1. Типы и уровни межличностных конфликтов.
2. Современные психологические теории межличностного конфликта.
3. Классификация стратегий выхода из конфликтных ситуаций.

#### **Тема 4. Коммуникация в конфликтных ситуациях**

1. Основные теории межличностной коммуникации.
2. Механизмы конфликтного взаимодействия.

#### **Тема 5. Психологические особенности невербального общения в конфликтных ситуациях**

1. Техники невербального общения в конфликтных ситуациях.
2. Культурно-исторический контекст невербальной межличностной коммуникации.

#### **Тема 6. Переговоры как способ разрешения конфликтов**

1. Четырехшаговый метод ведения переговоров.

2. Этапы ведения переговоров.
3. Позитивные методы урегулирования конфликтов.

#### **Тема 7. Принципы и структура ведения переговоров**

1. Принципы ведения переговоров по М. Дойчу.
2. Психологическая структура ведения переговоров.
3. Посредничество в переговорном процессе.

#### **Тема 8. Конфликты в организациях**

1. Действия руководителя по диагностике и разрешению внутриорганизационных конфликтов.
2. Возможности поиска решения и нахождения консенсуса.
3. Приемы эффективного общения руководителя в ходе переговоров.

### **Написание реферативных работ**

Реферат – краткий доклад по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников.

#### **Темы реферативных работ**

1. Развитие конфликтологии как науки
2. Предмет, объект и методы конфликтологии.
3. Специфика и сущность конфликта.
4. Типологии конфликтов.
5. Объективные и личностные элементы конфликта.
6. Структура и функции межличностного конфликта.
7. Динамика межличностных конфликтов.
8. Методы профилактики межличностных конфликтов.
9. Теория двойной заботы в конфликтных ситуациях.
10. Стили конфликтного поведения по Томасу.
11. Виды, особенности и аксиомы межличностной коммуникации
12. Модели и стратегии межличностной коммуникации.
13. Стили и стратегии поведения в межличностном конфликте.
14. Стили конфликтного поведения по Рахиму.
15. Психологические особенности невербальной коммуникации в конфликте.

### **Требования к написанию реферата и критерии оценки по дисциплине «Психология»**

– титульный лист должен включать название дисциплины, тему реферата, Ф.И.О. студента, отделение, курс, факультет, на котором обучается студент.

– план-оглавление;

– введение (включает постановку вопроса, объяснение выбора темы, ее значимости и актуальности, формулировки цели и задач реферата, краткую характеристику используемой литературы);

– основная часть (каждый из ее разделов раскрывает отдельную проблему или одну из ее сторон и логически является продолжением друг друга. Данный компонент реферата предполагает подразделение на параграфы, количество и название параграфов определяется самим студентом исходя из рассмотренного и проанализированного материала);

– заключение (подводятся итоги или делаются обобщенные выводы по теме реферата, могут быть предложены рекомендации);

– литература.

Как правило, при написании реферата используется не менее 5-10 различных источников, допускается включение таблиц, графиков, схем.

Критерии оценки:

– соответствие теме;

– глубина изучения и обобщения материала;

- адекватность выбора и полнота использования литературных источников;
- правильность оформления реферата.

### **Критерии оценки рефератов по баллам**

- 5 баллов («отлично») выставляется студенту, если реферат соответствует теме, показано владение терминологией, текст логичен и аргументирован, автор владеет отечественной и зарубежной литературой, в работе нет орфографических ошибок и ошибок оформления;
- 4 балла («хорошо») выставляется студенту, если допущены недочеты при освещении основного содержания реферата, не всегда соблюдается определенная логическая последовательности, неточно используется специализированная терминология, наблюдаются единичные нарушения в оформлении;
- 3 балла («удовлетворительно») выставляется студенту, если демонстрируется только приближенное понимание тематики реферата, имеются затруднения или допущены ошибки в использовании терминологии, не хватает самостоятельности в изложении материала, в работе встречаются отдельные орфографические и оформительские ошибки;
- 2 балла («неудовлетворительно») выставляется студенту, если демонстрируется непонимание проблемы, допущены грубые ошибки в определении понятий и использовании терминологии, показано незнание не только зарубежных, но и отечественных источников, в работе систематически наблюдаются орфографические и оформительские ошибки.

### **Контрольные работы**

Контрольная работа - одна из форм проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровня самостоятельности и активности студентов в учебном процессе, эффективности методов, форм и способов учебной деятельности. Эта форма самостоятельной работы студента выявляет умение применять теоретические знания на практике, помогает проверить усвоение курса перед экзаменом. Объем контрольной работы строго не регламентирован, обычно он не превышает 10 печатных страниц.

### **Примерная тематика контрольных работ**

1. Развитие конфликтологии как науки
2. Предмет, объект и методы конфликтологии.
3. Специфика и сущность конфликта.
4. Типологии конфликтов.
5. Объективные и личностные элементы конфликта.
6. Структура и функции межличностного конфликта.
7. Динамика межличностных конфликтов.
8. Методы профилактики межличностных конфликтов.
9. Теория двойной заботы в конфликтных ситуациях.
10. Стили конфликтного поведения по Томасу
11. Виды, особенности и аксиомы межличностной коммуникации
12. Модели и стратегии межличностной коммуникации.
13. Стили и стратегии поведения в межличностном конфликте.
14. Стили конфликтного поведения по Рахиму.
15. Психологические особенности невербальной коммуникации в конфликте.
16. Стили конфликтного поведения по Томасу.
17. Психологические особенности комплементарного общения в конфликте.
18. Этапы переговорного процесса.
19. Посредничество в переговорном процессе.
20. Стратегии ведения переговоров.
21. Конфликты в организациях.

### **Критерии оценивания контрольных работ**

- соответствие теме;

- глубина изучения и обобщения материала;
- адекватность выбора и полнота использования литературных источников;
- правильность оформления.

- 5 баллов («отлично») выставляется студенту, если контрольная работа соответствует теме, показано владение терминологией, текст логичен и аргументирован, автор владеет литературой, в работе сформулированы корректные и полные выводы, используются межпредметные связи;

- 4 балла («хорошо») выставляется студенту, если допущены недочеты при освещении основного содержания контрольной работы, не всегда соблюдается определенная логическая последовательность, не всегда точно сформулированы выводы;

- 3 балла («удовлетворительно») выставляется студенту, если демонстрируется только приближенное понимание проблематики работы, имеются затруднения или допущены ошибки в использовании терминологии, не хватает логичности в изложении материала;

- 2 балла («неудовлетворительно») выставляется студенту, если демонстрируется непонимание проблемы, допущены грубые ошибки в определении понятий и использовании терминологии, показано незнание не только зарубежных, но и отечественных источников, в работе не сформулированы выводы.

### **Тесты знаний**

Тест знаний – это инструмент оценивания обученности учащихся, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

### **Требования к ответам на тест знаний**

Студенту за ответ, совпадающий с ключом, ставится один балл. Неправильный ответ оценивается нулем.

### **Примеры проверочных тестовых заданий по учебному курсу**

1. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:
  - а) начальной фазе;
  - б) фазе подъема;
  - в) пике конфликта;
  - г) фазе спада.
2. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):
  - а) межличностные;
  - б) межгрупповые;
  - в) классовые;
  - г) межгосударственные;
  - д) межнациональные;
  - е) внутриличностные.
3. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:
  - а) конфронтация;
  - б) соперничество;
  - в) конкуренция;
  - г) интеграция.
4. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):
  - а) конструктивная модель;
  - б) деструктивная;
  - в) конформистская;
  - г) нонконформистская.
5. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:
  - а) переговорный процесс;
  - б) сотрудничество;

в) компромисс.

6. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

7. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) субъективный;
- г) смешанный.

8. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

9. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;
- в) тактике лавирования.

10. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

#### **Критерии и шкалы оценивания выполнения теста**

Студенту за ответ, совпадающий с ключом, ставится один балл. Неправильный ответ оценивается нулем. В ряде случаев, без учета сложности заданий, может использоваться четырех балльная система оценок:

- 5 баллов («отлично») выставляется студенту, если он набрал не менее 80 процентов от максимального результата;
- 4 балла («хорошо») выставляется студенту, если он набрал от менее 60 процентов от максимального результата;
- 3 балла («удовлетворительно») выставляется студенту, если он набрал не менее 45 процентов от максимального результата;
- 2 балла («неудовлетворительно») выставляется студенту, если он набрал менее 45 процентов от максимального результата.

#### **Практико-ориентированные задания по учебному курсу**

Практико-ориентированные задания – это проблемные ситуации, предназначенные для оценки сформированности знаний, умений и навыков студентов по курсу «Психология».

#### **Требования к решению практико-ориентированных заданий**

Предложенный студентами ответ требует сформированных знаний, умений и навыков в области психологии влияния и должен удовлетворять следующим условиям:

- логичность, аргументированность и теоретическая обоснованность ответа;
- полнота ответа, учет всех возможных вариантов решения ситуации;
- выбор наиболее оптимального ответа.

#### **Ориентировочные практико-ориентированные задания по учебному курсу «Конфликтология»**

1. Ты – староста, и ваша группа решила собрать деньги на цветы преподавателю. Но некоторые студенты деньги не сдают (уходят от ответа или отказываются под разными предлогами, например, что нет денег). Твоя реакция?

2. Деканат по ошибке поставил занятия сразу двум группам в одной лекционной аудитории: твоей и на курс старше. Преподавателя пока нет, а ты – староста группы. Что ты будешь делать?

3. Однокурсник на экзамене просит у тебя дать списать. Ты знаешь, что он совсем не готовился, а ты очень старался и всю ночь не спал. Как ты отреагируешь на это?

4. Уже неделю твоя тетрадь переходит от студента к студенту, так как у тебя самые полные конспекты. Через 3 дня экзамены, но у тебя снова просит эту тетрадку староста группы. Твоя реакция?

5. Ты возвращаешься после занятий в общежитие, уставший и голодный и обнаруживаешь, что дверь закрыта изнутри. На просьбу открыть дверь, твой сосед (соседка) по комнате отвечает, что он (она) не один (не одна) и просит не мешать им, а сходить куда-нибудь погулять. Твоя реакция?

6. На экзамене тебе поставили три, а студенту, сдавшему до тебя – пять, хотя он отвечал, по твоему мнению, хуже тебя. Твоя реакция?

7. Ты не сдал экзамен с первого раза. Ты предполагаешь, что небольшой подарок может повлиять на сдачу экзамена. Что ты будешь делать?

8. Во время занятий при оценке твоих знаний новый преподаватель допустил резкость по отношению к тебе. Как ты отреагируешь?

9. Молодой начинающий преподаватель обвиняет тебя в невежестве и рекомендует тебе несколько учебников. В ходе разговора с ним ты понимаешь, что он недостаточно знаком с их содержанием. Твоя реакция?

10. Новый преподаватель читает лекции, используя очень трудные и абстрактные научные понятия. Ты его не понимаешь, а он в резкой форме упрекает тебя в этом. Как ты отреагируешь?

11. Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый для Вас вариант решения и обоснуйте его.

12. Вы получили одновременно два срочных задания: от Вашего непосредственного и вышестоящего руководителя. Времени для согласования сроков выполнения заданий у Вас нет, необходимо срочно начать работу. Ваше решение (с обоснованием).

13. Между двумя Вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к Вам с просьбой о помощи. Ваше поведение в этой ситуации?

14. Подчиненный второй раз не выполнил Ваше задание в срок, хотя и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как Вы поступите?

15. В вашей организации есть работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а Вас нет. Как Вы поступите в данном случае?

*В каждой из вышеуказанных ситуаций необходимо выбрать оптимальную стратегию поведения и обосновать ее. Кроме того, желательно спрогнозировать наиболее вероятный сценарий развития конфликта после наилучшего и наилучшего варианта ответа.*

### **Критерии оценивания практико-ориентированных задач**

- 5 баллов («отлично») выставляется студенту, если в задаче приводится корректный и логически правильный ответ, по возможности приводятся различные варианты решений;

- 4 балла («хорошо») выставляется студенту, если в задаче приводится корректный и логически правильный ответ, но не учитываются разные варианты возможных решений и переформулировок условий задачи;

- 3 балла («удовлетворительно») выставляется студенту, если демонстрируется только намеки на правильное решение задачи;

- 2 балла («неудовлетворительно») выставляется студенту, если демонстрируется непонимание проблемы и отсутствует научно обоснованный подход к решению задачи.

### **Ориентировочные вопросы к экзамену**

1. Специфика и сущность конфликта.
2. Структура и функции межличностного конфликта.
3. Типологии конфликтов.
4. Общая объяснительная модель межличностных конфликтов.
5. Принципы ведения переговоров по Дойчу.
6. Стратегии и модели ведения переговоров.
7. Психологическая структура переговоров.
8. Принципы ведения переговоров.
9. Модели решения конфликта.
10. Стили разрешения социальных конфликтов.
11. Переговоры как основной способ реализации интегративной стратегии решения социальных конфликтов.
12. Природа внутриличностных конфликтов.
13. Типы конфликтных личностей.
14. Стратегии поведения людей в межличностных конфликтах.
15. Использование невербальных конфликтологических методик в межличностных взаимодействиях.
16. Использование невербальных конфликтологических методик в межличностных взаимодействиях
17. Работа медиатора в управлении межличностным конфликтом.
18. Приёмы разрешения межличностных конфликтов.
19. Групповые особенности возникновения конфликтов в организации.
20. Природа конфликта в организации.
21. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах.
22. Организационно-управленческие причины конфликтов в трудовых коллективах.
23. Формы проявления трудовых конфликтов.
24. Социально-трудовые конфликты в современной России: способы управления.
25. Правовое обеспечение социально-трудовых конфликтов.

### **Структура экзаменационного билета**

Экзаменационный билет включает в себя теоретический вопрос и одно проблемное задание.

### **Образец экзаменационного билета**

#### **Факультет психологии**

**Направление: 27.03.02 "Управление качеством"**

**Дисциплина «Конфликтология»**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2**

**1. История развития конфликтологии.**

**2. Правила поведения в конфликтной ситуации.**

Критерии и методика оценивания (в баллах):

- 25-30 баллов выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;



- 17-24 балла выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

- 10-16 баллов выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

- 1-10 баллов выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:

- отлично – от 80 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов);

- хорошо – от 60 до 79 баллов;

- удовлетворительно – от 45 до 59 баллов;

- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

Критерии и методика оценивания (в оценках) для заочной формы:

- 5 выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

- 4 выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

- 3 выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

- 2 выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

#### 4.3. Рейтинг-план дисциплины «Конфликтология»

Направление: 27.03.02 "Управление качеством". Количество часов по учебному плану – 144 часа, в т. ч. конт. работа – 33,2 часа, сам. работа – 47,8 часов.

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1.</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
1. Устный опрос	5	1	2	5
2. Контрольная работа	5	1	2	5
3. Решение практико-ориентированных за-	5	1	2	5

дач				
4. Написание рефератов	5	1	2	5
<b>Рубежный контроль</b>				
Тестовый контроль	1	15	0	15
<b>Итого</b>			0	<b>35</b>
<b>Модуль 2.</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
1. Устный опрос	5	1	2	5
2. Контрольная работа	5	1	2	5
3. Решение практико-ориентированных задач	5	1	2	5
4. Написание рефератов	5	1	2	5
<b>Рубежный контроль</b>				
Тестовый контроль	1	15	0	15
<b>Итого</b>				<b>35</b>
<b>Всего</b>				<b>70</b>
<b>Поощрительные баллы</b>				
1. Студенческая олимпиада			0	3
2. Проведение исследований			0	3
3. Публикация статей			0	4
<b>Всего</b>				<b>10</b>
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных очков)</b>				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических (семинарских, лабораторных) занятий			0	-10
<b>Итоговый контроль - экзамен</b>				<b>30</b>
<b>Всего</b>				<b>110</b>

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5. 1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины «Конфликтология»

#### Основная литература

1. Зеленков М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс:]. – М.: Дашков и Ко, 2015. Доступ к тексту электронного издания возможен через Электронно-библиотечную систему «Университетская библиотека online». – <URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book\_red&id=452906&sr=1>.

2. Конфликтология [Электронный ресурс:] учебник / под ред. В. П. Ратникова. – М.: Юнити-Дана, 2015. – Доступ к тексту электронного издания возможен через Электронно-библиотечную систему «Университетская библиотека online». – <URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book\_red&id=115393&sr=1>.

#### Дополнительная литература

3. Бобрешова И. П., Воробьев В. К. Конфликтология [Электронный ресурс:] практикум:

учеб. пособие. – Оренбург: Изд-во Оренбургского ГУ, 2015. – Доступ к тексту электронного издания возможен через Электронно-библиотечную систему «Университетская библиотека online». – <URL:<[http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=438981&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438981&sr=1)>.>

4. Овсянникова Е. А., Серебрякова А. А. Конфликтология [Электронный ресурс:] учеб.-метод. пособие. – М.: Флинта, 2015. – Доступ к тексту электронного издания возможен через Электронно-библиотечную систему издательства "Лань". – <URL:<<https://e.lanbook.com/book/70383>>.>

5. Шарков Ф. И., Сперанский В. И. Общая конфликтология [электронный ресурс:] учебник. – М.: Дашков и Ко, 2015. – Доступ к тексту электронного издания возможен через Электронно-библиотечную систему «Университетская библиотека online». – <URL:<[https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=255820&sr=1](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=255820&sr=1)>.>

## 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

### «Интернет», необходимых для освоения дисциплины «Конфликтология»

А. Отечественные источники литературы:

- электронный каталог библиотеки Башгосуниверситета;
- электронная библиотека статей [www.eLibrary.ru](http://www.eLibrary.ru);
- сайт факультета психологии МГУ [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru);
- сайт факультета психологии образования МГУ [www.fpo.mts.ru](http://www.fpo.mts.ru);
- популярный психологический сайт [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru);
- сайт практикующих конфликтологов «Медиация и практическая конфликтология»

<http://www.conflictology.spb.ru/>;

Б. Зарубежные источники литературы по психологии:

- Википедия (<https://www.wikipedia.org/>) и Сколапедия (<http://www.scholarpedia.org/>);
- сервисы «Google Scholar» и «Google Books»;
- бесплатные ресурсы издательств Sage ([www.sagepublications.com](http://www.sagepublications.com)), Wiley ([wileyonlinelibrary.com](http://wileyonlinelibrary.com)), Taylor & Francis (<http://www.tandfonline.com>) и др.
- англоязычный справочный материал по данному предмету можно найти на сайте Американской психологической ассоциации ([www.apa.org](http://www.apa.org));
- бесплатный справочный материал в виде учебников, который находится по адресу: (<https://en.wikibooks.org/wiki/Subject:Psychology>);
- библиотека бесплатной литературы для студентов (online college classes), находящаяся по адресу: <http://www.onlinecollegeclasses.com/textbooks/psychology/>;
- многоязычный сайт Мичиганского университета США «Successful Negotiation: Essential Strategies and Skills», находящийся по адресу: <https://www.coursera.org/learn/negotiation-skills>, на котором находится интерактивный курс по психологии переговоров.

### Перечень программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины:

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.
3. Система централизованного тестирования БашГУ (MOODLE): «Официальный оригинальный английский текст лицензии для системы Moodle <http://www.gnu.org/licenses/gpl.html>; Перевод лицензии для системы Moodle <http://rusgpl.ru/rusgpl.pdf>».

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

1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 103 (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100),	<p style="text-align: center;"><b>Аудитория № 103</b></p> <p>Учебная мебель, доска. графический планшет MimioPad АПСР, интерактивная доска SMART Board 680 АПСР. Машина МК-50, разрывная машина Р-5</p>
2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 103 (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100)	
3. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория №	<p style="text-align: center;"><b>Аудитория № 403</b></p> <p>Коммутатор HP V1410-24G, Персональный компьютер в комплекте</p>

<p>103 (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100)</p> <p><b>4. учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:</b> аудитория № 103 (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100)</p> <p><b>5. помещения для самостоятельной работы:</b> читальный зал № 201 (З. Валиди 32, физ-мат корпус), читальный зал № 201 (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100), аудитория № 403 компьютерный класс (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100).</p>	<p>Lenovo ThinkCentre All-In-One (12 шт.), Персональный компьютер Моноблок баребон ECS G11-21ENS6B 21.5 G870/2GDDR31333/320G SATA/DVD+RW (12 шт.), Сервер №2 Depo Storm1350Q1, Коммутатор Hewlett Packard HP V1410-8 G, Учебная мебель, доска</p> <p style="text-align: center;"><b>Читальный зал № 201</b> (З. Валиди 32, физ-мат корпус)</p> <p>Учебная мебель, PentiumG2130/4Гб/500Гб/21,5»/Кл/мышь -5 шт, ПК в компл. Фермо Intel. Фермо Intel, Моноблок №1 Фермо AMD A8-5500 – 5 шт.</p> <p style="text-align: center;"><b>Читальный зал № 201</b> (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100)</p> <p>Учебная мебель, PentiumG2130/4Гб/500Гб/21,5»/Кл/мышь, ПК в компл. Фермо Intel, Intel PentiumG2130/4Гб/500Гб/21,5»/Кл/мышь</p>
---	--

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**Инженерный факультет**

**Содержание рабочей программы**  
**дисциплины «Конфликтология»**  
**на 2 семестр**  
**очная форма обучения**

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	32,2
лекций	16
практических/ семинарских	16
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) ФКР	1,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) включая подготовку к экзамену/зачету	11,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (контроль)	27

Форма контроля - экзамен

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	<b>Понятие конфликта и типология конфликтов</b> 1. Специфика и сущность конфликта 2. Объект и предмет конфликта. 3. Проблема типологии конфликтов	2	2		1	1, 2,3,4	подготовка к устному опросу, рефераты	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач
2.	<b>Объективные и личностные элементы конфликта</b> 1. Объективные элементы конфликта. 2. Личностные элементы конфликта. 3. Участники конфликта и их роль.	2	2		2	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач
3.	<b>Межличностные конфликты</b> 1. Структура и функции межличностного конфликта. 2. Динамика межличностных конфликтов. 3. Стили поведения в межличностном конфликте. 4. Методы урегулирования	2	2		1	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач

	межличностных конфликтов							
4.	<b>Коммуникация в конфликтных ситуациях</b> 1. Стратегии и тактики общения в конфликтных ситуациях. 2. Классификации коммуникативных приемов в межличностных конфликтах. 3. Многоцелевой характер коммуникации в конфликтах. 4. Паттерны конфликтного взаимодействия	2	2		2	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты, подготовка к тестированию и к контрольным работам	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач, тест знаний, контрольная работа
5	<b>Психологические особенности невербального общения в конфликтных ситуациях.</b> 1. Принципиальные особенности невербальной коммуникации. 2. Классификация сигналов невербального общения. 3. Теории невербального общения. 4. Культурно-исторические особенности невербального общения	2	2		1	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач
6	<b>Переговоры как способ разрешения конфликтов</b> 1. Особенности и преимущества переговоров. 2. Типология и функции переговоров. 3. Этапы переговоров	2	2		2	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач

7	<p><b>Принципы и структура ведения переговоров</b></p> <p>1. Принципы ведения переговоров по М. Дойчу.</p> <p>2. Принципы ведения переговоров в современной психологии</p> <p>3. Психологическая структура ведения переговоров.</p> <p>4. Психология переговоров и теория игр.</p> <p>5. Посредничество в переговорном процессе</p>	2	2		1	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач
8	<p><b>Конфликты в организациях</b></p> <p>1. Организационные конфликты: сущность, содержание, типология и причины возникновения.</p> <p>2. Внутриорганизационные факторы конфликтности.</p> <p>3. Обязательные операции руководителя по диагностике и разрешению внутриорганизационных конфликтов.</p> <p>4. Возможности поиска решения и нахождения консенсуса.</p> <p>5. Приемы эффективного общения руководителя в ходе переговоров.</p>	2	2		1,8	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты, подготовка к тестированию и к контрольным работам	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач, тест знаний, контрольная работа
<b>Всего часов:</b>		16	16		11,8			



**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**Инженерный факультет**

**Содержание рабочей программы**  
**дисциплины «Конфликтология»**  
**на 1 курс, летняя сессия**  
**заочная форма обучения**

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	9,2
лекций	4
практических/ семинарских	4
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) ФКР	1,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) включая подготовку к экзамену/зачету	53,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (контроль)	9

Форма контроля - экзамен, , летняя сессия

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	<b>Понятие конфликта и типология конфликтов</b> 1. Специфика и сущность конфликта 2. Объект и предмет конфликта. 3. Проблема типологии конфликтов	0,5	0,5		6	1, 2,3,4	подготовка к устному опросу, рефераты	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач
2.	<b>Объективные и личностные элементы конфликта</b> 1. Объективные элементы конфликта. 2. Личностные элементы конфликта. 3. Участники конфликта и их роль.	0,5	0,5		6	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач
3.	<b>Межличностные конфликты</b> 1. Структура и функции межличностного конфликта. 2. Динамика межличностных конфликтов. 3. Стили поведения в межличностном конфликте. 4. Методы урегулирования	0,5	0,5		6	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач

	межличностных конфликтов							
4.	<b>Коммуникация в конфликтных ситуациях</b> 1. Стратегии и тактики общения в конфликтных ситуациях. 2. Классификации коммуникативных приемов в межличностных конфликтах. 3. Многоцелевой характер коммуникации в конфликтах. 4. Паттерны конфликтного взаимодействия	0,5	0,5		6	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты, подготовка к тестированию и к контрольным работам	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач, тест знаний, контрольная работа
5	<b>Психологические особенности невербального общения в конфликтных ситуациях.</b> 1. Принципиальные особенности невербальной коммуникации. 2. Классификация сигналов невербального общения. 3. Теории невербального общения. 4. Культурно-исторические особенности невербального общения	0,5	0,5		6	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач
6	<b>Переговоры как способ разрешения конфликтов</b> 1. Особенности и преимущества переговоров. 2. Типология и функции переговоров. 3. Этапы переговоров	0,5	0,5		6	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач

7	<p><b>Принципы и структура ведения переговоров</b></p> <p>1. Принципы ведения переговоров по М. Дойчу.</p> <p>2. Принципы ведения переговоров в современной психологии</p> <p>3. Психологическая структура ведения переговоров.</p> <p>4. Психология переговоров и теория игр.</p> <p>5. Посредничество в переговорном процессе</p>	0,5	0,5		6	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач
8	<p><b>Конфликты в организациях</b></p> <p>1. Организационные конфликты: сущность, содержание, типология и причины возникновения.</p> <p>2. Внутриорганизационные факторы конфликтности.</p> <p>3. Обязательные операции руководителя по диагностике и разрешению внутриорганизационных конфликтов.</p> <p>4. Возможности поиска решения и нахождения консенсуса.</p> <p>5. Приемы эффективного общения руководителя в ходе переговоров.</p>	0,5	0,5		11,8	1, 2,3,4,5	подготовка к устному опросу, рефераты, подготовка к тестированию и к контрольным работам	устный опрос, проверка рефератов, решение практико-ориентированных задач, тест знаний, контрольная работа
<b>Всего часов:</b>		4	4		53, 8			

**Рейтинг-план дисциплины**  
**Конфликтология**

Направление подготовки **27.03.02 Управление качеством**  
Профиль **Управление качеством в производственно-технологических системах**

Курс 1, семестр 2

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1</b>				
<b>Текущий контроль</b>			<b>0</b>	<b>20</b>
1. Аудиторная работа	2	6	0	12
2. Тестовый контроль	1	8	0	8
<b>Рубежный контроль</b>			<b>0</b>	<b>15</b>
1. Письменная контрольная работа	15	1	0	15
<b>Модуль 2</b>				
<b>Текущий контроль</b>			<b>0</b>	<b>20</b>
1. Аудиторная работа	2	6	0	12
2. Тестовый контроль	1	8	0	8
<b>Рубежный контроль</b>			<b>0</b>	<b>15</b>
Письменная контрольная работа (тестирование)	15	1	0	15
<b>Поощрительные баллы</b>				
1. Публикация статей	5	1	0	5
2. Студенческая олимпиада	5	1	0	5
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
1. Посещение лекционных занятий			-6	0
2. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			-10	0
<b>Итоговый контроль</b>				
Экзамен			0	30
<b>ВСЕГО:</b>			-16	110