

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

Утверждено:  
на заседании кафедры  
протокол № 9 от « 13» мая 2019 г.

Согласовано:  
Председатель УМК Института

И.о.зав. кафедрой \_\_\_\_\_/У.А.Назарова

/Л.Р. Абзалилова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Конфликтология  
базовая часть

**программа бакалавриата**

Направление подготовки  
38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) подготовки  
Экономика и управление персоналом

Квалификация  
бакалавр

Разработчик (составитель):  
Доцент, к.ф.н., доцент



Алексеев О.А.

Для приема: 2019 г.

Уфа 2019 г.

Составитель: \_\_\_\_\_ Алексеев О.А. \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии труда и экономики предпринимательства, протокол «\_\_13\_\_» \_мая\_ 2019\_ г. № \_\_9\_\_

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ заседании \_\_\_\_\_ кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ заседании \_\_\_\_\_ кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

## 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 .....	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся).....	5
4. Фонд оценочных средств по дисциплине .....	18
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 .....	18
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 .....	22
4.3 Рейтинг-план дисциплины .....	35
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	36
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	36
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины.....	37
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	38

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

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

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	1. Знать: основы теории конфликта; - нормы этики аудирования, оппонирования, критики и правила ведения деловой дискуссии	<b>ОПК-6</b> владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	
	2. Знать: механизмы возникновения и развития конфликтов, функции конфликта, источники конфликтов в организациях и коллективах; - методы и формы организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций: посредничество, переговоры	<b>ОПК-7</b> готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладание навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	
Умения	1. Уметь: - проводить анализ и диагностику конфликтов в коллективе; - отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	<b>ОПК-6</b> владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	
	2. Уметь: - применять методы и формы организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций	<b>ОПК-7</b> готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладание навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки	

		эффективности деятельности других.	
Владения (навыки/опыт деятельности)	1. Владеть навыками: - анализа и диагностики конфликтных ситуаций в коллективе; - отстаивания своей точки зрения, не разрушая отношений	<b>ОПК-6</b> владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	
	2. Владеть навыками конструктивного разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций в коллективе	<b>ОПК-7</b> готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладание навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других.	

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

Дисциплина Б1.Б.16 «Конфликтология» относится к базовой части.

Дисциплина изучается студентами очной формы обучения на 1 курсе в 1 семестре, студентами заочной формы (5 лет) – на 1 курсе.

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов основ конфликтологической компетенции в области профессиональной деятельности выпускника как совокупности теоретических знаний, умений, навыков и позитивной мотивации к сотрудничеству, позволяющих выбирать конструктивные варианты поведения в конфликтных ситуациях и находить способы совместного решения проблем.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения дисциплины Б1.Б.14 «Экономическая теория». Дисциплина «Конфликтология» является значимой для подготовки и защиты ВКР.

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

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины Конфликтология на 1 семестр  
очной формы обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	18
практических/ семинарских	18
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)	16,8
Учебных часов на подготовку к экзамену (Контроль)	54

Форма контроля: экзамен 1 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнитель ная литература, рекомендуе мая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Модуль 1. Введение в теорию конфликта</b>								
1.	Конфликтология как наука о социальных конфликтах 1) Феномен конфликта и предмет конфликтологии. Понятие конфликтологии как науки о социальных конфликтах. 2) Связь конфликтологии с другими науками и ее предметная область исследований	2	2		2,4	1, гл.1 (1.1, 1.2)	Вопросы контроля к теме 1	контрольные вопросы
2.	Возникновение и развитие теории конфликта 1) Истоки возникновения и развития научного знания о конфликте и согласии в обществе. 2) Конфликтологический подход и возникновение теории конфликта 3) Конфликтология как наука.	2	2		2,4	1, гл.1 (1.1,1.2, 1.3); 2, гл.1,§1, гл.П,§3; 7, Р.1,гл.1(1.1,1.2); 5, гл. 2, 3, 5; 6, гл.1(1.1, 1.3, 1.4); 7, гл.1 (1.1,1.2, 1.5)	Вопросы контроля к теме 2  Выполнение задания 1 на обобщение теоретических знаний (тема 1.2, таблица 1). <a href="http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37354">http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37354</a>	контрольные вопросы индивидуальное задание

3.	<p>Понятие социального конфликта и конкуренции, типы и виды конфликтов, необходимые и достаточные условия возникновения</p> <p>1) Понятие социального конфликта и конкуренции. Признаки социального конфликта, необходимые и достаточные условия его возникновения</p> <p>2) Типы и виды конфликтов. Социальные (классовые), этнические, конфессиональные и культурные различия как источники социальных конфликтов</p> <p>3) Концепции природы конфликта об источниках конфликтов и конкуренции в человеческом обществе</p>	2	2		2	1, гл.1(1.5); 2, гл.1(1.3); 6, гл.1, § 4; 6, гл.4; 7, гл.1 (1.3)	<p>Вопросы контроля к теме 3</p> <p>Выполнение задания 2 на сравнение и обобщение теор. знаний (тема 1.3, табл. 2).</p> <p><a href="http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37357">http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37357</a></p>	<p>контрольные вопросы индивидуальное задание тест</p>	
<b>Модуль 2. Основы анализа и управления конфликтами</b>									
4.	<p>Структурно-динамическая модель конфликта, основные единицы анализа.</p> <p>1) Базовые предпосылки модели</p> <p>2) Пространственно-временные, динамические и генетические «переменные» конфликта</p> <p>3) Конфликт и толерантность. Принципы толерантности. Формирование толерантного сознания</p> <p>4) Анализ и диагностика конфликтной ситуации</p>	2	2		2	1, гл.2 (2.2, 2.3); 7, Р.П гл.6 (6.1); 2, раздел III, гл.10, 11; 7(7.1), гл. 4 (4.3)	<p>Вопросы контроля к теме 4</p> <p>Выполнение задания 3 на сравнение и обобщение теор. знаний (тема 1.4, табл. 3).</p> <p><a href="http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37359">http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37359</a></p>	<p>контрольные вопросы индивидуальное задание</p>	
5.	<p>Управление конфликтами как целостный процесс и технология рационализации, урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>1) Управление конфликтами как</p>	2	2		2	1, гл.2 (2.6); 2, гл. 2 (2.4); 7, Р.П, гл. 8(8.1.)	<p>Вопросы контроля к теме 5</p> <p>Задание 4 «Диагностика индивидуальных</p>	<p>контрольные вопросы индивидуальные задания, групповое</p>	



	целостный процесс 2) Стратегии управления: предотвращение, разрешение, урегулирование конфликта 3) Управление конфликтом как технология рационализации, урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций						способов реагирования в конфликте с помощью теста К. Томаса» (20, 254 – 261; 12). Задание 5 «Диагностики деструктивных реакций личности на фрустрирующее воздействие» (29, гл. 10; 10, С. 73 – 87).	задание, тест
<b>Модуль 3. Урегулирование и разрешение конфликтов в организациях, группах и коллективах</b>								
6.	Конфликты в организациях: типы, источники, причины, методы разрешения 1) Источники и причины конфликтов в организации 2) Методы разрешения внутриорганизационных конфликтов 3) Диагностика состояния коллектива и формирование умения работать в команде	2	2		2	7, Р. II, гл. 5 (5.1), 6(6.2); гл. 8 (8.2, 8.3); 2, Р. VII, гл. 31, гл. 32 (32.2), гл. 33(33.1).	Вопросы контроля к теме 6 Задание 7. Диагностика состояния коллектива	контрольные вопросы индивидуальное задание
7.	Управление конфликтом в организации и роль руководителя 1) Механизм возникновения и развёртывания конфликта в организации как объект управляющего воздействия 2) Роль руководителя в управлении и разрешении организационного конфликта 3) Руководитель и конфликт. Формирование умения ориентироваться в способах и приёмах урегулирования	2	2		2	1, гл. 3 (3.3, 3.4); 2, гл. 3 (3.3); 7, Р. III, гл. 10; 6, Р. VIII, гл. 37 (37.3)	Вопросы контроля к теме 7. Задание 8 Рациональное урегулирование и разрешение конфликта руководителем. (1, гл. 3, 3.4)	контрольные вопросы индивидуальное задание

	конфликтных ситуаций							
8.	<p>Деловые переговоры и посредничество как социальные технологии урегулирования и разрешения конфликтов</p> <p>1) Основы организации переговорного процесса</p> <p>2) Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>3) Принципы и правила эффективных переговоров</p> <p>4) Метод «принципиальных переговоров»</p>	4	4		2	<p>7, Р.П, гл. 7(7.2, 7.3);</p> <p>2, Р.VIII, гл. 38 (38.3, 38.4);</p> <p>6, с. 592-598, 604 -610, 612;</p> <p>7, с. 20 - 25.</p>	<p>Вопросы контроля к теме 8.</p> <p>Задание 9 Изучение способов защиты от конфликтов и персональных методов активного противостояния руководителя конфликтам по В.П. Пугачёву (20, с. 261 – 264).</p> <p>Задание 10. Изучение и тренировка в применении приёмов воздействия на конфликтующие стороны.</p>	<p>контрольные вопросы индивидуальные задания, тест</p>
	<b>Всего часов:</b>	18	18		16,8			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины Конфликтология на 1 курсе  
заочной формы обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	6
практических/ семинарских	6
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)	85,8
Учебных часов на подготовку к экзамену (Контроль)	9

Форма контроля: экзамен на 1 курсе

№ 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
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Модуль 1. Введение в теорию конфликта</b>								
1.	Конфликтология как наука о социальных конфликтах 1) Феномен конфликта и предмет конфликтологии. Понятие конфликтологии как науки о социальных конфликтах. 2) Связь конфликтологии с другими науками и ее предметная область исследований	1			10,4	1, гл.1 (1.1, 1.2)	Вопросы контроля к теме 1	контрольные вопросы
2.	Возникновение и развитие теории конфликта 1) Истоки возникновения и развития научного знания о конфликте и согласии в обществе. 2) Конфликтологический подход и возникновение теории конфликта 3) Конфликтология как наука.		1		10,4	1, гл.1 (1.1,1.2, 1.3); 2, гл.1,§1, гл.П,§3; 7, Р.1,гл.1(1.1,1.2) ; 5, гл. 2, 3, 5; 6, гл.1(1.1, 1.3, 1.4); 7, гл.1 (1.1,1.2, 1.5)	Вопросы контроля к теме 2  Выполнение задания 1 на обобщение теоретических знаний (тема 1.2, таблица 1). <a href="http://sdo.bashedu.ru/module/assign/view.php?id=37354">http://sdo.bashedu.ru/module/assign/view.php?id=37354</a>	контрольные вопросы индивидуальное задание
3.	Понятие социального конфликта и конкуренции, типы и виды конфликтов, необходимые и достаточные условия возникновения	1			11	1, гл.1(1.5); 2, гл.1(1.3); 6, гл.1,§ 4; 6, гл.4;	Вопросы контроля к теме 3 Выполнение задания 2 на сравнение и	контрольные вопросы индивидуальное задание

	<p>1) Понятие социального конфликта и конкуренции. Признаки социального конфликта, необходимые и достаточные условия его возникновения</p> <p>2) Типы и виды конфликтов. Социальные (классовые), этнические, конфессиональные и культурные различия как источники социальных конфликтов</p> <p>3) Концепции природы конфликта об источниках конфликтов и конкуренции в человеческом обществе</p>					7, гл.1 (1.3)	<p>обобщение теор. знаний (тема 1.3, табл. 2).</p> <p><a href="http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37357">http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37357</a></p>	тест
<b>Модуль 2. Основы анализа и управления конфликтами</b>								
4.	<p>Аналитическая модель конфликта, основные единицы анализа.</p> <p>1) Базовые предпосылки модели</p> <p>2) Пространственно-временные, динамические и генетические «переменные» конфликта</p> <p>3) Конфликт и толерантность. Принципы толерантности. Формирование толерантного сознания</p> <p>4) Анализ и диагностика конфликтной ситуации</p>		1		11	<p>1, гл.2 (2.2, 2.3); 7, Р.П гл.6 (6.1); 2, раздел III, гл.10, 11; 7(7.1), гл. 4 (4.3)</p>	<p>Вопросы контроля к теме 4</p> <p>Выполнение задания 3 на сравнение и обобщение теор. знаний (тема 1.4, табл. 3).</p> <p><a href="http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37359">http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37359</a></p>	<p>контрольные вопросы индивидуальное задание</p>
5.	<p>Управление конфликтами как целостный процесс и технология рационализации, урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>1) Управление конфликтами как целостный процесс</p> <p>2) Стратегии управления: предотвращение, разрешение, урегулирование конфликта</p> <p>3) Управление конфликтом как технология рационализации, урегулирования и</p>	1	1		11	<p>1, гл.2 (2.6); 2, гл. 2 (2.4); 7, Р.П, гл. 8(8.1.)</p>	<p>Вопросы контроля к теме 5</p> <p>Задание 4 «Диагностика индивидуальных способов реагирования в конфликте с помощью теста К. Томаса» (20, 254 – 261; 12).</p> <p>Задание 5</p>	<p>контрольные вопросы индивидуальные задания, групповое задание тест</p>

	разрешения конфликтных ситуаций						«Диагностики деструктивных реакций личности на фрустрирующее воздействие» (29, гл. 10; 10, С. 73 – 87).	
<b>Модуль 3. Урегулирование и разрешение конфликтов в организациях, группах и коллективах</b>								
6.	Конфликты в организациях: типы, источники, причины, методы разрешения 1) Источники и причины конфликтов в организации 2) Методы разрешения внутриорганизационных конфликтов 3) Диагностика состояния коллектива и формирование умения работать в команде	1	1		11	7, Р. II, гл. 5 (5.1), 6(6.2); гл. 8 (8.2, 8.3); 2, Р. VII, гл. 31, гл. 32 (32.2), гл. 33(33.1).	Вопросы контроля к теме 6 Задание 7. Диагностика состояния коллектива	контрольные вопросы индивидуальное задание
7.	Управление конфликтом в организации и роль руководителя 1) Механизм возникновения и развёртывания конфликта в организации как объект управляющего воздействия 2) Роль руководителя в управлении и разрешении организационного конфликта 3) Руководитель и конфликт. Формирование умения ориентироваться в способах и приёмах урегулирования конфликтных ситуаций	1	1		11	1, гл. 3 (3.3, 3.4); 2, гл. 3 (3.3); 7, Р. III, гл. 10; 6, Р. VIII, гл. 37 (37.3)	Вопросы контроля к теме 7. Задание 8 Рациональное урегулирование и разрешение конфликта руководителем. (1, гл. 3, 3.4)	контрольные вопросы индивидуальное задание
8.	Деловые переговоры и посредничество как социальные технологии урегулирования и разрешения конфликтов 1) Основы организации переговорного процесса 2) Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения конфликтных ситуаций		2		10	7, Р. II, гл. 7(7.2, 7.3); 2, Р. VIII, гл. 38 (38.3, 38.4); 6, с. 592-598, 604 -610, 612; 7, с. 20 - 25.	Вопросы контроля к теме 8. Задание 9 Изучение способов защиты от конфликтов и персональных методов активного противостояния	контрольные вопросы индивидуальные задания тест

	3) Приёмы эффективных переговоров 4) Метод «принципиальных переговоров»						руководителя конфликтам по В.П. Пугачёву (20, с. 261 – 264). Задание 10. Изучение и тренировка в применении приёмов воздействия на конфликтующие стороны.	
	<b>Всего часов:</b>	6	6		85,8			

#### 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

**ОПК-6** владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
Первый этап (уровень)	Знать: основы теории конфликта; - нормы этики аудирования, оппонирования, критики и правила ведения деловой дискуссии	Фрагментарные представления об основах теории конфликта и нормах этики аудирования, оппонирования, критики и правила ведения деловой дискуссии	Неполные знания об основах теории конфликта и нормах этики аудирования, оппонирования, критики и правила ведения деловой дискуссии	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания об основах теории конфликта и нормах этики аудирования, оппонирования, критики и правила ведения деловой дискуссии	Сформированные систематические знания об основах теории конфликта и нормах этики аудирования, оппонирования, критики и правила ведения деловой дискуссии
Второй этап (уровень)	Уметь: проводить анализ и	Фрагментарные умения проводить анализ и диагностику	В целом успешные, но не системные умения проводить анализ и	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы	Сформированные умения проводить анализ и диагностику



	диагностику конфликтов в коллективе; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	конфликтов в коллективе; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	диагностику конфликтов в коллективе; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	умения проводить анализ и диагностику конфликтов в коллективе; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	конфликтов в коллективе; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения
Третий этап (уровень)	Владеть навыками: анализа и диагностики конфликтных ситуаций в коллективе; отстаивания своей точки зрения, не разрушая отношений	Фрагментарное владение навыками анализа и диагностики конфликтных ситуаций в коллективе; отстаивания своей точки зрения, не разрушая отношений	В целом успешное, но не систематическое владение навыками анализа и диагностики конфликтных ситуаций в коллективе; отстаивания своей точки зрения, не разрушая отношений	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками анализа и диагностики конфликтных ситуаций в коллективе; отстаивания своей точки зрения, не разрушая отношений	Успешное и систематическое владение навыками анализа и диагностики конфликтных ситуаций в коллективе; отстаивания своей точки зрения, не разрушая отношений

**ОПК-7** готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладание навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
Первый этап (уровень)	Знать: механизмы возникновения и	Фрагментарные представления о	Неполные знания о механизмах	Сформированные, но содержащие	Сформированные систематические

	развития конфликтов, функции конфликта, источники конфликтов в организациях и коллективах; - методы и формы организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций: посредничество, переговоры	механизмах возникновения и развития конфликтов, функциях конфликта, источниках конфликтов в организациях и коллективах, методах и формах организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций: посредничество, переговоры	возникновения и развития конфликтов, функциях конфликта, источниках конфликтов в организациях и коллективах, методах и формах организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций: посредничество, переговоры	отдельные пробелы знания о механизмах возникновения и развития конфликтов, функциях конфликта, источниках конфликтов в организациях и коллективах, методах и формах организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций: посредничество, переговоры	знания о механизмах возникновения и развития конфликтов, функциях конфликта, источниках конфликтов в организациях и коллективах, методах и формах организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций: посредничество, переговоры
Второй этап (уровень)	Уметь: применять методы и формы организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций	Фрагментарные умения применять методы и формы организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций	В целом успешное, но не системное умение применять методы и формы организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение применять методы и формы организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций	Сформированное умение проводить анализ применять методы и формы организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций
Третий этап (уровень)	Владеть конструктивного	Фрагментарное конструктивного	В целом успешное, но не систематическое	В целом успешное, но содержащее	Успешное и систематическое

	разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций в коллективе	разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций в коллективе	владение навыками конструктивного разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций в коллективе	отдельные пробелы владение навыками конструктивного разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций в коллективе	владение навыками конструктивного разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций в коллективе
--	---	---	---	---	---

## Показатели сформированности компетенции:

Критерии оценки в баллах, выставляемых преподавателем за виды деятельности по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), и соответствующие оценочные средства приведены в разделе 4.2.

Оценка уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины осуществляется на основе модульно-рейтинговой системы оценки согласно Положения БашГУ о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов.

Индивидуальная рейтинговая оценка по результатам обучения студента определяется по 100-балльной шкале и суммарно складывается из балльных оценок текущего, рубежного и промежуточного контроля (экзамена). Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля установлено в соотношении: текущий контроль – 40 баллов; рубежный контроль – 30 баллов; итоговый контроль по дисциплине – экзамен с максимально возможной суммой баллов – 30 баллов.

Шкала оценивания с учетом оценки на экзамене:

от 45 до 59 баллов (и не менее 10 баллов на экзамене) – «удовлетворительно»;

от 60 до 79 баллов (и не менее 15 баллов на экзамене) – «хорошо»;

от 80 баллов (и не менее 20 баллов на экзамене) – «отлично».

Предусмотрены поощрительные баллы за учебную и научную активность студента (участие в конференциях, конкурсах, олимпиадах, активная работа на занятиях, публикация статей, выполнение заданий повышенной сложности, работа со школьниками и др.) – до +10 баллов (не более за семестр).

## **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	Оценочное средство
1-й этап Знания	1. Знать основы теории конфликта 2. Знать нормы этики аудирования, оппонирования, критики и правила ведения деловой дискуссии	<b>ОПК-6</b> владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	Опрос, контрольные вопросы, тест, экзаменационные вопросы
	3. Знать: механизмы возникновения и развития конфликтов, функции конфликта, источники конфликтов	<b>ОПК-7</b> готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат,	Опрос, индивидуальные задания, контрольные

	в организациях и коллективах; методы и формы организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций: посредничество, переговоры и т.п.	обладание навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	вопросы, тест, экзаменационные вопросы
2-й этап Умения	1. Уметь: - проводить анализ и диагностику конфликтов в коллективе; - отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	<b>ОПК-6</b> владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	индивидуальные задания
	2. Уметь применять методы и формы организации конструктивного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций	<b>ОПК-7</b> готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладание навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других.	индивидуальные задания
3-й этап Владения (навыки / опыт деятельности)	1. Владеть навыками: - анализа и диагностики конфликтных ситуаций в коллективе;	<b>ОПК-6</b> владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	задание в группе
	2. Владеть навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношений	<b>ОПК-7</b> готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладание навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других.	задание в группе
	3. Владеть навыками конструктивного разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций в коллективе		задание в группе

## Типовые контрольные задания

### Задания для текущего контроля

#### Контрольные вопросы

по теме 1

Какое утверждение Вы считаете более верным: а) конфликт есть нормальное общественное явление; б) конфликт – форма социальной патологии? Приведите доводы в пользу выбранного суждения.

На пересечении каких наук возникла конфликтология? Назовите отрасли социальной конфликтологии.

Каковы цели конфликтологии и какие задачи она призвана решать в обществе? Что представляют собой объект и предмет конфликтологии?

*по теме 2*

Назовите основных представителей «конфликтной» и «консенсусной» линий в истории социальной мысли.

В чем суть теории «позитивного функционального конфликта» Л. Козера?

Каковы основные черты «конфликтной модели общества» Р. Дарендорфа?

Каковы основные положения «общей теории конфликта» К. Боулдинга?

*по теме 3*

В чем заключается сущность конфликта?

В чем различие конфликта и конкуренции?

Что является основной характеристикой конфликта?

Назовите атрибутивные признаки конфликта?

Каковы необходимые и достаточные условия возникновения конфликта?

*по теме 4*

Какие основные этапы выделяют в анализе конфликтов?

Что включает в себя структурно-динамическая модель конфликта?

Назовите основные единицы анализа (иначе аналитические переменные) в аналитической модели конфликта?

Что такое границы конфликта?

Почему объект конфликта неделим? Какие характеристики «неделимости» объекта вы знаете? Приведите примеры.

*по теме 5*

Что такое управление конфликтом и какие существуют принципы управления конфликтами?

Что такое прогнозирование конфликта?

Какие конфликты лучше поддаются контролю и регулированию, какие - нет?

Решение каких задач должно обеспечить управление конфликтами?

*по теме 6*

Какое место в системе управления трудом и персоналом занимает управление конфликтами?

Назовите основные функции управления конфликтами в организации?

В чем заключаются организационно-управленческие причины конфликтов?  
 Каковы социально-психологические причины конфликтов в рабочей группе?  
 Какие методы социальной психологии применяются для диагностики конфликтных отношений в рабочей группе?

*по теме 7*

Как можно предупредить возникновение конфликтов между начальником и подчиненным?  
 Какой из конфликтов (открытый, скрытый, потенциальный) может доставить наибольшие неприятности для руководителя (при прочих равных условиях)?  
 Каким правилам следовать руководителю при воздействии на конфликтную ситуацию?

*по теме 8*

Каковы сущность, виды и функции переговоров?  
 Какова динамика переговорного процесса?  
 В чем заключается технология ведения переговоров?  
 В чем заключается посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения конфликтных ситуаций?  
 Каковы основные принципы и правила эффективных переговоров?  
 В чем заключается метод «принципиальных переговоров»?

**Критерии оценивания (в баллах):**

Критерии оценивания ответа на контрольный вопрос	Количество баллов
Дан полный, развернутый, обоснованный ответ, в соответствии с правилом ТАП («тезис» - «аргумент» - «поддержка»): ответ содержит верный тезис или формулировку определения, логически верное обоснование, или апелляция к теоретической модели, пример из практики, или описание решения в конкретной ситуации	1
Дан в целом неверный ответ, или два элемента ТАП в структуре ответа отсутствуют, неверны или противоречат верному ответу («тезису»)	0

**Критерии оценивания (для заочной формы):**

Критерии оценивания ответа на контрольный вопрос	оценка
Дан полный, развернутый, обоснованный ответ, в соответствии с правилом ТАП («тезис» - «аргумент» - «поддержка»): ответ содержит верный тезис или формулировку определения, логически верное обоснование, или апелляция к теоретической модели, пример из практики, или описание решения в конкретной ситуации	зачтено

Дан в целом неверный ответ, или два элемента ТАП в структуре ответа отсутствуют, неверны или противоречат верному ответу («тезису»)	не зачтено
---	------------

*Примеры индивидуальных заданий для самостоятельной работы*

*Задание 1.* Истоки возникновения знаний о конфликте и предпосылки теории конфликта (по теме 2).

*Формулировка задания для студентов:* в процессе подготовки к семинарскому занятию и изучения учебного материала по списку рекомендуемой литературы, заполните следующую таблицу по форме:

Таблица 1. Истоки возникновения знаний о конфликте и предпосылки теории конфликта

Исторические эпохи	имена, научные школы	Значимые Произведения	Основополагающие идеи о роли конфликта и согласия в обществе	Линия преемственности: Конфликтологическая/ консенсусная
1	2	3	4	5
Древний мир				
Ср.века				
Возрождение				
Просвещение				
Новое время				

*Литература:* Алексеев О.А. Конфликтология и управление: Учебное пособие. – Уфа: РИЦ БашГУ, 2011. – С.72.

*Задание 2.* Сравнительный анализ социального конфликта, экономической конкуренции и сотрудничества (по теме 3).

*Формулировка задания.* Ответьте на вопрос и выполняйте пункты задания в следующей последовательности:

- 1) В чём принципиальное отличие конфликта и конкуренции?
- 2) Проведите анализ определений социального конфликта и конкуренции, которые вы встретили в рекомендованной литературе.
- 3) Установите различия между конфликтом и экономической конкуренцией по ряду атрибутивных признаков и заполните таблицу 4.
- 4) Попробуйте на основе сопоставления признаков также установить соответствующие признаки для сотрудничества как одной из основных форм социального взаимодействия наряду с конкуренцией и конфликтом.

Таблица 3. Сравнительный анализ социального конфликта, экономической конкуренции и сотрудничества



№ п/п	конфликт	конкуренция	сотрудничество
1	<i>характер взаимодействий:</i>		
2	непосредственный		
3	временный		
4	индивидуализированный		
5	несовместимость целей, действий		
6	наличие принуждения / насилия		
7	наращивание «социальной силы» («борьба за власть»)		
8	<i>характер взаимодействий:</i>		

*Литература:* Алексеев О.А. Конфликтология и управление: Учебное пособие. – Уфа: РИЦ БашГУ, 2011. – С. 73 .

### **Критерии оценивания заданий (в баллах):**

Критерии оценивания заданий	Количество баллов
Задание выполнено полностью: цель задания успешно достигнута; основные понятия определены; получены верные ответы на основные и дополнительные вопросы, работа выполнена в полном объеме.	3
Задание в целом выполнено: цель задания достигнута; получены верные ответы на основные вопросы, однако не на все дополнительные вопросы получены верные ответы.	2
Задание выполнено в основном, но не в полном объеме: цель задания в целом достигнута, получены верные ответы на более половины основных вопросов	1
Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	0

### **Критерии оценивания заданий (для заочной формы)**

Критерии оценивания заданий	оценка
Задание выполнено полностью или в основном: цель задания успешно достигнута; основные понятия определены; получены верные ответы на основные и дополнительные вопросы или не на все дополнительные вопросы получены верные ответы	зачтено
Задание не выполнено или выполнено не в полном объеме, фрагментарно, цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено

### Групповое задание для аудиторной работы

**Задание 3.** Анализ и диагностика конфликтных ситуаций с меняющимися условиями: 3 этапа (к практическому занятию по теме 4)

**Цель задания:** научить студентов анализировать структуру конфликта по действующим факторам, составу участников, их целям, характеру отношений в ситуации с меняющимися условиями.

**Методическое обеспечение:** аудиофрагмент рассказа Роберта Шекли «Долой паразитов», иллюстрирующий изменение конфликтной ситуации, схема анализа и диагностики конфликта.

Последовательность выполнения задания:

1) Внимательно прослушать аудиофрагмент, отмечая незнакомые названия и ключевые моменты развертывания ситуации.

2) Определить: кто выступает участником ситуации.

3) Определить: какие объекты связаны с действиями или намерениями участников («объекты интереса»).

4) Сгруппировать участников по признакам организационной целостности или единства интересов.

5) Выделить основных участников («стороны»).

6) Определить: основные («терминальные») и второстепенные («инструментальные») цели сторон.

10) Заполнить аналитическую таблицу: субъекты, объекты, цели, граничные условия решения проблемы (объективные ограничения и связанные с ними риски и угрозы).

11) Построить граф «дерево решений» или «дерево целей» для основных участников (сторон) и определить тип проблемной ситуации («конфликт», «конкуренция», «сотрудничество»).

12) Предложить и обосновать пути и методы решения проблемной ситуации.

Последовательность анализа и поиска решения повторяется для трех этапов развития ситуации с изменяющимися условиями.

#### Критерии оценивания задания (в баллах):

Критерии оценивания задания (этапа)	Количество баллов
Задание выполнено полностью: цель задания успешно достигнута; основные понятия определены; получены верные ответы на основные и дополнительные вопросы, работа выполнена в полном объеме.	3
Задание в целом выполнено: цель задания достигнута; получены верные ответы на основные вопросы, однако не на все дополнительные вопросы получены верные ответы.	2

Задание выполнено в основном, но не в полном объёме: цель задания в целом достигнута, получены верные ответы на более половины основных вопросов	1
Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	0

### Критерии оценивания задания (для заочной формы)

Критерии оценивания задания (этапа)	оценка
Задание выполнено полностью или в основном: цель задания успешно достигнута; основные понятия определены; получены верные ответы на основные и дополнительные вопросы или не на все дополнительные вопросы получены верные ответы	зачтено
Задание не выполнено или выполнено не в полном объёме, фрагментарно, цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено

## Задания для рубежного контроля

### *Тестовые задания*

Тестирование уровня усвоения основных понятий, концепций, теоретических моделей (10 тестовых вопросов, контрольное время 7 мин.).

1. Конфликтом называется
  - 1) объективная в своей основе или чисто субъективная ситуация столкновения интересов, целей позиций участников
  - 2) процесс, в котором стороны активно ищут возможности помешать друг другу в попытках достижения взаимоисключающих целей
  - 3) такое состояние субъект-субъектных отношений, в котором субъекты осознают несовместимость своих интересов и воспринимают друг друга как препятствие осуществлению своих целей
  - 4) процесс, в котором стороны активно ищут возможности превзойти друг друга в достижении цели
  
2. В основе любого социального конфликта лежит проблема
  - 1) дефицита ресурсов
  - 2) интеграции
  - 3) их классификации
  - 4) конкуренции
  
3. Конкуренция – это
  - 1) процесс, в котором стороны активно ищут возможности помешать друг другу в попытках достижения взаимоисключающих целей

- 2) предельный случай обострения социальных противоречий
- 3) такое состояние субъект-субъектных отношений, в котором субъекты осознают несовместимость своих интересов и воспринимают друг друга как препятствие осуществлению своих целей
- 4) процесс, в котором стороны активно ищут возможности превзойти друг друга в достижении цели

4. В основу формирования современной конфликтологии легли: А) конфликтологическая линия возникновения и развития научных знаний о конфликте Б) консенсусная линия возникновения и развития научных знаний о конфликте в человеческом обществе?

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) оба верны
- 4) оба неверны

5. Приверженцем концепции о позитивной роли конфликта в развитии общества является

- 1) Г. Зиммель
- 2) Т. Парсонс
- 3) Р. Мертон
- 4) Э. Дюркгейм

6. Механизм переноса конфликтного поведения на другую ситуацию, обусловленный необходимостью снять накопленную субъектом психосоциальную напряженность, освободив ее в более доступных формах, называется

- 1) трансформацией
- 2) трансфером
- 3) замещением
- 4) эскапизмом

7. Основу конфликта составляют

- 1) противоборствующие стороны и объект их притязаний
- 2) противоборствующие стороны и другие участники конфликта
- 3) ограниченный ресурс
- 4) ограниченность предпочитаемых позиций

8. Основной причиной социальных конфликтов, согласно концепции Р. Дарендорфа, является

- 1) неравномерное распределение власти
- 2) неравномерное распределение собственности
- 3) неравномерное распределение дохода
- 4) неравномерное распределение престижа

9. Конфликт и борьба присущи человеку, как и всем животным утверждает \_\_\_\_\_ концепция социального конфликта

- 1) социально-структурная
- 2) социобиологическая
- 3) социально-психологическая
- 4) потребностная

10. Уличные беспорядки в каком-либо городе следует отнести к \_\_\_\_\_ уровню социального конфликта

- 1) локальному
- 2) региональному
- 3) социетальному
- 4) глобальному

Описание методики оценивания при тестовом контроле:

На оценку степени сформированности знаниевой компоненты компетенции при рубежном контроле отводится не менее 10 вопросов теста. Число правильных ответов теста от 45 до 59% соответствует начальному (пороговому) уровню овладения компетенцией, от 60 до 80 % - базовому уровню, от 81 до 100 % - повышенному (продвинутому) уровню сформированности компетенции.

**Критерии оценивания (в баллах):**

Процент правильных ответов	Количество баллов
95 - 100 %	10
85 - 94 %	9
75 - 84%	8
65 - 74%	7
55 - 64%	6
45 – 54%	5
менее 45%	0

**Критерии оценивания теста (для заочной формы):**

Процент правильных ответов	оценка
81 - 100 %	зачтено
60 - 80 %	
45 - 59%	
менее 45%	не зачтено

## Итоговый контроль

### Описание методики оценивания:

Перед проведением итогового контроля по дисциплине (экзамен) вычисляется общее количество баллов по результатам текущего и рубежного контроля с учетом посещаемости занятий и дополнительных поощрительных баллов.

Для допуска к сдаче экзамена общее количество предварительно набранных баллов должно быть не менее 35.

Обучающийся по заочной форме допускается к прохождению итогового контроля по дисциплине при условии выполнения всех заданий рубежного и текущего контроля, предусмотренных программой дисциплины. При этом положительно оценены должны быть все рубежные контрольные работы и не менее 50% заданий текущего контроля.

Структура экзаменационного билета:

Экзаменационный билет содержит 2 вопроса: теоретический вопрос и практико-ориентированный. Теоретические вопросы позволяют оценить степень сформированности компетенций ОПК-6, ОПК-7 в части знаний.

### Образец экзаменационного билета

---

Башкирский государственный университет	Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом
Институт экономики, финансов и бизнеса	Профиль: Экономика и управление персоналом
Кафедра социологии труда и экономики предпринимательства	Дисциплина «Конфликтология»

### Экзаменационный билет № 1

1. Конфликтология как наука о социальных конфликтах.
2. Особенности переговорного процесса, требования к взаимоотношениям сторон, методы ведения переговоров

Зав. кафедрой

У.А. Назарова

### *Перечень вопросов для экзамена*

1. Конфликтология как наука о социальных конфликтах.
2. Понятие социального конфликта (определения Дмитриева, Дарендорфа, Козера).
3. Признаки социального конфликта (классификация Р. Макка и Р. Снайдера). Необходимые и достаточные условия возникновения социального конфликта.
4. Типы конфликтов: конфликты интересов и когнитивные конфликты, конфликты ценностей, конфликты идентичностей
5. Виды социальных конфликтов: экономические, социально-экономические, политические. Понятие социального и экономического конфликта, конфликт и конкуренция
6. Уровни и масштабы проявления социальных конфликтов
7. Формирование концептуальных идей о роли конфликта и согласия в истории социальных и экономических учений, развитие «конфликтного» и «консенсусного» подходов. Особенность «конфликтологического подхода».
8. Социобиологические концепции природы конфликта
9. Социально-структурная (классовая) концепция конфликта в учении К. Маркса и ее современные оценки
10. Социально-психологическая концепция природы конфликта, теория депривации, механизм социальной напряженности.
11. «Потребностный» подход к исследованию источников и причин социальных конфликтов (П. Сорокин, Дж. Бертон)
12. «Общая теория конфликта и защиты» Кеннета Боулдинга.
13. Концепция «позитивно-функционального конфликта» Льюиса Козера.
14. Различие подходов структурного функционализма и «школы конфликта» к пониманию роли конфликтов в экономике и управлении.
15. «Диалектическая» теория социального конфликта Ральфа Дарендорфа.
16. «Теория игр» в исследовании конфликтов и конкуренции. Классификация типов конфликта А. Рапопорта.
17. «Теория ненасилия» и доктрина «толерантности».
18. Анализ и диагностика конфликтной ситуации.
19. Структура конфликта, аналитические переменные конфликта
20. «Генетические» переменные социального конфликта: стороны, объект и предмет конфликта, условия возникновения, причина и повод конфликта, инцидент и прецедент.
21. Объект конфликта. Особенности объектов конфликта. «Объектные» и «безобъектные» конфликты
22. Предмет и основа конфликта.

23. «Пространственно-временные» переменные конфликта: пространственные границы; начало и окончание конфликта, условия, фиксирующие начало и окончание конфликта
24. Участники конфликта, «социальная сила» сторон конфликта и ее составляющие, оценка «силы» и «ранга».
25. Ролевое поведение участников, имитация ролей.
26. «Стили» поведения участников в конфликте (классификация Томаса-Килманна), способы урегулирования конфликтных ситуаций.
27. «Динамические» переменные конфликта: предконфликтная, конфликтная и постконфликтная стадии, интенсивность и пик конфликта, конфликтная пауза, темп конфликта
28. Конфликтная ситуация: факторы возникновения (создания), «реальные» и «мнимые» конфликтные ситуации
29. Структура отношений участников, влияние структуры отношений на исходы конфликта.
30. Исход конфликта и его результативность, классификация исходов в теории игр, причины неопределенности исхода конфликтов типа «игр».
31. «Конфликтное сознание», его роль в возникновении конфликтов. Формирование «толерантного сознания».
32. Функциональность конфликта
33. Механизм возникновения и развертывания конфликта.
34. Динамика конфликта. Особенности управления конфликтом на разных стадиях развертывания
35. Управление конфликтами как целостный процесс: диагностика, прогнозирование, урегулирование, разрешение, контроль, профилактика
36. Стратегии разрешения и тактики управления разрешением конфликта, стили поведения субъектов в конфликтной ситуации и методы урегулирования взаимоотношений сторон
37. Конфликты в группах и организациях: причины, виды, способы разрешения
38. Методики диагностики конфликтной ситуации. «Картография конфликта» Х. Корнелиус.
39. Процессуальная схема рационального разрешения конфликта руководителем.
40. Этика взаимоотношений в разрешении делового конфликта.
41. Особенности переговорного процесса, требования к взаимоотношениям сторон, методы ведения переговоров
42. Основные положения Федерального закона № 193 от 27.07.2010 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Ответ на экзаменационный билет оценивается следующим образом:

**Критерии оценивания для очной (в баллах) и заочной форме:**



**25 - 30 баллов «отлично»** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы;

**17-24 баллов («хорошо»)** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности;

**10-16 баллов («удовлетворительно»)** 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;

**1-9 баллов («неудовлетворительно»)** выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Решение об аттестации студентов очной формы принимается преподавателем на основании действующего Положения о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов.

Баллы, полученные при сдаче экзамена, суммируются с баллами, полученными в течение учебного семестра.

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

- «отлично» – от 80 до 100 (110 баллов, включая 10 поощрительных баллов);
- «хорошо» – от 60 до 79 баллов;
- «удовлетворительно» – от 45 до 59 баллов;
- «неудовлетворительно» – менее 45 баллов.

#### **4.3 Рейтинг-план дисциплины**

##### **Б1.Б.16 Конфликтология**

Направление 38.03.03 Управление персоналом, профиль «Экономика и управление персоналом»  
курс 1, семестр 1

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	баллы		
			Мин.	Макс.	
<b>Модуль 1.</b>					
	<b>Текущий контроль</b>				
1	Аудиторная работа	1	3	0	3
2	Индивидуальные задания	3	2	0	6
	<b>Рубежный контроль</b>				
1	Тест	10	1	0	10
<b>Модуль 2.</b>					
	<b>Текущий контроль:</b>				
4	Аудиторная работа	1	2	0	2
5	Групповое задание	3	3	0	9
6	Индивидуальные задания	3	3	0	9
	<b>Рубежный контроль</b>				
	Тест	10	1	0	10
<b>Модуль 3.</b>					
	<b>Текущий контроль</b>				
1	Аудиторная работа	1	2	0	2
2	Индивидуальные задания	3	3	0	9
	<b>Рубежный контроль</b>				
1	Тест	10	1	0	10
<b>Поощрительные баллы</b>					
1 2	Публикация статей / олимпиада / работа со школьниками	5	2	0	10
<b>Посещаемость</b>					
1	Посещение лекционных занятий			0	-6
2	Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			0	-10
<b>Итоговый контроль:</b>					
1	экзамен			0	30

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Зеленков, М.Ю. Конфликтология: учебник / М.Ю. Зеленков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 324 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>
2. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255820>
3. Шапиро, С.А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 325 с. То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428384>

#### Дополнительная литература:

4. Алексеев О.А. Конфликтология и управление: Учебное пособие. – Уфа: РИЦ БашГУ, 2011. – 240 с. (для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки бакалавров «экономика» и «менеджмент») (местонахождение и доступность: БашГУ аб9 – 46 экз; чз5 – 5 экз).
5. Алексеев О.А., Ахметшина Е.К. Конфликтология социального управления трудовыми процессами в производственных организациях: Учеб.пос. – Уфа: РИЦ БашГУ, 2006. – 270 с. — Электрон. версия печ. публикации. — Доступ возможен через Электронную библиотеку БашГУ. URL:<https://elib.bashedu.ru/dl/read/AlekseevAhmetshinaKonflitologi.soc.uprav.trud.processamiUsh.pos.pdf>
6. Бобрешова, И.П. Конфликтология. Практикум: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев ; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург : ОГУ, 2015. - 102 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981> (11.10.2018).
7. Лукаш, Ю.А. Профилактика конфликтов и иных негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса: учебное пособие / Ю.А. Лукаш. - 2-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2017. - 70 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115084> (11.10.2018).
8. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393> (11.10.2018).
9. Федеральный закон № 193 от 27.07.2010 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

## **5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины**

№	Наименование Интернет-ресурса	Ссылка (URL) на Интернет ресурс
1.	Электронно-библиотечная система «ЭБ БашГУ»	<a href="https://elib.bashedu.ru/">https://elib.bashedu.ru/</a>
2.	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online»	<a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a>
3.	Электронно-библиотечная система издательства «Лань»	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>
4.	Сайт дистанционного обучения БашГУ	sdo.bashedu.ru
5.	Сайт международной ассоциации конфликтологов и журнала «Конфликтология»	www.confstud.ru
6.	Справочная правовая система «Консультант плюс»	<a href="http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&amp;utm_csource=online&amp;utm_medium=button">http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&amp;utm_csource=online&amp;utm_medium=button</a>
7.	Официальный сайт Арбитражного суда Республики Башкортостан	www.ufa.arbitr.ru
8.	Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан	www.mintrudrb.ru
9.	Экономика, социология, менеджмент	www.ecsocman.edu.ru

#### Перечень программного обеспечения

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). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007

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

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий	Лекции	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор,

<p>лекционного типа: №№ 107, 108, 110, 111, 114, , 122 , 204, 207, 208, 209, 210, 212, № 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312 .</p>		<p>персональные компьютеры. 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). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: №№ 107, 108, 110, 111, 114, , 122 , 204, 207, 208, 209, 210, 212, № 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312 .</p>	<p>Практические/семинарские занятия</p>	<p>Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 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). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007</p>
<p>Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: №№ 107, 108, 110, 111, 114, , 122 , 204, 207, 208, 209, 210, 212, № 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312.</p>	<p>Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация</p>	<p>Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 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). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007</p>
<p>Помещения для самостоятельной работы: 302 читальный зал (гуманитарный корпус).</p>	<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Учебная мебель, персональные компьютеры в комплекте HP, моноблок, персональный компьютер в комплекте моноблок iRU.</p>
<p>Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: 115 , 118</p>	<p>-</p>	<p>115: учебная мебель, колонки (2 шт.), динамики, dvd плеер toshiba, магнитола sony (4 шт.) 118: учебная мебель, проектор benq, колонки (2 шт.), музыкальный центр lg, флипчарт магнитно-маркерный на треноге</p>