

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

Актуализировано:
на заседании кафедры
протокол № 10 от «2» июня 2017 г.

Согласовано:
Председатель УМК Института

Зав. кафедрой



/У.А.Назарова



____/ Н.Г. Вишневская

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология в управлении
вариативная часть

программа бакалавриата

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки
Управление государственным и муниципальным развитием

Квалификация
бакалавр

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



Алексеев О.А.

Для приема: 2015 г.

Уфа 2017 г.

Составитель / составители: _____ Алексеев О.А _____

Рабочая программа дисциплины актуализирована на заседании кафедры социологии труда и экономики предпринимательства, протокол « 2 » июня 2017 г. № 10

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры социологии труда и экономики предпринимательства: список основной и дополнительной литературы, вопросы к экзамену, протокол № 12 от « 8 » июня 2018 г.

Заведующий кафедрой _____

/ Назарова У.А.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры социологии труда и экономики предпринимательства (программное обеспечение), протокол № 6 от «18» января 2019 г.

И.о. заведующего кафедрой _____ / Назарова У.А./

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.....	6
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся).....	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине.....	13
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.....	13
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.....	17
4.3 Рейтинг-план дисциплины.....	45
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	46
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	46
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины.....	47
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	48

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 и принципы толерантности; - отличительные признаки конфликтного и толерантного сознания, пути формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения, урегулирования конфликтных ситуаций и ведения переговоров; - источники и условия возникновения, социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
	2. Знать: механизмы возникновения и развития конфликтов, функции конфликта, источники конфликтов на разных организационных уровнях; - методы диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов для эффективного исполнения управленческих решения в условиях неопределенности и рисков; - способы конструктивного разрешения конфликтов	ПК-1 умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	

Умения	1. Уметь взаимодействовать с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-6 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
	2. Уметь выбирать адекватные инструменты для конструктивного разрешения конфликтов	ПК-1 - умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	
Владения (навыки/опыт деятельности)	1. Владеть навыками взаимодействия с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-6 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
	2. Владеть навыками: диагностики конфликтных ситуаций; - конструктивного разрешения конфликтов	ПК-1 - умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01 «Конфликтология в управлении» относится к вариативной части.

Дисциплина изучается студентами очной формы обучения на 1 курсе в 1 семестре.

Целью изучения дисциплины является формирование 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.

Дисциплина «Конфликтология в управлении» является значимой для освоения таких дисциплин, как Б1.В.02 Введение в профессию, Б1.В.04 Государственная и муниципальная служба, Б1.В.07 Основы государственного и муниципального управления, Б1.В.13 Риски в государственном управлении, а также для дисциплин по выбору Б1.В.ДВ.06.01 Противодействие коррупции на государственной и муниципальной службе, Б1.В.ДВ.08.02 Взаимодействие государства и бизнеса, а также для прохождения Производственной практики Б2.В.02.02.

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 в управлении на 1 семестр
очной формы обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	4/144
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)	52,8
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 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
Модуль 1. Введение в теорию конфликта								
1.	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) Феномен конфликта в управлении. Парадигмы разрешения конфликтов и управления конфликтами	2	2		5,4	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 семинарского занятия к теме 1	вопросы для семинара
2.	Конфликтология как наука об управлении социальными конфликтами. 1) Предмет конфликтологии. Понятие конфликтологии как науки об управлении социальными конфликтами и их разрешении. 2) Связь конфликтологии с другими управленческими науками, ее область исследований и деятельности 3) Развитие и области применения	2	2		5,4	1, гл.1 (1.1, 1.2)	Вопросы семинарского занятия к теме 2	вопросы для семинара

	«конфликтологии управления» и «конфликтменеджмента».							
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		7	1, гл.1(1.5); 2, гл.1(1.3); 6, гл.1, § 4; 6, гл.4; 7, гл.1 (1.3)	Вопросы семинарского занятия к теме 3	вопросы для семинара, тест
Модуль 2. Основы анализа и управления конфликтами								
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) Функциональность конфликта.</p> <p>4) Анализ и диагностика конфликтной ситуации</p> <p>5) Конфликт и толерантность. Принципы толерантности. Формирование толерантного сознания</p>	2	2		7	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)	Вопросы семинарского занятия к теме 4. Подготовка к групповому заданию: Задание 1 «Анализ и диагностика конфликтной ситуации с меняющимися условиями»	вопросы для семинара, групповое задание
5.	Управление конфликтами как целостный	2	2		7	1, гл.2 (2.6); 2,	Вопросы	вопросы для

	<p>процесс и технология рационализации, урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>1) Управление конфликтами как целостный процесс. Диагностика, анализ, прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Модель процесса управления конфликтом</p> <p>2) Стратегии управления: предотвращение, разрешение, урегулирование конфликта. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные</p> <p>3) Управление конфликтом как технология рационализации, урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>4) Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.</p>					<p>гл. 2 (2.4); 7, Р. III, гл. 8(8.1.)</p>	<p>семинарского занятия к теме 5. Задание 2. Диагностика конфликтной ситуации с помощью «картографии конфликта» и выбор варианта решения</p>	<p>семинара, индивидуальное задание, тест</p>	
Модуль 3. Урегулирование и разрешение конфликтов в организациях, группах и коллективах									
6.	<p>Конфликты организаций и муниципальных образований: типы, источники, причины, методы разрешения.</p> <p>1) Источники и причины конфликтов в организации. Методы урегулирования и</p>	2	2		7	<p>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.</p>	<p>Вопросы семинарского занятия к теме 6. Подготовка к практическому</p>	<p>вопросы для семинара, индивидуальное задание, практическое</p>	

	<p>разрешения внутриорганизационных конфликтов</p> <p>2) Конфликты власти и бизнеса, бизнес-структур и локальных сообществ.</p> <p>3) Управление локальными конфликтами на уровне организаций и муниципальных образований.</p> <p>4) Управление конфликтами интересов в системах государственного и частного партнерства. Конфликт интересов у лиц, которые обязаны действовать в публичных интересах при оказании государственных и социальных услуг. Требования, направленные на предотвращение конфликта интересов и снижение рисков при оказании государственных и социальных услуг</p>					33(33.1).	<p>заданию «Диагностика социально-психологического климата коллектива».</p> <p>Задание 3 «Управление конфликтами в организации»</p>	задание
7.	<p>Управление конфликтом в организации и роль руководителя</p> <p>1) Механизм возникновения и развёртывания конфликта в организации как объект управляющего воздействия</p> <p>2) Диагностика состояния коллектива</p> <p>3) Роль руководителя в управлении и разрешении организационного конфликта</p> <p>4) Руководитель и конфликт. Формирование умения ориентироваться в способах и приёмах урегулирования конфликтных ситуаций</p>	2	2		7	<p>1, гл. 3 (3.3, 3.4);</p> <p>2, гл. 3 (3.3);</p> <p>7, Р.III, гл.10;</p> <p>6, Р.VIII, гл.37 (37.3)</p>	<p>Вопросы семинарского занятия к теме 7. Подготовка к Игре-тренингу «Рациональное урегулирование и разрешение конфликта руководителем» (1, гл. 3, 3.4)</p>	<p>вопросы для семинара, групповое задание</p>
8.	<p>Деловые переговоры и посредничество как социальные технологии урегулирования и разрешения конфликтов</p>	4	4		7	<p>7, Р.II, гл. 7(7.2, 7.3);</p> <p>2, Р.VIII, гл. 38</p>	<p>Вопросы семинарского занятия к теме 8.</p>	<p>вопросы для семинара, индивидуальные</p>

	<p>1) Основы организации переговорного процесса 2) Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения конфликтных ситуаций 3) Приёмы эффективных переговоров 4) Метод «принципиальных переговоров»</p>					<p>(38.3, 38.4); 6, с. 592-598, 604-610, 612; 7, с. 20 - 25.</p>	<p>Задание 4. «Стили деятельности конфликтолога-посредника» (6, 254 – 261; На курсе Конфликтология в СДО – задание 7 к теме 3.2 http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=45940).</p>	<p>задания контрольная работа</p>
	Всего часов:	18	18		52,8			

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

ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

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 и принципы толерантности; - отличительные признаки конфликтного и толерантного сознания, пути формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения, урегулирования конфликтных ситуаций и ведения переговоров;	Фрагментарные представления об основах теории конфликта и принципах толерантности; отличительных признаках конфликтного и толерантного сознания, путях формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения, урегулирования конфликтных	Неполные знания об основах теории конфликта и принципах толерантности; отличительных признаках конфликтного и толерантного сознания, путях формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения, урегулирования конфликтных ситуаций и ведения переговоров; источниках и условиях	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания об основах теории конфликта и принципах толерантности; отличительных признаках конфликтного и толерантного сознания, путях формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения,	Сформированные систематические знания об основах теории конфликта и принципах толерантности; отличительных признаках конфликтного и толерантного сознания, путях формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения, урегулирования

	- источники и условия возникновения, социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	ситуаций и ведения переговоров; источниках и условиях возникновения, социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	возникновения, социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	урегулирования конфликтных ситуаций и ведения переговоров; источниках и условиях возникновения, социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	конфликтных ситуаций и ведения переговоров; источниках и условиях возникновения, социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
Второй этап (уровень)	Уметь взаимодействовать с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Фрагментарные умения взаимодействовать с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	В целом успешные, но не системные умения взаимодействовать с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	В целом успешные, но содержащее отдельные пробелы умения взаимодействовать с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Сформированные умения взаимодействовать с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Третий этап (уровень)	Владеть навыками взаимодействия с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Фрагментарное владение навыками взаимодействия с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	В целом успешное, но не систематическое владение навыками взаимодействия с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками взаимодействия с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Успешное и систематическое владение навыками взаимодействия с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

	культурные различия	этнические, конфессиональные и культурные различия	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
--	---------------------	--	--	---	---

ПК-1 умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения

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 развития конфликтов, функции конфликта, источники конфликтов на разных организационных уровнях; - методы диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов для эффективного	Фрагментарные представления о механизмах возникновения и развития конфликтов, функциях конфликта, источниках на разных организационных уровнях; методах диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов для эффективного исполнения	Неполные знания о механизмах возникновения и развития конфликтов, функциях конфликта, источниках на разных организационных уровнях; методах диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов для эффективного исполнения управленческих решения в условиях	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания о механизмах возникновения и развития конфликтов, функциях конфликта, источниках на разных организационных уровнях; методах диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов для	Сформированные систематические знания о механизмах возникновения и развития конфликтов, функциях конфликта, источниках на разных организационных уровнях; методах диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов для эффективного

	исполнения управленческих решения в условиях неопределенности и рисков; - способы конструктивного разрешения конфликтов	управленческих решения в условиях неопределенности и рисков; способах конструктивного разрешения конфликтов	неопределенности и рисков; способах конструктивного разрешения конфликтов	эффективного исполнения управленческих решения в условиях неопределенности и рисков; способах конструктивного разрешения конфликтов	исполнения управленческих решения в условиях неопределенности и рисков; способах конструктивного разрешения конфликтов
Второй этап (уровень)	Уметь выбирать адекватные инструменты для конструктивного разрешения конфликтов	Фрагментарные умения выбирать адекватные инструменты для конструктивного разрешения конфликтов	В целом успешное, но не системное умение выбирать адекватные инструменты для конструктивного разрешения конфликтов	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение выбирать адекватные инструменты для конструктивного разрешения конфликтов	Сформированное умение выбирать адекватные инструменты для конструктивного разрешения конфликтов
Третий этап (уровень)	Владеть навыками: диагностики конфликтных ситуаций; - конструктивного разрешения конфликтов	Фрагментарное владение навыками диагностики конфликтных ситуаций; конструктивного разрешения конфликтов	В целом успешное, но не систематическое владение навыками диагностики конфликтных ситуаций; конструктивного разрешения конфликтов	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками диагностики конфликтных ситуаций; конструктивного разрешения конфликтов управленческих решений	Успешное и систематическое владение навыками диагностики конфликтных ситуаций; конструктивного разрешения конфликтов управленческих решений

Показатели сформированности компетенций:

Критерии оценивания 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 и принципы толерантности	ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Вопросы семинарского занятия, контрольная работа, тест, экзаменационные вопросы
	2. Знать отличительные признаки конфликтного и толерантного сознания, пути формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения, урегулирования конфликтных		Вопросы семинарского занятия, контрольная работа, тест, экзаменационные вопросы

	ситуаций и ведения переговоров		
	3. Знать источники и условия возникновения, социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий		Вопросы семинарского занятия, тест, экзаменационные вопросы
	4. Знать механизмы возникновения и развития конфликтов, функции конфликта, источники конфликтов на разных организационных уровнях	ПК-1 умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	Вопросы семинарского занятия, контрольная работа, тест, экзаменационные вопросы
	5. Знать методы диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов в организации для разработки для эффективного исполнения управленческих решения в условиях неопределенности и рисков		Вопросы семинарского занятия, контрольная работа, тест, экзаменационные вопросы
	6. Знать способы конструктивного разрешения конфликтов		Вопросы семинарского занятия, контрольная работа, тест, экзаменационные вопросы
2-й этап Умения	1. Уметь взаимодействовать с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-6 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Индивидуальные и групповые задания, контрольная работа
	3. Уметь выбирать адекватные инструменты для конструктивного разрешения конфликтов	ПК-1 умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	Индивидуальные и групповые задания, контрольная работа
3-й этап Владения (навыки / опыт деятельности)	1. Владеть навыками взаимодействия с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Групповые задания
	4. Владеть навыками диагностики конфликтных ситуаций	ПК-1 умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия	Практическое задание
	5. Владеть навыками конструктивного разрешения конфликтов		Групповые задания

		при реализации управленческого решения	
--	--	---	--

Типовые контрольные задания

Задания для текущего контроля

Вопросы для семинаров:

Занятие № 1

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

Объясните, существуют ли конфликты в неживой природе и животном мире?

Назовите отрасли конфликтологии и коротко охарактеризуйте их предметные области исследования?

Какова связь конфликтологии с другими науками?

В чем состоит вклад математической школы конфликтологии и «теории игр» в разработку общей теории конфликта?

В чем заключается математическое моделирование конфликтов?

В чем состоит применение системного подхода к изучению разного рода конфликтов?

В чем особенности институционального подхода к проблеме конфликта в обществе?

Занятие № 2

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

Каковы природа и источники конфликта в обществе с точки зрения социального дарвинизма, ее критические оценки?

В чем суть марксистского понимания конфликта и теории классовой борьбы, их современная критическая оценка?

Как рассматривает социальный конфликт теория структурного функционализма Т. Парсонса?

Каковы основные положения функциональной теории конфликта и их критические оценки со стороны представителей конфликтологического направления (Л. Козера, Р. Дарендорфа, «неомарксистов» и др.)?

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?

Занятие № 3

В чем заключается сущность конфликта?

Что такое объект конфликта? Назовите основные характеристики объекта конфликта.

Каковы основные свойства конфликтного взаимодействия?

Сравните понятия: «объект конфликта» и «предмет конфликта».

В чем различие конфликта и конкуренции?

Сравните конфликты и спортивное соревнование

Что является основной характеристикой конфликта?

Назовите атрибутивные признаки конфликта?

Каковы необходимые и достаточные условия возникновения конфликта?

Каковы объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов?

Что включает в себя понятие «социальная напряженность»?

Что такое депривация?

В чем заключается глубинная причина любого конфликта?

Назовите основные виды противоречий, влияющих на возникновение конфликта.

Чем отличаются объективные противоречия и субъективные противоречия?

Назовите основные, на ваш взгляд, противоречия современного российского общества.

Что составляет основу любого конфликта?

Почему следует различать причину и повод конфликта?

Каковы главные объективные факторы возникновения социальных конфликтов в современном обществе?

Дайте характеристику основным и неосновным участникам конфликта.

Что означает понятие «ранг оппонента»?

Охарактеризуйте роль в конфликте группы поддержки, инициаторов, организаторов, пособников и посредников? Приведите примеры.

Что такое «среда конфликта»? Какие бывают виды среды конфликта? В чем состоит различие микросреды конфликта от его макросреды?

Назовите основные личностные элементы конфликта.

Каковы основные психологические доминанты поведения личности? Что такое ценностные ориентации, цели, мотивы, интересы, потребности личности? В чем состоит их внутренняя взаимосвязь?

Что означает выражение «токсичная личность»? Приведите примеры типов личностей, которых можно отнести к «токсичным».

Дайте характеристику основных типов «конфликтных личностей».

Дайте определение функции конфликта.

Сравните явную и латентную функции конфликта. Приведите примеры.

В чем выражается противоречивость функций конфликта? Чем она обусловлена?

Всякая ли функция конфликта носит двойственный характер?

Что такое функциональный и дисфункциональный конфликт? Приведите примеры.

Каковы общие конструктивные функции конфликта?

Назовите конструктивные функции конфликта на личностном уровне. Приведите примеры.

Каковы общие деструктивные функции конфликта?

Назовите деструктивные функции конфликта на личностном уровне. Приведите примеры.

Занятие № 4

Какие понятия раскрывают структуру конфликта?

Опишите понятийную схему динамики конфликта, его основные стадии.

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.

Всегда ли для развития конфликта необходим объект взаимных притязаний, от чего это зависит?

Приведите примеры инцидента из истории, текущих событий, собственного опыта.

Объясните термин «динамика конфликта». Каковы основные периоды и этапы динамики конфликта?

Дайте общую характеристику предконфликтной ситуации. Приведите ее примеры.

Какие последствия может иметь неадекватное осознание предконфликтной ситуации?

Дайте общую характеристику открытому конфликту. Назовите этапы развертывания открытого конфликта.

Охарактеризуйте инцидент как этап развития открытого конфликта. Каковы его основные характеристики?

Сравните повод конфликта и инцидент.

Охарактеризуйте эскалацию как этап развития открытого конфликта.

Что означает «создание образа врага» в конфликте и какова его роль в развитии конфликта?

Какой стадии конфликта присущи демонстрация силы, угроза ее применения и применение насилия? Объясните эти элементы динамики конфликта.

Охарактеризуйте завершение конфликта как последний этап развития открытого конфликта.

Дайте характеристику послеконфликтного периода динамики конфликта.

Что такое постконфликтный синдром? Приведите его примеры.

Почему совместную деятельность считают наиболее эффективным способом конструктивного решения межгруппового конфликта?

Какие основные этапы выделяют в анализе конфликтов?

Перечислите и прокомментируйте основные принципы толерантности.

Для чего необходимо формировать толерантное сознание?

Занятие № 5

Каковы основные этапы в модели процесса управления конфликтом?

Что такое управление конфликтом и какие существуют принципы управления конфликтами?

Что такое прогнозирование конфликта? Каковы источники прогнозирования конфликта?

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

Решение каких задач должно обеспечить управление конфликтами?

Каким образом взаимозависимость заданий может повлиять на возникновение конфликта? Приведите пример.

Каковы главные личностные факторы возникновения конфликтов в организации?

Каким образом расхождение основных психологических доминант поведения личности может повлиять на возникновение конфликта?

Каким образом влияют на возникновение конфликта неадекватные оценки и восприятия?

Каковы конструктивные и деструктивные результаты конфликтного противоборства?

Как оценить эффективность управления конфликтами? Каковы критерии эффективности управления конфликтами?

Каковы пределы (ограничения), за которые не может переходить управленческое вмешательство?

Каковы пути предупреждения конфликта?

Каковы формы и средства стимулирования конфликта?

Каковы основные технологии регулирования конфликта?

Содержание и этапы регулирования конфликта.

Каковы предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов?

Каков основной алгоритм деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами?

Каковы основные факторы принятия конструктивных решений по конфликту? Какую роль в управлении конфликтом играет власть?

В чем принципиальное отличие предупреждения от предотвращения конфликта?

Занятие № 6

Что такое конфликт в организации? Каковы его структурные элементы?

Назовите и сравните виды конфликтов в организации.

Каковы характерные признаки конфликтной ситуации в организации?

Какова роль внутриорганизационных конфликтов в организациях?

Назовите типы производственных конфликтов.

Назовите типы разрешения конфликта в организации.

Каково влияние конфликтов на корпоративную культуру организации наоборот?

Назовите основные функции управления конфликтами в организации?

В чем заключаются организационно-управленческие причины конфликтов?

Какие позитивные и деструктивные функции выполняет конфликт в организации?

Почему функции конфликта носят двойственный характер?

Охарактеризуйте основные методы управления и разрешения конфликтов в организации.

Методы исследования и диагностики конфликтов: опросник взаимоотношений в группе (диагностика МЛО)

Метод диагностики Г.Айзенка

Личностный опросник Кеттелла

Шкала реактивной и личностной тревожности (Ч.Спилбергер)

Методика Q-сортировки

Тест-опросник КОС (исследование коммуникативных и организаторских способностей)

Тест Элерса

Тест Шуберта

Тест Столина

Тест Кейрси

Опросник Стреляу.

Занятие № 7

Каковы задачи управленческой деятельности и причины ограниченности ее возможностей? С чем связаны особые трудности управления конфликтами?

Перечислите основные тактики регулирования конфликтов. На каких двух противоположных подходах к разрешению конфликтов основываются эти тактики?

Каковы особенности тактики ухода от конфликта, ее предпосылки, формы проявления, достоинства и недостатки?

Покажите характерные черты силового метода разрешения конфликта, формы его проявления и степень эффективности.

В чем причины широкого применения тактик ухода и применения силы, несмотря на их явные слабости?

Раскройте особенности регулирования конфликта методом односторонних уступок, покажите достоинства и недостатки этой тактики.

Проанализируйте тактику компромисса как классический метод регулирования конфликтов в условиях демократических стран. В чем состоят его основные достоинства и трудности применения?

Каковы предпосылки применения метода скрытых действий и его результаты?

Раскройте основные преимущества тактик регулирования конфликтных ситуаций на основе принципа «выигрыш — выигрыш». Разъясните характер механизмов его осуществления: составление карты конфликта, организация специфических форм поведения и др.

В чем состоит четырехшаговый метод регулирования конфликта?

Охарактеризуйте универсальные, общеприменимые средства регулирования конфликта. Раскройте содержание негативной и позитивной тактики регулирования конфликтных взаимоотношений.

В чем состоят и какова роль в профилактике конфликтов основных принципов современного менеджмента?

Каковы основные составляющие конфликтологической компетентности управленца (менеджера)?

Каковы основополагающие принципы этики и характеристики профессиональной компетентности руководителя в управлении конфликтами?

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?

В чем должна заключаться толерантность при управлении конфликтами в коллективе?

Влияние стилей управления на разрешение конфликтов.

Каковы приемы противодействия «моббингу» на рабочем месте?

Какова роль руководителя в урегулировании инновационных конфликтов?

Каковы основные «стили» (типы) поведения в конфликте?

Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?

Укажите основные трудности предупреждения конфликтов и условия вмешательства в его развитие.

Рассмотрите два уровня причин конфликта и способы их предупреждения. Каковы пределы и возможности этой деятельности?

Охарактеризуйте сотрудничество как универсальный способ предупреждения конфликтов. Раскройте психологические методы поддержания сотрудничества.

Что понимается под стилем отношений в группе? Каковы признаки зрелости трудового коллектива?

В чем состоят основные принципы современного менеджмента и какова их роль в профилактике конфликтов?

Охарактеризуйте нормы деловой этики и их значение для предупреждения конфликтов.

Занятие № 8

Переговоры как способ урегулирования конфликтов.

Каковы сущность, виды и функции переговоров?

Какова динамика переговорного процесса?

В чем заключается технология ведения переговоров?

Какие тактические приемы используются в процессе ведения переговоров?

Что такое медиаторство и когда необходимо участие в конфликте медиатора?

Каковы основные задачи и средства воздействия третьей стороны?

Что такое переговорное пространство и каковы принципы его организации?

Что такое наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению (НАОС)?

Критерии оценивания (в баллах):

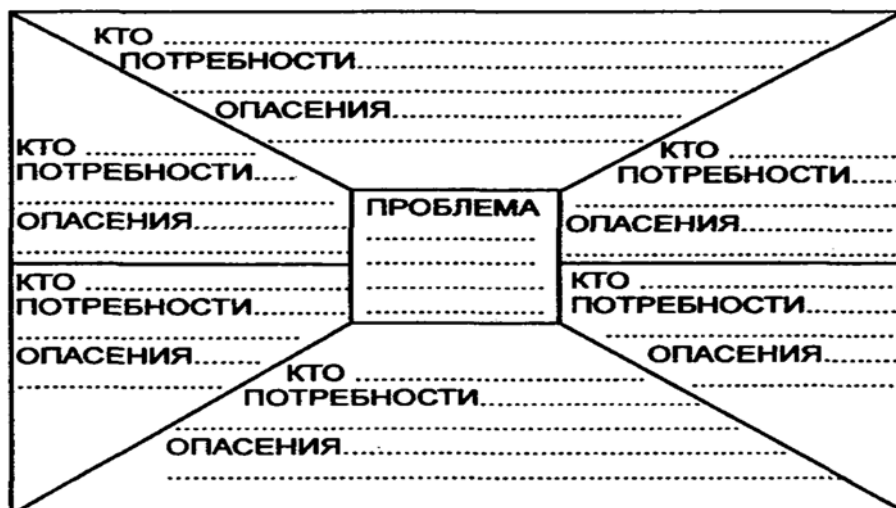
Критерии оценивания ответа на контрольный вопрос	Количество баллов
Дан полный, развернутый, обоснованный ответ, в соответствии с правилом ТАП («тезис» - «аргумент» - «поддержка»): ответ содержит верный тезис или формулировку определения, логически верное обоснование, или апелляция к теоретической модели, 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

Примеры индивидуальных заданий для самостоятельной работы

Задание 1 (к теме 5). Диагностика конфликтной ситуации с помощью «картографии конфликта» и выбор варианта решения.

Цель задания: сформировать умение диагностировать конфликт, находить и выбирать варианты решения с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий.

Методическое обеспечение: схема диагностики конфликта, схема «карты конфликта».



Назначение методики: находить адекватные способы устранения причин, приведших к конфликту и урегулировать взаимоотношения сторон.

Описание методики. «Картография конфликта» позволяет наглядно, графически отобразить составляющие конфликта (стороны, участники, предмет конфликта и т.п.), осуществить последовательный анализ поведения участников в конфликте и прогноз его развития на основе выявления предмета конфликта (основной проблемы), потребностей, угроз и опасений участников;

Основные этапы и процедуры диагностики по методу «картографии конфликта»:

1 этап: проблема описывается в общих чертах и на этой основе даётся примерная формулировка предмета конфликта;

2 этап: выявляются главные участники (субъекты) конфликта;

3 этап: выявляются основные потребности участников и их опасения, связанные с угрозами (мнимыми и реальными) их ущемления; уточняется предмет конфликта; определяются истинные мотивы поступков, действия и стратегии поведения, стоящие за позициями участников, которые они декларируют и отстаивают в конфликте как варианты решения проблемы.

4 этап: выявляются сценарии событий, которые логически вытекают из тех или иных намерений участников и ведут к благоприятным или неблагоприятным исходам, и осуществляется выход на анализ более широкого круга возможных решений.

Формулировка задания для студентов:

1) проведите разбор и уясните суть методики «картографии конфликта» Х. Корнелиус и Ш. Фэйр;

2) на её основе проведите диагностику конфликтной ситуации, описанной в кейсе.

Кейс «Подбор альтернативы»: В составе делегации фирмы, формируемой для деловой поездки, скажем, в США, есть одно вакантное место. На него претендуют двое, причем ни один из сотрудников не желает уступить. Руководитель, пытаясь разобраться в ситуации, выясняет, что один из участников конфликта стремится попасть в состав делегации потому, что для него это возможность лишний раз встретиться с братом, проживающим в США. Другой же участник рассматривает включение в состав делегации как признание его профессионализма, высокую оценку его деятельности, знак благожелательного отношения руководства фирмы. Выяснив это, руководитель предлагает первому – отправиться в США, а второму — повышение по службе. Подумав, оба сотрудника сочли такое решение взаимоприемлемым.

К какому типу можно отнести это решение? В чем, собственно, состояла помощь руководителя в разрешении конфликта? На какую модель завершения конфликта ориентировались первоначально его участники?

Задание 2 (к теме 5). Семь шагов анализа и оценки ситуации в конфликте.

Цель задания: научить студентов простой методике анализа структуры и динамики конфликта с целью прогнозирования исходов и оценки их результативности для участников

Назначение методики: методика позволяет провести развёрнутый и в то же время компактный анализ конфликта, сделать прогноз развития.

Методическое обеспечение: схема «шагов анализа», «конфликтограмма»

Методическая литература: Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: Management of the conflicts: Учебник для вузов. – М.: Академический проект, 2007. – С. 214 – 218

Формулировка задания: примените методику «семи шагов» для прогнозирования известной вам ситуации конфликта.

Последовательность выполнения задания:

1) для уяснения методики анализа и оценки ситуации для начала проведите моделирование гипотетической конфликтной ситуации. Для чего, руководствуясь схемой «шагов анализа» (см.: таблицы 1, 2) и усвоенными теоретическими знаниями о конфликте, распишите соответствующие аналитические единицы в конфликтограмме (таблица 3);

2) проведите по той же схеме соответствующие процедуры анализа реальной текущей конфликтной ситуации, которая получила достаточно содержательное отражение в средствах массовой информации (СМИ);

3) по результатам анализа составьте итоговую «конфликтограмму» и на её основе дайте свой прогноз развития событий.

Задание 3 (к теме 6). Управление конфликтами в организации

Основная задача работы менеджера-конфликтолога состоит в переводе конфликта из неуправляемого состояния в управляемое, в придании ему институционализированных и рациональных форм. Изучите процедуру

разрешения конфликтной ситуации и проведите самостоятельный анализ одной из предложенных конфликтных ситуаций.

Кейс: «Подбор альтернативы»

В составе делегации, формируемой для деловой поездки, скажем, во Францию есть одно вакантное место. На него претендуют двое, причем ни один из сотрудников не желает уступить. Руководитель, пытаясь разобраться в ситуации, выясняет, что один из участников конфликта стремится попасть в состав делегации потому, что для него это возможность лишней раз встретиться с братом, проживающим в этой стране. Другой же участник рассматривает включение в состав делегации как признание его профессионализма, высокую оценку его деятельности, знак благожелательного отношения руководства фирмы. Выяснив это, руководитель предлагает первому – отправиться в поездку, а второму — повышение по службе. Подумав, оба сотрудника сочли такое решение взаимоприемлемым.

К какому типу можно отнести это решение? В чем, собственно, состояла помощь руководителя в разрешении конфликта? На какой исход завершения конфликта ориентировались первоначально его участники?

Задание 4 (к теме 8). Стили деятельности конфликтолога-посредника.

Представьте себя в роли конфликтолога-посредника.

Определите с помощью теста Томаса свой доминирующий стиль в роли посредника на переговорах.

Цель задания: научиться пользоваться тестовыми методиками диагностики особенностей поведения личностей в проблемных и конфликтных ситуациях.

Методическое обеспечение: бланк опросника для теста К. Н. Томаса, адаптированного Н.В. Гришиной.

Формулировка задания: с помощью теста Томаса проведите исследование своих предпочтений в выборе стратегии поведения в конфликте. Для этого нужно подчеркнуть в каждой паре, приведённых в опроснике суждений, вариант, к которому Вы более склонны: А или Б. Время заполнения опросника не более 10 – 15 минут.

Далее, для получения результата, подсчитайте количество ответов, совпадающих с «ключом». При совпадении в таблицу заносится значение 1, при несовпадении – 0. Затем по каждой шкале подсчитывается число совпадающих позиций, которое можно интерпретировать как меру проявления испытуемым каждого типа поведения. Полученные количественные оценки сравниваются между собой с целью выявления наиболее предпочитаемой Вами стратегии поведения в ситуации конфликта.

Рекомендации по обработке и интерпретации результатов:

Для наглядности и удобства интерпретации результаты можно получить в графическом представлении. Для этого в двумерной координатной сетке расположить шкалы в следующем порядке друг за другом: «соперничество»,

«сотрудничество», «компромисс», «избегание», «уступка» (см. описание стилей поведения в методических указаниях к заданию 3 в разделе 2.4). Иными словами, по горизонтали обозначить позиции как: П, С, К, И, У . По ним по вертикали отложить количество набранных баллов по каждой шкале. Соединив полученные точки на координатной сетке, получить «профиль» поведения. Выраженность профиля по средним позициям горизонтальной оси означает склонность к мирному решению проблем. Сдвиг профиля вправо сигнализирует о склонности решать проблемы в конфликтной форме. Сдвиг профиля влево говорит о предпочтении пассивного поведения в решении проблем.

Методическая литература: Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н.Громова. - М. : Тандем; ЭКМОС, 2000. - С. 254 – 261.

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 объёме.	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

Пример группового задания для аудиторной работы

Игра-тренинг «Рациональное урегулирование и разрешение конфликта интересов руководителем»

Методическая литература: Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. Владос. 1999.— С. 144.

Цель игры. Показать студентам механизмы вовлечения исполнителя в конфликт интересов, ознакомить их со способами противодействия вовлечению в отношения зависимости, и выхода из конфликта интересов, научить методам стрессоустойчивости.

Участники игры.

1. Чиновник (Ч).
2. Начальник чиновника (Н).
3. Представитель общественности (ПО).
4. Проситель (П).

5. Представитель аффилированных бизнес-структур (М).
6. Жена чиновника (Ж).
7. Совесть чиновника (С).
8. Группа экспертов (Э).

В игре могут принять участие от 7—8 до 25 человек.

Описание ситуации.

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник Ч. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника Н интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители:

- а) представитель общественности ПО, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки;
- б) проситель П, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории;
- в) представитель местной мафии М, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана ею людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее:

- а) диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день;
- б) разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети — без отца; жена — без мужа»). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома в семье.

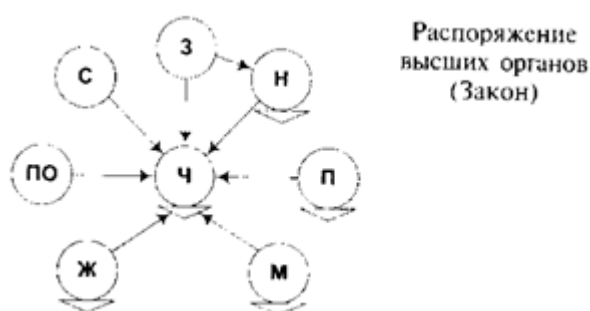


Схема воздействия групп (агентов) интересов.

Порядок проведения игры.

- Распределить все вышеперечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

1 этап

- Игра начинается с разговора начальника Н с чиновником Ч. Дальнейший порядок игры описан выше.

- В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

2 этап. Анализ проблемной ситуации

Последовательность анализа проблемной ситуации для экспертов:

1) Внимательно прочитайте кейс, отмечая ключевые моменты развертывания ситуации.

2) Определите: кто выступает участником ситуации.

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

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

5) Выделите основных участников («стороны»).

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

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

11) Постройте граф «дерево решений» или «дерево целей» для основных участников (сторон) и определите тип проблемной ситуации (ситуация «конфликта», «конкуренции» или «сотрудничества»).

12) Предложите и обоснуйте пути и методы решения проблемной ситуации.

3 этап

Высказывания и оценки экспертов, подведение итогов игры.

Критерии оценивания выполнения этапа задания (в баллах)

Критерии оценивания задания (этапа)	Количество баллов
Задание выполнено полностью: цель задания успешно достигнута, работа выполнена в полном объеме, необходимые поведенческие навыки сформированы	3
Задание в целом выполнено: цель задания достигнута, работа выполнена в полном объеме, однако имеются отдельные пробелы во владении навыками	2
Задание выполнено в основном, но не в полном объеме: цель задания в целом достигнута, демонстрируется в целом успешное, но не достаточно систематическое владение навыками	1
Задание не выполнено в полном объеме, цель выполнения задания не достигнута, имеет место отсутствие, или недостаточное, фрагментарное владение навыками	0

Практическое задание

(к теме 6)

Диагностика социально-психологического климата в коллективе

Цель задания: научить студентов доступным методам диагностики предконфликтных состояний в организациях.

Назначение методики: Социально-психологический климат – характеристика относительно устойчивого отношения членов коллектива к реальной ситуации деятельности и взаимоотношений в коллективе. Методика позволяет раскрыть эмоциональный, деятельностный и когнитивный аспекты целостного отношения его членов к коллективу и диагностировать проблемы, препятствующие продуктивной деятельности и возможные источники конфликтности.

Методическое обеспечение: опросник, включающий вопросы, направленные на измерение отношения каждого члена коллектива к ситуации, сложившейся в коллективе в эмоциональном, деятельностном и когнитивном аспектах; соответствующие шкалы измерения.

Порядок выполнения задания приведен в разделе 9.

Методическая литература: 7. Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н.Громова . — М. : Тандем; ЭКМОС, 2000. С. 145-147.

Порядок выполнения задания.

Этапы диагностики:

- 1) опрос членов коллектива согласно правилам проведения процедуры опроса;
- 2) обработка результатов опроса, получение данных по каждой индивидуальной оценке;
- 3) сведение индивидуальных оценок в общую таблицу по каждому аспекту отношения в отдельности

Участники опроса	Эмоциональный компонент	Когнитивный компонент	Деятельностный компонент
1			
2			
3			
...			
n			

4) выведение средних оценок по каждой компоненте по всем опрошенным;

5) интерпретация оценок: средние оценки, попадающие в интервал от -1 до -0,33 считаются негативными; от -0,33 до +0,33 – неопределёнными; от +0,33 до +1 – позитивными.

С учётом знака каждого компонента возможны следующие сочетания отношения к коллективу и соответственно характеристики социально-психологического климата:

1) положительные средние оценки получены по всем компонентам - полностью позитивное отношение (климат трактуется как весьма благоприятный);

2) две оценки положительные, а третья имеет любой другой знак – позитивное (климат в целом благоприятный);

3) средние оценки полученные по всем компонентам отрицательные – полностью негативное отношение (климат совершенно неудовлетворительный);

4) две оценки отрицательные, а третья имеет любой другой знак – негативное (климат в целом неудовлетворительный);

5) по всем компонентам фиксируется «нулевая» оценка, или две оценки «нулевые», а третья имеет любой другой знак, или же одна оценка «нулевая», а две другие имеют разные знаки - состояние неопределённое.

Формулировка задания для студентов:

1) с помощью данной методики выявите проблемы, мешающие продуктивной деятельности коллектива и возможные источники конфликтности;

2) если результаты диагностики показывают неудовлетворительный социально-психологический климат, предложите меры для его оздоровления или меры предотвращения возможных конфликтов.

Критерии оценивания практических заданий (в баллах)

Критерии оценивания	Количество баллов
Задание выполнено полностью: дан верный ответ, основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, приведены значимые аргументы и примеры из практики	5
Задание в целом выполнено: цель задания в основном достигнута; дан ответ, основные понятия определены, в логическом рассуждении содержатся незначительные ошибки, приведены примеры из практики	3-4
Задание выполнено не в полном объёме, дан верный ответ, однако не все основные понятия определены, логическое рассуждение содержит ошибки, или недостаточно аргументировано, не приведены примеры из практики	1-2
Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	0

Задания для рубежного контроля

Задания для контрольной работы

Тематика контрольных работ:

1. Предупреждение и разрешение административно-управленческих конфликтов в организации.

2. Предупреждение и разрешение конфликтов во внеформальной структуре организации.
5. Управление локальными конфликтами на уровне организации и муниципального образования

Описание контрольной работы:

Письменная контрольная работа для рубежного контроля по модулю включает две части: вводную (выборочные контрольные вопросы по темам модуля) и основную (разбор ситуации, или решение кейса). Содержание частей контрольной варьируется по вариантам.

Пример варианта контрольной работы

Вводная часть:

- 1) Каковы приемы противодействия «моббингу» на рабочем месте?
- 2) Какова роль руководителя в урегулировании инновационных конфликтов?
- 3) Каковы основные «стили» (типы) поведения в конфликте?
- 4) В чем состоят основные принципы современного менеджмента и какова их роль в профилактике конфликтов?
- 5) Как можно предупредить возникновение конфликтов между начальником и подчиненным?

Основная часть:

Описание ситуации: Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете. Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

А. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.

Б. В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

В. Обращусь к активу коллектива — пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.

Г. Попытаюсь разобраться в том, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить.

Обоснуйте сделанный выбор.

Предложите свой вариант решения ситуации. Дайте развернутое обоснование своего варианта решения.

Описание методики оценивания:

Итоговая оценка за контрольную складывается в зависимости от качества выполненных заданий по частям контрольной работы.

Критерии оценивания контрольной работы (в баллах)

Критерии оценивания	Количество баллов
Задание выполнено полностью в обязательной (основной) и вводной частях: дано верное решение (ответы), основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, приведены значимые аргументы и примеры из практики, возможно есть недочеты по вводной части	9-10
Задание выполнено полностью в обязательной (основной) части: дано верное решение (ответы), основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, приведены значимые аргументы и примеры из практики, даны верные ответы на контрольные вопросы, нет верного ответа (ошибки в ответе) на отдельные вопросы во вводной части	7-8
Основная часть задания выполнена полностью: дано верное решение, основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, приведены значимые аргументы и примеры из практики, но есть недочеты в основной части	5-6
Основная часть задания в целом выполнена: цель задания в основном достигнута; дано верное решение, основные понятия определены, в логическом рассуждении содержатся незначительные ошибки, но не приведены примеры из практики, нет верного ответа (ошибки в ответе) на отдельные вопросы во вводной части	3-4
Основная часть задания выполнена не в полном объеме и нет верных ответов на вопросы вводной части: дано в целом верное решение по основной части, однако не все основные понятия определены, логическое рассуждение содержит ошибки, или недостаточно аргументировано, не приведены примеры из практики	1-2
Основная часть задания не выполнена: нет верного решения по основной и вводной части, не определены основные понятия, нарушена или отсутствует логика в рассуждениях, аргументы и примеры не приведены, являются ошибочными или чересчур тривиальными, цель выполнения задания не достигнута.	0

Тест

Описание тестирования:

Тестирование уровня усвоения основных понятий, концепций, теоретических моделей (20 - 25 тестовых вопросов, контрольное время 15 мин.).

Пример варианта теста

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. Что является предметом изучения конфликтологии в управлении?

- а) закономерности в функциях, свойствах, динамике и причинах возникновения конфликтов, а также технологии управления конфликтами, способы их профилактики, предупреждения, разрешения и урегулирования;
- б) причины возникновения и механизмы действия конфликтов в обществе;
- в) технологии выявления, отслеживания, урегулирования и разрешения конфликтов;

г) способы сглаживания и урегулирования межличностных и внутриличностных конфликтов.

6. Какой подход к типологии конфликтов получил наибольшее распространение при системных конфликтологических исследованиях?

а) ориентированный на создание единой, универсальной классификации конфликтов, учитывающей все многообразие их свойств и проявлений;

б) предполагающий классификации конфликтов в интересах целей и задач их изучения;

в) предполагающий разработку классификаций, подтверждающих сложившуюся или общепринятую систему методических, идеологических, политических и других взглядов на конфликт.

7. Конфликтология как наука— это:

а) самостоятельная наука;

б) раздел психологии;

в) раздел социологии;

г) раздел науки об управлении социальными системами.

7. Юридические конфликты — это (2 верных ответа):

а) основной способ цивилизованного разрешения социальных противоречий на основе норм права;

б) противоборства между субъектами, образующими систему юриспруденции;

в) любые конфликты, в которых спор, так или иначе, связан с правовыми отношениями сторон.

8. «Ядро» социального конфликта — это:

а) противоречия между субъектами конфликта;

б) конфликтующие стороны с их интересами и потребностями;

в) материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся конфликтующие стороны;

г) информационная борьба.

9. На какой стадии взаимоотношения человека и природы возникают и развиваются современные экологические конфликты?

а) приспособительная;

б) утилитарная;

в) коэволюционная.

10. Существуют ли неконфликтные социальные процессы?

а) да; б) нет; в) и «да» и «нет», в зависимости от точки зрения субъекта, от понимания им сути происходящего и от обстоятельств, в которые он поставлен утилитарными интересами.

11. Какие главные признаки дают основания считать конфликтологию наукой? (2 верных ответа)

- а) индифферентность (нечувствительность) к идеологии;
- б) верифицируемость — возможность опровержения базовых положений в связи с развитием и изменением социальной практики;
- в) наличие собственного предмета и объекта изучения;
- г) существование развитой методологии.

12. Какие типы поведения в конфликте нашли отражение в «сетке» Томаса-Килменна?

- а) уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество и компромисс;
- б) избегание конфликта, боязнь ошибки, агрессивность, жажда власти, стремление к превосходству.

13. 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

14. Основу конфликта составляют

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

15. Кому принадлежит утверждение: «Конфликты — это не только нормальная, но и исключительно важная форма социального взаимодействия, это импульс, стимулирующий социальные изменения, благодаря которым общество становится жизнеспособным»?

- а) Георгу Зиммелю;
- б) Льюису Козеру;
- в) Кеннету Боулдингу;
- г) Талкотту Парсонсу.

16. Что служит социальной базой для существования коррупции в нашей стране?

- а) отсутствие эффективного антикоррупционного законодательства;

б) доминирующий социальный принцип: «люди для власти, а не власть для людей»;

в) особенности российского менталитета;

г) низкая правовая культура населения, терпимость к нарушителям законов.

17. Назовите факторы, под действием которых в природе и обществе возникают и развиваются самоорганизующиеся процессы (3 верных ответа):

а) закономерность;

б) конфликтность;

в) выживаемость;

г) защищенность;

д) случайность;

е) стремление к развитию.

18. Кому принадлежит высказывание: «Каждая цивилизация в своем развитии проходит четыре этапа: зарождение (ста новление), расцвет, упадок и гибель, общая продолжительность которых составляет от полутора до двух тысячелетий»?

а) Роберту Мертону;

б) Льву Гумилеву;

в) Карлу Марксу;

г) Адаму Смиту;

д) Льву Толстому.

19. На какой вопрос нельзя дать научно обоснованный ответ при прогнозировании социальных конфликтов?

а) что будет?

б) что может быть?

в) что вероятно будет?

20. Какого конфликтологического принципа придерживается конфликтология при рассмотрении характера социального и экономического развития современного общества?

а) конфликты, которые не приводят к гибели системы, делают ее более устойчивой к различным возмущениям;

б) конфликты и кризисы предвестники неминуемого краха социально-экономической системы.

21. Риск в конфликте — это:

а) поступок наугад, в надежде на счастливую случайность получить выигрыш, размеры которого превышают затраченные усилия;

б) акт, направленный на удовлетворение своих низменных патологических потребностей, утверждения собственного «Я»;

в) связанный с опасностью способ действия, необходимый для того, чтобы избежать еще большей опасности.

22. Назовите виды рисков, оцениваемые конфликтологией с позиции управления (3 верных ответа):

- а) вероятностные риски;
- б) страховые риски;
- в) ситуационные риски;
- г) чистые риски;
- д) оперативные риски;
- е) облигатные риски;
- ж) природные риски;
- з) катастрофические риски.

23. Кризис в конфликте — это:

а) стадия конфликта, характерная резким (скачкообразным) изменением характера его развития, после которого наступает качественное изменение ситуации;

б) процесс постепенного (плавного) изменения состояния конфликта;

в) воздействие, направленное на лишение жизненно необходимых условий существования субъектов конфликта;

г) прямое противоборство конфликтующих сторон.

24. Какие группы факторов воздействуют на возникновение социальной напряженности в организации?

- 1. Внешние
- 2. Внутренние.
- 3. Смешанные.

25. Как классифицируются очаги социальной напряженности?

- 1. По источнику происхождения.
- 2. По сфере возникновения и проявления.
- 3. По интенсивности.

Описание методики оценивания при тестовом контроле:

На оценку степени сформированности знаниевой компоненты компетенции при рубежном контроле отводится не менее 20 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 оценки теста (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

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.

Экзаменационный билет содержит 2 теоретических вопроса. Теоретические вопросы позволяют оценить степень сформированности компетенций ОК-6, ПК-1 в части знаний.

Образец экзаменационного билета

Башкирский государственный университет

Институт экономики, финансов и бизнеса

Кафедра социологии труда
и экономики предпринимательства

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и
муниципальное управление

Профиль подготовки
«Управление государственным и
муниципальным развитием»

Дисциплина «Конфликтология в
управлении»

Экзаменационный билет № 1

1. Конфликтология как наука об управлении социальными конфликтами.
2. Особенности переговорного процесса, требования к взаимоотношениям сторон, методы ведения переговоров

Зав. кафедрой

У.А. Назарова

Перечень вопросов для экзамена

1. Конфликтология как наука об управлении социальными конфликтами.
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. Социобиологическая концепция 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 общественной системе.
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. Функциональность конфликта
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 конфликта, имитация ролей.
 26. Типы 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. Факторы принятия конструктивного решения по конфликту.
 33. Механизм возникновения и развертывания конфликта.
 34. Динамика конфликта. Особенности управления конфликтом на разных стадиях развертывания
 35. Управление конфликтами как целостный процесс. Модель процесса управления конфликтом.
 36. Стратегии управления: предотвращение, разрешение, урегулирование конфликта
 37. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.
 38. Алгоритм деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами.
 39. Технологии регулирования конфликта.
 40. Стимулирование конфликта, формы и средства.
 41. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.
 42. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов.
 43. Особенности управления конструктивными и деструктивными конфликтами
 44. Стратегии разрешения и тактики управления разрешением конфликта.

- Двухмерная модель Томаса-Киллмена стратегии поведения в конфликте.
45. Стили поведения в конфликтной ситуации. Технология рационального поведения в конфликте. Методы урегулирования взаимоотношений сторон
 46. Управление конфликтом как технология рационализации, урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций
 47. Конфликты в группах и организациях: причины, виды, способы разрешения. Методы урегулирования и разрешения внутриорганизационных конфликтов.
 48. Механизм возникновения и развёртывания конфликта в организации как объект управляющего воздействия.
 49. Методики диагностики конфликтной ситуации. «Картография конфликта» Х. Корнелиус. Диагностика состояния коллектива.
 50. Конфликты власти и бизнеса, бизнес-структур и локальных сообществ
 51. Управление локальными конфликтами на уровне организаций и муниципальных образований.
 52. Управление конфликтами интересов в системах государственного и частного партнерства.
 53. Конфликт интересов у лиц, которые обязаны действовать в публичных интересах при оказании государственных и социальных услуг. Требования, направленные на предотвращение конфликта интересов и снижение рисков при оказании государственных и социальных услуг.
 54. Роль руководителя в управлении и разрешении организационного конфликта.
 55. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта
 56. Процессуальная схема рационального разрешения конфликта руководителем.
 57. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии. Этика взаимоотношений в разрешении делового конфликта.
 58. Деловые переговоры и посредничество как социальные технологии урегулирования и разрешения конфликтов
 59. Особенности переговорного процесса, требования к взаимоотношениям сторон, методы ведения переговоров
 60. 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 формы обучения:

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») 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;

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

Конфликтология в управлении

Направление 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль: «Управление государственным и муниципальным развитием», курс 1, семестр 1

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	баллы		
			Мин.	Макс.	
Модуль 1.					
Текущий контроль					
1	Аудиторная работа	1	3	0	3
Рубежный контроль					
1	Тест	10	1	0	10
Модуль 2.					
Текущий контроль:					
1	Аудиторная работа	1	1	0	1
2	Индивидуальные задания	3	2	0	6
3	Групповое задание	3	3	0	9
Рубежный контроль					
1	Тест	10	1	0	10
Модуль 3.					
Текущий контроль					
1	Аудиторная работа	1	1	0	1
2	Групповое задание	3	3	0	9
3	Практическое задание	5	1	0	5
4	Индивидуальное задание	3	2	0	6
Рубежный контроль					
1	Контрольная работа	10	1	0	10
Поощрительные баллы					
1	Публикация статей / студенческая олимпиада / работа со школьниками	5	2	0	10
2					
3					
Посещаемость					
1	Посещение лекционных занятий			0	-6
2	Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			0	-10
Итоговый контроль					
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. 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).
2. Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления : учебное пособие / К.В. Решетникова. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с. То же

[Электронный ресурс]. - URL:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>

Дополнительная литература

3. 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>>.
4. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392> (11.10.2018).
5. 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).
6. Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н.Громова . — М. : Тандем; ЭКМОС, 2000. — 320с. (аб.3 – 10 экз.; чз5 – 1 экз).
7. Конфликтология / А. В. Дмитриев .— М. : Гардарики, 2001 .— 320 с. (местонахождение и доступность: БашГУ аб3 – 10 экз; чз5 – 1 экз).
8. Конфликтология: учебное пособие для вузов / В.П. Балан, А.В. Душкин, В.И. Новосельцев, и др. ; под ред. В.И. Новосельцева. - Москва : Горячая линия - Телеком, 2015. - 342 с. То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441372>
9. Лукаш, Ю.А. Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты : учебное пособие / Ю.А. Лукаш. - 2-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2017. - 101 с. То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115081>
10. Федеральный закон № 193 от 27.07.2010 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»
Справочная правовая система «Консультант плюс»
http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&utm_csource=online&utm_medium=button

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»	https://elib.bashedu.ru/
2.	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online»	http://www.biblioclub.ru/
3.	Электронно-библиотечная система издательства «Лань»	http://e.lanbook.com/
4.	Сайт дистанционного обучения БашГУ	sdo.bashedu.ru
5.	Справочная правовая система «Консультант плюс»	http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&utm_csource=online&utm_medium=button
6.	Официальный сайт Арбитражного суда Республики Башкортостан	www.ufa.arbitr.ru
7.	Экономика, социология, менеджмент	www.ecsocman.edu.ru
8.	Сайт международной ассоциации конфликтологов и журнала «Конфликтология»	www.confstud.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 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 .	Лекции	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
Учебная аудитория для	Практические/семинарские	Учебная мебель, доска,

<p>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>занятия</p>	<p>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>