

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гнатюк Сергей Иванович
Должность: Первый проректор
Дата подписания: 20.05.2025 08:58:53
Уникальный программный ключ:
5ede28fe5b714e680817c5c1b2d40a793a6b4422

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»**

«Утверждаю»

Декан факультета экономики и управления АПК

Шевченко М.Н. _____

« 30 » _____ июня 2023 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Конфликтология»

для специальности 38.05.01 Экономическая безопасность,
специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»

Год начала подготовки – 2023

Квалификация выпускника – экономист

Луганск, 2023

Рабочая программа составлена с учетом требований:

- порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.04.2021 № 245;
- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность (уровень специалитета), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 14.04.2021 № 293.

Преподаватели, подготовившие рабочую программу:

Старший преподаватель _____ **М.А. Сиренко**

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры экономики предприятия и управления трудовыми ресурсами в АПК (протокол № 10 от 13.06.2023.).

Заведующий кафедрой _____ **В.Н. Гончаров**

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией факультета экономики и управления АПК (протокол № 11 от 26.06.2023.).

Председатель методической комиссии _____ **А.В. Худолей**

Руководитель основной профессиональной образовательной программы _____ **В.Г. Ткаченко**

1. Предмет. Цели и задачи дисциплины, её место в структуре образовательной программы

Предметом дисциплины является конфликтология как область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения.

Целью дисциплины является формирование основных навыков выявления и управления конфликтами на основе знаний о сущности и влияния конфликтов на деятельность персонала.

Задачи изучения дисциплины:

- освоение знаний анализировать и классифицировать различные теоретические концепции и подходы, существующие в конфликтологии;
- формирование тенденций развития отечественной и зарубежной конфликтологии;
- рассмотрение дискуссионных проблем конфликтологии в теории и практике; использование знаний для интерпретации понятия глобальных проблем, причин их возникновения, их структуры и причин обострения на современном этапе..

Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Конфликтология» относится к части дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений (Б1.В.29) основой профессиональной образовательной программы высшего образования (далее – ОПОП ВО).

Основывается на базе дисциплин: «Лидерство и формирование команды» «Психология», «Управление организацией (предприятием)», «Экономика организаций (предприятия)».

Дисциплина читается в 7 семестре, поэтому предшествует дисциплинам «Антикризисное управление».

Предшествует блоку 3 Государственная итоговая аттестация «Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы» (Б3.01).

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

Коды компетенций	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Понимает особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	Знать: основы дефектологии в социальной и профессиональной сферах Уметь: понимать особенности базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах. Владеть: способами применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.
		УК-9.2. Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Знать: основы взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами Уметь: взаимодействовать с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в социальной и профессиональной сферах Владеть: навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
ПК-6	Способен контролировать эффективность работы сотрудников и подразделений в сфере управления рисками	ПК 6.1. Определяет процедуры контроля деятельности работников и подразделения (выполнение работ и должностных обязанностей работниками подразделения), осуществляет контроль соблюдения работниками корпоративных правил и норм работы в организации	Знать: ключевые понятия конфликтологии, инструменты контроля деятельности работников и подразделения; Уметь: применять методики контроля деятельности работников, подразделения и осуществлять контроль за соблюдением корпоративных правил и норм работы в организации Владеть: навыками использования методов контроля деятельности работников и подразделения (выполнение работ и должностных обязанностей работниками подразделения), осуществляет контроль соблюдения работниками корпоративных правил и норм работы в организации.
		ПК 6.2. Разрабатывает и реализует меры по изменению процедур контроля деятельности работников и подразделения для	Знать: меры по изменению процедур контроля деятельности работников с целью повышения эффективности их работы Уметь: разрабатывать меры по изменению процедур контроля

Коды компетенций	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
		повышения эффективности работы работников и подразделений	деятельности работников и подразделения для повышения эффективности работы работников и подразделений Владеть: навыками разрабатывать и реализовывать меры по изменению процедур контроля деятельности работников и подразделения для повышения эффективности работы работников и подразделений

3. Объём дисциплины и виды учебной работы

Виды работ	Очная форма обучения		Заочная форма обучения
	всего зач.ед./ часов	объём часов	всего часов
		7 семестр	7 семестр
Общая трудоёмкость дисциплины	1,5/54	1,5/54	1,5 / 54
Аудиторная работа:	18	18	6
Лекции	8	8	4
Практические занятия	10	10	2
Самостоятельная работа обучающихся, час	36	36	48
Вид промежуточной аттестации (зачёт, экзамен)	зачет	зачет	Зачет

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план).

№ п/п	Раздел дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС
Очная форма обучения					
1.	Тема 1. Общие положения конфликтологии	2	2		6
2.	Тема 2. Поведение людей в конфликте	2	2		6
3.	Тема 3. Основы управления конфликтами	2	2		6
4.	Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях	2	2		4
5.	Тема 5. Психология внутри личностного конфликта		2		4
6.	Тема 6. Психология межличностных конфликтов				4
7	Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального)				6
	Всего	8	10		36
Заочная форма обучения					
1	Тема 1. Общие положения конфликтологии	2	2		6
2	Тема 2. Поведение людей в конфликте	2			6
3	Тема 3. Основы управления конфликтами				6
4	Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях				8

5	Тема 5. Психология внутри личностного конфликта				8
6	Тема 6. Психология межличностных конфликтов				8
7	Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального)				6
	Всего	4	2		48

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Тема 1. Общие положения конфликтологии.

Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. Особенности развития конфликтологии в России. Предмет конфликтологии. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы развития конфликтологии.

Тема 2. Поведение людей в конфликте.

Понятие конфликта, его сущность и структура. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Субъекты конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Классификация конфликтов и причины конфликтов. Причина и конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций. Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликта.

Тема 3. Основы управления конфликтами.

Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритмы деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.

Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях.

Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Стратегии поведения личности в конфликте. Двухмерная модель Томаса-Киллмена, стратегии поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров: К. Леонгард, А.Е. Личко и др. Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа.

Тема 5. Психология внутриличностного конфликта.

Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Внутриличностный конфликт и борьба мотивов. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления внутриличностных конфликтов и их симптомы. Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание. Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Межличностные конфликты и межличностные отношения. Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.

Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

Тема 6. Психология межличностных конфликтов.

Социальные конфликты как конфликты в сфере всех общественных отношений (экономических, политических, социальных, идеологических, правовых, нравственных и этических). Классификация социальных конфликтов и их характеристика. Экономические конфликты. Политические конфликты. Конфликты в социальной сфере. Идеологические конфликты. Конфликты в сфере морали и права. Конфликты в сфере искусства. Война как самый острый социальный конфликт. Основные пути разрешения социальных конфликтов.

Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального).

Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Функции конфликтов в организации. Организационно-технические, социально-экономические и административно-управленческие предпосылки конфликтов в организации. Социально-психологические и социально-культурные источники конфликтов в организации. Основные способы управления конфликтами в организации.

4.3. Перечень тем лекций

№ п/п	Тема лекции	Объём, ч	
		форма обучения	
		очная	заочная
1.	Тема лекционного занятия 1. Общие положения конфликтологии	2	2
2.	Тема лекционного занятия 2. Поведение людей в конфликте	2	2
3.	Тема лекционного занятия 3. Основы управления конфликтами	2	
4.	Тема лекционного занятия 4. Переговоры в конфликтных ситуациях	2	
5.	Тема лекционного занятия 5. Психология внутриличностного конфликта		
6.	Тема лекционного занятия 6. Психология межличностных конфликтов		
7.	Тема лекционного занятия 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального)		
Итого		8	4

4.4. Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ п/п	Тема практического занятия (семинара)	Объём, ч	
		форма обучения	
		очная	заочная
1.	Тема практического занятия 1. Общие положения конфликтологии	2	2
2.	Тема практического занятия 2. Поведение людей в конфликте	2	
3.	Тема практического занятия 3. Основы управления конфликтами	2	
4.	Тема практического занятия 4. Переговоры в конфликтных ситуациях	2	
5.	Тема практического занятия 5. Психология внутриличностного	2	

	конфликта		
6.	Тема практического занятия 6. Психология межличностных конфликтов		
7.	Тема практического занятия 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального)		
Итого		10	2

4.5. Перечень тем лабораторных работ. Лабораторные работы не предусмотрены.

4.6. Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

4.6.1. Подготовка к аудиторным занятиям

Материалы лекций являются основой для изучения теоретической части дисциплины и подготовки студента к практическим занятиям.

При подготовке к аудиторным занятиям студент должен:

- изучить рекомендуемую литературу;
- просмотреть самостоятельно дополнительную литературу по изучаемой теме.

Основной целью практических занятий является изучение отдельных наиболее сложных и интересных вопросов в рамках темы, а также контроль за степенью усвоения пройденного материала и ходом выполнения студентами самостоятельной работы.

4.6.2. Перечень тем курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

4.6.3. Перечень тем рефератов, расчетно-графических работ

Рефераты, расчетно-графические работы не предусмотрены.

4.6.4. Перечень тем и учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Тема самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Объём, ч	
			форма обучения	
			очная	заочная
1.	Общие положения конфликтологии	1.Светлов, В. А. Введение в конфликтологию : учеб. пособ. / В. А. Светлов. – 4-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2018. – 520 с. 2.Каменская, В. Г. Психология управления. Социально-психологические основы управленческой деятельности : учеб. пособ. для вузов / В. Г. Каменская. – 2-е изд., стер. – М. : Юрайт, 2022. – 194 с. – (Высшее образование	4	6
2.	Поведение людей в конфликте		4	6
3.	Основы управления конфликтами		4	6
4.	Переговоры в конфликтных ситуациях		6	8
5.	Психология внутриличностного конфликта		6	8
6.	Психология межличностных конфликтов		6	8
7.	Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального)		6	6
Итого			36	48

4.6.5. Другие виды самостоятельной работы студентов

Не предусмотрены.

4.7. Перечень тем и видов занятий, проводимых в интерактивной форме

№ п/п	Форма занятия	Тема занятия	Интерактивный метод	Объем, ч
1.	Практическое занятие	Переговоры в конфликтных ситуациях	Дискуссия	2

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Полное описание фонда оценочных средств текущей и промежуточной аттестации обучающихся с перечнем компетенций, описанием показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы представлены в приложении к настоящей программе.

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

№ п/п	Автор, название, место издания, изд-во, год издания, количество страниц	Кол-во экз. в библ.
1.	Кора, Н. А. Основы конфликтологии и медиации : учебное пособие / Н. А. Кора. — Благовещенск : АмГУ, 2021. — 104 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/345116 (дата обращения: 01.03.2023).	Электронный ресурс
2	Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 284 с. — ISBN 978-5-394-03557-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277310 (дата обращения: 01.03.2023).	Электронный ресурс
3	Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общей редакцией Ф. И. Шаркова. — 4-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 240 с. — ISBN 978-5-394-04322-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277394 (дата обращения: 01.03.2023).	Электронный ресурс
4	Шерешкова, Е. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Е. А. Шерешкова. — Шадринск : ШГПУ, 2020. — 234 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/161677 (дата обращения: 01.03.2023).	Электронный ресурс

6.1.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор, название, место издания, изд-во, год издания, количество страниц
1.	Каменская, В. Г. Психология управления. Социально-психологические основы управленческой деятельности : учеб. пособ. для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., стер. — М. : Юрайт, 2022. — 194 с.
2	Светлов, В. А. Введение в конфликтологию : учеб. пособ. / В. А. Светлов. — 4-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2018. — 520 с.

6.1.3. Периодические издания. Не предусмотрены

6.1.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

№ п/п	Автор, название, место издания, изд-во, год издания, количество страниц
1.	Сиренко М.А. Методические указания для проведения практических занятий по дисциплине «Конфликтология» для студентов факультета экономики и управления АПК / М.А. Сиренко. – Луганск: ГОУВО ЛНР ЛГАУ, 2021. – 51с.
2.	Сиренко М.А. Опорный конспект лекций по «Конфликтологии» для студентов факультета экономики и управления АПК / М.А. Сиренко. – Луганск: ГОУВОЛНР ЛГАУ, 2021. – 76 с.

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Название интернет-ресурса, адрес и режим доступа
1.	Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/ (дата обращения: 24.08.2022).
2.	Федеральный портал «Российское образование». [Электронный ресурс]. URL: https://www.edu.ru/ (дата обращения: 20.04.2023).
3.	Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». [Электронный ресурс]. URL: http://window.edu.ru/ (дата обращения: 20.04.2023).
4.	Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – http://fcior.edu.ru/
5.	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн». [Электронный ресурс]. URL: https://biblioclub.ru/ (дата обращения: 20.04.2023).
6.	Научная электронная библиотека «e-Library». [Электронный ресурс]. URL: https://elibrary.ru/ (дата обращения: 20.04.2023).

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины**6.3.1. Компьютерные обучающие и контролирующие программы**

№ п/п	Вид учебного занятия	Наименование программного обеспечения	Функция программного обеспечения		
			контроль	моделирующая	обучающая
1	Лекционные, практические	Система дистанционного обучения Moodle	+	+	+

6.3.2. Аудио- и видеопособия. Не предусмотрены.

6.3.3. Компьютерные презентации учебных курсов. Не предусмотрены.

7. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения занятий	Перечень основного оборудования, приборов и материалов
1.	Г-432 – учебная аудитория для проведения лекционных, практических и семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, самостоятельной работы, учебной практики, подготовки и проведения государственной итоговой аттестации	Стол парта – 15 шт., стол 2-х тумб. – 1 шт., стулья учен. – 31 шт., доска – 1 шт., трибуна – 1 шт., шкаф книжный – 1 шт., облучатель рециркулятор – 1 шт.
2.	Г-433 – аудитория для самостоятельной работы и индивидуальных консультаций	Шкаф для од. – 1 шт., стол – 1 шт., пристав. стол – 1 шт., шкаф кн. – 1 шт., тумба – 3 шт., стулья п/мяг. – 7 шт., кресло – 2 шт., кресло верт. – 1 шт., полки книжн. – 2 шт.

8. Междисциплинарные связи

Протокол согласования рабочей программы с другими дисциплинами

Наименование дисциплины, с которой проводилось согласование	Кафедра, с которой проводилось согласование	Предложения об изменениях в рабочей программе. Заключение об итогах согласования
«Психология»	Кафедра истории и педагогики	согласовано
«Управление организацией (предприятием)»	Кафедра стратегического управления и организации производства в АПК	согласовано
«Экономика организаций (предприятия)»	Кафедра экономики предприятия и управления трудовыми ресурсами в АПК	согласовано
«Лидерство и формирование команды»	Кафедра экономики предприятия и управления трудовыми ресурсами в АПК	согласовано
«Антикризисное управление»	Кафедра стратегического управления и организации производства в АПК	согласовано

Приложение 1

Лист изменений рабочей программы

[illegible]

Приложение 2

Лист периодических проверок рабочей программы

[illegible]

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине (модулю) «Конфликтология»

Специальность 38.05.01 Экономическая безопасность,

Специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»

Уровень профессионального образования: специалитет

Год начала подготовки: 2023

Луганск, 2023

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, СООТНЕСЕННЫХ С ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
						Текущий контроль	Промежуточная аттестация
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Понимает особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	Первый этап (пороговый уровень)	Знать: основы дефектологии в социальной и профессиональной сферах	Тема 1. Общие положения конфликтологии. Тема 2. Поведение людей в конфликте. Тема 3. Основы управления конфликтами. Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях. Тема 5. Психология внутриличностного конфликта. Тема 6. Психология межличностных конфликтов. Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального).	Тесты закрытого типа	зачет
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: понимать особенности базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.	Тема 1. Общие положения конфликтологии. Тема 2. Поведение людей в конфликте. Тема 3. Основы управления конфликтами. Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях. Тема 5. Психология внутриличностного конфликта. Тема 6. Психология межличностных конфликтов. Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального).	Тесты открытого типа (вопросы для опроса)	зачет

Код контролируемой	Формулировка контролируемой	Индикаторы достижения	Этап (уровень)	Планируемые результаты	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
			Третий этап (высокий уровень)	Владеть: способами применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.	Тема 1. Общие положения конфликтологии. Тема 2. Поведение людей в конфликте. Тема 3. Основы управления конфликтами. Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях. Тема 5. Психология внутриличностного конфликта. Тема 6. Психология межличностных конфликтов. Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального).	Практические задания	зачет
		УК-9.2. Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Первый этап (пороговый уровень)	Знать: основы взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Тема 1. Общие положения конфликтологии. Тема 2. Поведение людей в конфликте. Тема 3. Основы управления конфликтами. Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях. Тема 5. Психология внутриличностного конфликта. Тема 6. Психология межличностных конфликтов. Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального).	Тесты закрытого типа	зачет
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: взаимодействовать с лицами с	Тема 1. Общие положения конфликтологии. Тема 2. Поведение людей в конфликте.	Тесты открытого типа (вопросы)	зачет

Код контролируемой	Формулировка контролируемой	Индикаторы достижения	Этап (уровень)	Планируемые результаты	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
				ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в социальной и профессиональной сферах	Тема 3. Основы управления конфликтами. Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях. Тема 5. Психология внутриличностного конфликта. Тема 6. Психология межличностных конфликтов. Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального).	для опроса)	
			Третий этап (высокий уровень)	Владеть: навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Тема 1. Общие положения конфликтологии. Тема 2. Поведение людей в конфликте. Тема 3. Основы управления конфликтами. Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях. Тема 5. Психология внутриличностного конфликта. Тема 6. Психология межличностных конфликтов. Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального).	Практические задания	зачет
ПК-6	Способен контролировать эффективность работы сотрудников и подразделений в	ПК 6.1. Определяет процедуры контроля деятельности работников и	Первый этап (пороговый уровень)	Знать: ключевые понятия конфликтологии и, инструменты контроля	Тема 1. Общие положения конфликтологии. Тема 2. Поведение людей в конфликте. Тема 3. Основы управления конфликтами. Тема 4. Переговоры в конфликтных	Тесты закрытого типа	зачет

Код контро- лируемой	Формулировка контролируемой	Индикаторы достижения	Этап (уровень)	Планируемые результаты	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
	сфере управления рисками	подразделения (выполнение работ и должностных обязанностей работниками подразделения), осуществляет контроль соблюдения работниками корпоративных правил и норм работы в организации		деятельности работников и подразделения;	ситуациях. Тема 5. Психология внутриличностного конфликта. Тема 6. Психология межличностных конфликтов. Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального).		
			Второй этап (продвинуты й уровень)	Уметь: применять методики контроля деятельности работников, подразделения и осуществлять контроль за соблюдением корпоративных правил и норм работы организации	Тема 1. Общие положения конфликтологии. Тема 2. Поведение людей в конфликте. Тема 3. Основы управления конфликтами. Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях. Тема 5. Психология внутриличностного конфликта. Тема 6. Психология межличностных конфликтов. Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального).	Тесты открытого типа (вопросы для опроса)	зачет
			Третий этап (высокий уровень)	Владеть: навыками использования методов контроля деятельности работников и подразделения (выполнение	Тема 1. Общие положения конфликтологии. Тема 2. Поведение людей в конфликте. Тема 3. Основы управления конфликтами. Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях. Тема 5. Психология внутриличностного конфликта.	Практические задания	зачет

Код контролируемой	Формулировка контролируемой	Индикаторы достижения	Этап (уровень)	Планируемые результаты	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
				работ и должностных обязанностей работниками подразделения), осуществляет контроль соблюдения работниками корпоративных правил и норм работы в организации.	Тема 6. Психология межличностных конфликтов. Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального).		
		ПК 6.2. Разрабатывает и реализует меры по изменению процедур контроля деятельности работников и подразделения для повышения эффективности работы работников и подразделений	Первый этап (пороговый уровень)	Знать: меры по изменению процедур контроля деятельности работников с целью повышения эффективности их работы	Тема 1. Общие положения конфликтологии. Тема 2. Поведение людей в конфликте. Тема 3. Основы управления конфликтами. Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях. Тема 5. Психология внутриличностного конфликта. Тема 6. Психология межличностных конфликтов. Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального).	Тесты закрытого типа	Зачет
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: разрабатывать меры по изменению процедур	Тема 1. Общие положения конфликтологии. Тема 2. Поведение людей в конфликте. Тема 3. Основы управления конфликтами.	Тесты открытого типа (вопросы для опроса)	Зачет

Код контролируемой	Формулировка контролируемой	Индикаторы достижения	Этап (уровень)	Планируемые результаты	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
				контроля деятельности работников и подразделения для повышения эффективности работы работников и подразделений	Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях. Тема 5. Психология внутриличностного конфликта. Тема 6. Психология межличностных конфликтов. Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального).		
			Третий этап (высокий уровень)	Владеть: навыками разрабатывать и реализовывать меры по изменению процедур контроля деятельности работников и подразделения для повышения эффективности работы работников и подразделений	Тема 1. Общие положения конфликтологии. Тема 2. Поведение людей в конфликте. Тема 3. Основы управления конфликтами. Тема 4. Переговоры в конфликтных ситуациях. Тема 5. Психология внутриличностного конфликта. Тема 6. Психология межличностных конфликтов. Тема 7. Психология группового конфликта (социального, политического, этнического, межнационального).	Практические задания	зачет

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЯ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая измерить уровень знаний.	Тестовые задания	В тесте выполнено 90-100% заданий	Оценка «Отлично» (5)
				В тесте выполнено более 75-89% заданий	Оценка «Хорошо» (4)
				В тесте выполнено 60-74% заданий	Оценка «Удовлетворительно» (3)
				В тесте выполнено менее 60% заданий	Оценка «Неудовлетворительно» (2)
				Большая часть определений не представлена, либо представлена с грубыми ошибками.	Оценка «Неудовлетворительно» (2)
2.	Опрос	Форма работы, которая позволяет оценить кругозор, умение логически построить ответ, умение продемонстрировать монологическую речь и иные коммуникативные навыки. Устный опрос обладает большими возможностями воспитательного воздействия, создавая условия для неформального общения.	Вопросы к опросу	Продемонстрированы предполагаемые ответы; правильно использован алгоритм обоснований во время рассуждений; есть логика рассуждений.	Оценка «Отлично» (5)
				Продемонстрированы предполагаемые ответы; есть логика рассуждений, но неточно использован алгоритм обоснований во время рассуждений и не все ответы полные.	Оценка «Хорошо» (4)
				Продемонстрированы предполагаемые ответы, но неправильно использован алгоритм обоснований во время рассуждений; отсутствует логика рассуждений; ответы не полные.	Оценка «Удовлетворительно» (3)
				Ответы не представлены.	Оценка «Неудовлетворительно» (2)
3.	Практические задания	Направлено на овладение методами и методиками изучаемой дисциплины. Для решения предлагается решить конкретное задание (ситуацию) без применения математических расчетов.	Практические задания	Продемонстрировано свободное владение профессионально-понятийным аппаратом, владение методами и методиками дисциплины. Показаны способности самостоятельного мышления, творческой активности. Задание выполнено в полном объеме.	Оценка «Отлично» (5)

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Критерии оценивания	Шкала оценивания
				Продемонстрировано владение профессионально-понятийным аппаратом, при применении методов и методик дисциплины незначительные неточности, показаны способности самостоятельного мышления, творческой активности. Задание выполнено в полном объеме, но с некоторыми неточностями.	Оценка «Хорошо» (4)
				Продемонстрировано владение профессионально-понятийным аппаратом на низком уровне; допускаются ошибки при применении методов и методик дисциплины. Задание выполнено не полностью.	Оценка «Удовлетворительно» (3)
				Не продемонстрировано владение профессионально-понятийным аппаратом, методами и методиками дисциплины. Задание не выполнено.	Оценка «Неудовлетворительно» (2)
4.1	Зачет	Зачет выставляется в результате подведения итогов текущего контроля. Зачет в форме итогового контроля проводится для обучающихся, которые не справились с частью заданий текущего контроля.	Вопросы к зачету	Показано знание теории вопроса, понятийного аппарата; умение содержательно излагать суть вопроса; владение навыками аргументации и анализа фактов, явлений, процессов в их взаимосвязи. Выставляется обучающемуся, который освоил не менее 60% программного материала дисциплины.	«Зачтено»
				Знание понятийного аппарата, теории вопроса, не продемонстрировано; умение анализировать учебный материал не продемонстрировано; владение аналитическим способом изложения вопроса и владение навыками аргументации не продемонстрировано. Обучающийся освоил менее 60% программного материала дисциплины.	«Не зачтено»

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Оценочные средства для проведения текущего контроля

Текущий контроль осуществляется преподавателем дисциплины при проведении занятий в форме тестовых заданий, устного опроса и практических заданий.

УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

УК-9.1. Понимает особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

Первый этап (пороговой уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «знать»: основы дефектологии в социальной и профессиональной сферах

Тестовые задания закрытого типа

1. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях, исключите лишнее (выберите два варианта ответа)

- а) этапы конфликта
- б) фазы конфликта
- в) содержание конфликта
- г) ситуация

2. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие: (выберите один вариант ответа)

- а) начальной фазе
- б) фазе подъема
- в) пике конфликта
- г) фазе спада

3. Конфликт в переводе с латинского означает: (выберите один вариант ответа)

- а) соглашение
- б) столкновение
- в) существование
- г) оправдание

4. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в: (выберите один вариант ответа)

- а) психологии
- б) социологии
- в) педагогике
- г) экономике

5. Конфликт равен: (выберите один вариант ответа)

- а) конфликтная ситуация + инцидент
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация
- в) конфликтные отношения + инцидент
- г) конфликтная ситуация + взаимоотношения

Ключи

1.	в
2.	а

3.	б
4.	б
5.	а

6. Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие в конфликтологии между последствиями стресса и их характеристиками:

<i>Последствие</i>	<i>Характеристика</i>
1. Физиологические	а) последствие психологического стресса, повышение давления, головная боль, нарушение нервной системы
2. Психологические	б) напряженность, раздраженность, снижение самооценки
3. Эмоциональное	в) не может сосредоточиться, невозможность справиться с возрастающим при конфликтном взаимодействии эмоциональным напряжением
4. Информационно-психологическое	г) семейные конфликты, стресс неустойчивость
	д) возникает по причине информационных перегрузок.

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами

1	2	3	4
а	б	в	д

Второй этап (продвинутый уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «уметь»: понимать особенности базовых дефектологических знания в социальной и профессиональной сферах.

Задания открытого типа (вопросы для опроса):

1. Что обозначает столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия:
2. Поступай только согласно такой максиме, руководствуясь которой ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом,...» – кто является автором этого нравственного призыва, автором:
3. Что является объектом конфликтологии
4. Что является предметом конфликтологии
5. Среди источников конфликтологических идей рассматриваем «особую форму осознания мира, обусловленную верой в сверхъестественное, которая включает в себя свод моральных норм и типов поведения, обрядов, культовых действий, объединение людей в организации» – это:

Ключи

1.	Конфликт
2.	Кант
3.	конфликты в целом
4.	общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов
5.	Религия

Третий этап (высокий уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «владеть»: способами применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.

Практические задания:

1. Недавно назначен менеджер по кадрам. Он еще плохо знает сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают его в лицо. Менеджер идет на совещание к генеральному директору. Проходит мимо курительной комнаты и замечает двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, менеджер опять видит тех же сотрудников в курилке за беседой. Как необходимо поступить в данной ситуации?

2. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, начальник случайно встречает свою подчиненную, которая уже две недели находится на больничном. Но она находится в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как необходимо поступить в этом случае?

3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

4. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю. Как необходимо поступить руководителю?

5. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чем причина конфликта?

Ключи

1.	Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в должности менеджера входит контроль за соблюдением порядка в рабочее время за работниками. , Оценивать их ценность для фирмы, во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.
2.	Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно ждете ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника. Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ, сотрудница нужна коллективу.
3.	Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.
4.	Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.
5.	Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов.

УК-9.2. Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

Первый этап (пороговой уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «знать»: основы взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

Тестовые задания закрытого типа

1. На какой фазе конфликта тяжело разрешить конфликт: (выберите один вариант ответа)

- а) начальной фазе
- б) фазе подъема
- в) пике конфликта
- г) нет зависимости от фаз

2. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты: (выберите три варианта ответа)

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) внутриличностные

3. Что является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов: (выберите один вариант ответа)

- а) переговорный процесс
- б) сотрудничество
- в) компромисс
- г) соперничество

4. Как называется особый тип конфликта, основной целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам: (выберите один вариант ответа)

- а) конфронтация
- б) соперничество
- в) конкуренция
- г) антагонизм

5. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее): (выберите один вариант ответа)

- а) межличностные
- б) межгрупповые
- в) внутриличностные
- г) между личностью и группой

Ключи

1	а
2	г
3	а
4	в
5	в

6. Прочитайте текст и установите соответствие

Установите правильную последовательность этапов развития конфликта:

- а) Объективное противоречие
- б) Обострение объективного противоречия
- в) Конфликтная ситуация
- г) Инцидент для конфликта
- д) Реакция субъектов на конфликт

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами

1	2	3	4	5
а	б	в	г	д

Второй этап (продвинутый уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «уметь»: взаимодействовать с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в социальной и профессиональной сферах.

Задания открытого типа (вопросы для опроса):

1. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?
2. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предвзвудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.)?
3. Назовите вид конфликтов в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной).
4. Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти.
5. Что является основным предметом политических конфликтов является?

Ключи

1.	«выигрыш – проигрыш»
2.	ценностные факторы;
3.	Конфликт в обществе
4.	Политические конфликты
5.	Власть

Третий этап (высокий уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «владеть»: навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

Практические задания:

1. Вам и Вашей коллеге поставлена задача, которую необходимо срочно выполнить. Вас назначили ответственным. Ваша коллега имеет большой опыт в работе, багаж знаний, пользуется положительной репутацией. Однако на протяжении уже долгого времени опаздывает на работу, не торопится выполнять поручения, которые были поставлены перед вами, допускает ошибки. Что необходимо предпринять, чтобы избежать наказания от начальства за невыполненную работу.
2. Вы заместитель начальника отдела, все сотрудники которого – женщины. В силу своего характера, или по каким-то другим причинам, вы не нравитесь никому в этом отделе. Руководитель предлагает вам перебраться в отдельный кабинет, но это будет затруднять вашу работу, так как вам необходима информация, поступающая от остальных сотрудников отдела. Как необходимо поступить?
3. Ваша секретарша довольно часто опаздывает на работу и каждый раз объясняет это достаточно уважительной причиной. Она хорошо и ответственно выполняет все поручения, но из-за ее опозданий вы не всегда успеваете вовремя начать выполнение ваших дел. Вам бы не хотелось ее увольнять, но сегодня все повторилось снова. Как необходимо поступить?

4. Вы поручаете выполнение задания своему подчиненному, зная, что только он в состоянии хорошо его выполнить. Но вдруг вы узнаете, что тот перепоручил задание другому лицу, и в результате задание к сроку не было выполнено. Ваши действия.

5. Вы отдали распоряжение, касающееся решения проблемы. Ваш подчиненный не выполнил этого распоряжения, но решил проблему по-своему. Вы понимаете, что его решение лучше вашего. Ваши действия.

Ключи

1.	Во избежание таких ситуаций следует впредь разделять обязанности. А в данном случае поговорить с коллегой, что мы находимся на работе и оба отвечаем за работу, получая за это одинаковые деньги. В случае полного непонимания, обратиться к начальнику.
2.	Выбрать отдельный кабинет. Сотрудникам сообщить о предоставлении информации лично. Выяснить причину неприязни. Наладить отношения с каждым сотрудником.
3.	Необходимо обсудить данную ситуацию, что по причине ее опозданий, Вы не можете начать выполнять свою работу и подготовиться к совещанию. Подчеркнуть, что Вы ее цените и не хотите ее увольнять. Однако, ее задача подготовить документы своевременно, иначе придется предпринять меры согласно трудового договора.
4.	Выяснить причину такого поступка. Если причины обоснованы и аргументированы, укажите подчиненному, что в таких ситуациях необходимо ставить в известность руководство, а не самовольно перепоручать другому лицу, чтобы избежать увольнения или другого наказания.
5.	Необходимо оценить такое решение подчиненного, однако подчеркнуть, чтобы в следующий раз такие решения необходимо оговаривать с руководством.

ПК-6. Способен контролировать эффективность работы сотрудников и подразделений в сфере управления рисками

ПК-6.1 Определяет процедуры контроля деятельности работников и подразделения (выполнение работ и должностных обязанностей работниками подразделения), осуществляет контроль соблюдения работниками корпоративных правил и норм работы в организации

Первый этап (пороговой уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «знать»: ключевые понятия конфликтологии, инструменты контроля деятельности работников и подразделения

Тестовые задания закрытого типа

1.В группу методов управления конфликтами входят (выберите два варианта ответа)

- а) структурные методы
- б) метод картографии
- в) опрос
- г) анализ

2.Назовите автора: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды» . (выберите один варианта ответа)

- а) Конфуций
- б) Гераклит
- в) Платон
- г) Сократ

3.Стратегия сотрудничества: (выберите один варианта ответа)

- а) приводит к разрешению конфликта
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности
- г) увеличивает риск возникновения конфликта

4.Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу: (выберите один варианта ответа)

- а) конфликтному
- б) обициозному
- в) «бесконфликтному»
- г) риск конфликта

5.Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется: (выберите один варианта ответа)

- а) конфликтом
- б) конкуренцией
- в) соревнованием
- г) соглашением

Ключи

1	а, б
2	а
3	а
4	в
5	а

6. Прочитайте текст и установите соответствие

Установите правильную последовательность стадий развития социального противоречия:

- а) послеконфликтная стадия
- б) разрешение конфликта
- в) предконфликтная стадия
- г) собственно конфликт

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами

1	2	3	4
в	г	б	а

Второй этап (продвинутый уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «уметь»: применять методики контроля деятельности работников, подразделения и осуществлять контроль за соблюдением корпоративных правил и норм работы организации.

Задания открытого типа (вопросы для опроса):

- 1.Назовите какие конфликты являются наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды.
- 2.Что понимают под конфликтом в организации?
3. Что понимают под конфликтами в сфере управления?
4. Норма как фактор предупреждения конфликтов предполагает определенное воздействие, назовите их.
- 5.Забастовочный комитет можно определить как организатор или пособник конфликта?

Ключи

1.	религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
2.	конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации
3.	конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;

4.	Ценностное, принудительное и информационное
5.	организатор конфликта

Третий этап (высокий уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «владеть»: навыками использования методов контроля деятельности работников и подразделения (выполнение работ и должностных обязанностей работниками подразделения), осуществляет контроль соблюдения работниками корпоративных правил и норм работы в организации.

Практические задания:

1. На вашем участке уже который месяц не работает вентиляционная установка. Начальник цеха об этом знает, сам лично в присутствии рабочих обещал ее срочно отремонтировать, но так и не выполнил своего обещания. Как вы будете его критиковать?
2. Ваша подчиненная сотрудница – бухгалтер – постоянно игнорирует Ваши оперативные указания, нечетко выполняет порученные задания, работает ниже своих возможностей. Последнее ее упущение привело к невыполнению квартального плана подразделения. До Вашего прихода в эту организацию она претендовала на Ваше место, но не была назначена по причине конфликтности. Работой в организации она дорожит, т. к. работа – единственный источник ее доходов и она воспитывает дочь без мужа. Какие группы методов управления и конкретные действия следует применить к сотруднице, чтобы побудить ее выполнять свою работу качественно?
3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.
4. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».
5. Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Ключи

1.	Напомнить устно и написать служебную записку о необходимости ремонта вентиляционной системы. В случае невыполнения, обратиться к вышестоящему руководству.
2.	Следует применить группы методов, которые помогут осознать важность и необходимость выполнять задачи. Важно учесть ее личную мотивацию и создать подходящую рабочую обстановку. 1. Методы мотивации: Похвала и признание. 2. Методы управления: Оперативная обратная связь. Контроль результатов. Делегирование задач. 3. Методы коммуникации: Ясное и конкретное указание. Можно использовать данные методы в разной комбинации, в зависимости от реакции и ее индивидуальных потребностей.
3.	У инспектора нет заинтересованности в развитии конфликта, так же его прямой задачей является обоснование и взвешенное решение конфликтных ситуаций. Благодаря разъяснениям и документальным обоснованиям со стороны инспектора, конфликт был разрешен. То есть формой разрешения конфликта здесь является – уступка со стороны предпринимателя и административный способ разрешения конфликта со стороны инспектора.
4.	В данной ситуации предполагается продолжение и отсутствие конфликтности. То есть Руководитель задает вопрос с позиции старшего, и его подчиненный находится в

	аналогичной позиции, что является параллельной трансакцией.
5.	Мы имеем начальника в эго-состоянии, а вот заместитель не в силах преодолеть семейные обстоятельства, и поэтому не может справиться с поставленной руководителем задачей, он бессилен и беспомощен. Представленная трансакция – пересекающаяся, кроме этого мы можем заметить признак скрытой трансакции, когда человек говорит одно, а делает другое. Эта ситуация способствует конфликтности, наиболее оптимальным будет ответ: «Я учту ваше замечание. Впредь такого не повторится».

ПК-6.2. Разрабатывает и реализует меры по изменению процедур контроля деятельности работников и подразделения для повышения эффективности работы работников и подразделений

Первый этап (пороговой уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «знать»: меры по изменению процедур контроля деятельности работников с целью повышения эффективности их работы

Тестовые задания закрытого типа

1. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными
- б) деструктивными
- в) реалистическими
- г) решенными

2. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений
- г) созревшая ситуация в определенном периоде времени, которую необходимо разрешить

3. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия
- г) ситуации, которые предшествуют возникновению конфликта в организации

4. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности
- г) стратегия решения поставленных задач, на предотвращение конфликта

5. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конфликтная, рациональная, деструктивная
- б) компромисс, борьба, сотрудничество
- в) конструктивная, деструктивная, конформистская
- г) явления, ситуации, риски

Ключи

1	а
2	б
3	в

4	б
5	в

6. Прочитайте текст и установите соответствие

Установите правильную последовательность:

- а) определение ситуации
- б) конфликтная ситуация
- в) внешняя ситуация

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами

1	2	3
в	а	б

Второй этап (продвинутый уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «уметь»: разрабатывать меры по изменению процедур контроля деятельности работников и подразделения для повышения эффективности работы работников и подразделений.

Задания открытого типа (вопросы для опроса):

1. Назовите лицо, которое подталкивает других участников к конфликту.
2. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение верно или нет?
3. Что представляет собой авторитет?
4. Как называется публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов?
5. Назовите беспелляционное требование от одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения конфликта при условии неисполнения этого требования

Ключи

1.	Подстрекатель
2.	Верно
3.	Признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо
4.	Дебаты
5.	Ультиматум

Третий этап (высокий уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «владеть»: навыками разрабатывать и реализовывать меры по изменению процедур контроля деятельности работников и подразделения для повышения эффективности работы работников и подразделений.

Практические задания:

1. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.
2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».
3. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно

увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства. Назревает конфликт.

4. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом?

5. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом?

Ключи:

1.	В данном примере конфликт соответствует типу В (по В.П.Шейнову) – этот тип отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС). Здесь мы можем привести формулу $КС1 + КС2 + КС3 + КС4 = КФ$, то есть: если руководитель все же принял неподготовленного человека на работу, то нужно было назначить ему наставника, чтобы ввести в курс дела или прибегнуть к испытательному сроку; <u>порвав докладную записку</u> , руководитель не решил ситуацию, а только усугубил ее, продемонстрировал неконструктивный метод решения конфликтной ситуации, нежелание вникать в делопроизводство.
2.	Конфликт можно отнести к конфликту типа В, т.к. КС 1 - начальник не выделил премию одному из подчиненных; КС 2 – отсутствие оснований для депремирования, КС 3 – ответ начальника: «Это я вас учу». $КС1 + КС2 + КС3 = КФ$. Мы видим, что каждая последующая КС более значимая и более ожесточеннее предыдущей. Сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту.
3.	Описанный конфликт можно отнести к конфликту типа А, т.к. мы наблюдаем активное применение конфликтогенов со стороны руководства, которые имеют нарастание. Происходит эскалация конфликта, которую можно показать в следующей формуле: $КФГ1 > КФГ2 > КФГ3 = КФ$, где КФГ1- руководство постоянно увеличивает нагрузку, КФГ2 – отсутствие увеличения заработной платы, КФГ3 – отсутствие повышения в должности. Конфликта можно было избежать в том случае, если бы руководитель сдержал слово и выполнил условия устного договора или же аргументировал причину невыполнения собственного обещания.
4.	Данная ситуация является конфликтной. Любое изменение традиционных методов или подходов в работе создает сопротивление у людей, кого коснулось это изменение.
5.	Эта ситуация не является конфликтом. Здесь говорится о допущенной ошибке со стороны сотрудника, которая и привела его к штрафным санкциям. Со стороны работодателя приведено достаточно аргументов о масштабе причиненного ущерба.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета.

Зачет выставляется преподавателем в конце изучения дисциплины по результатам текущего контроля.

Если студент не справился с частью заданий текущего контроля, ему предоставляется возможность сдать зачет на итоговом контрольном мероприятии в форме ответов на вопросы к зачету или тестовых заданий к зачету.

Вопросы для зачета

1. Предмет, объект, задачи дисциплины «Конфликтология».
2. Современные концепции конфликта.
3. Функции и динамика конфликтов, их характеристика.
4. Типология конфликтов и характеристика.

5. Причина возникновения конфликтов в организации .
6. Типология конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики.
7. Общая характеристика коммуникационных техник разрешения конфликтов.
8. Картография и алгоритм трасактного анализа Э.Берна в диагностике конфликта.
9. Сравнительная характеристика моббинга и конфликта.
10. Скрытые сигналы в конфликтной ситуации, их характеристика
11. Стратегии управления конфликтами в деятельности руководителя, их характеристика.
12. Основные психоэмоциональные состояния как факторы протекания конфликта.
13. Технологии рационального поведения личности в конфликтах, их характеристика.
14. Управление внутриличностными конфликтами.
15. Управление межличностными конфликтами.
16. Управление групповыми конфликтами.
17. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.
18. Характеристика приёмов и средств, используемых руководителем для профилактики негативных конфликтов.
19. Посредничество как способ урегулирования конфликта.
20. Основные принципы деятельности посредника.
21. Структура и механизмы посреднической деятельности
22. Специфика применения невербальных средств для разрешения конфликта во взаимоотношениях.
23. Особенности соперничества как стратегии поведения в конфликтной ситуации.
24. Использование стратегии сотрудничества в предотвращении негативного противоборства в коллективе.
25. Специфика стратегии компромисса, применяемой в конфликте.
26. Характеристика методов противоборства, манипуляции и переговоров, используемых конфликтующими сторонами.
27. Медиаторство как возможная форма урегулирования конфликтов.
28. Сущность понятия «конфликтологическая культура личности» и возможности ее формирования у сотрудников.
29. Основные направления психологического обеспечения эффективной деятельности предприятия (фирмы) при минимизации неконструктивных конфликтов.
30. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин).
31. Этапы управления межличностными конфликтами и их содержание.
32. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.
33. Основные модели поведения личности в конфликте, их характеристика.
34. История становления конфликтологии как науки
35. Этапы развития конфликтологии в России
36. Конструктивные и деструктивные конфликты.
37. Забастовка – как форма социально-трудового конфликта
38. Законодательное регулирование трудовых споров
39. Особенности межэтнических конфликтов.
40. Социальные конфликты.
41. Групповые интересы и цели как источники конфликтов.
42. Структура конфликтной ситуации.
43. Наблюдение, эксперимент и опрос в динамике конфликта.
44. Системно-ситуационный анализ, математическое моделирование в диагностике конфликта
45. Методы профилактики конфликтов в организации.
46. Технология предупреждения конфликтов
47. Модели поведения и типы конфликтных личностей
48. Переговоры как метод разрешения конфликтов.

49. Организационные факторы вызывающие стрессовое состояние

50 Понятие стресса. Признаки стресса

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Для выполнения практических заданий студенту необходимы ручка, листы для черновых записей.

Текущий контроль

Тестирование для проведения текущего контроля проводится с помощью Системы дистанционного обучения Moodle. На тестирование отводится 10 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 10 вопросов. Количество возможных вариантов ответов – 4 или 5. Студенту необходимо выбрать один правильный ответ. За каждый правильный ответ на вопрос присваивается 10 баллов. Шкала перевода: 9-10 правильных ответов – оценка «отлично» (5), 7-8 правильных ответов – оценка «хорошо» (4), 6 правильных ответов – оценка «удовлетворительно» (3), 1-5 правильных ответов – оценка «неудовлетворительно» (2).

Опрос как средство текущего контроля проводится в форме устных ответов на вопросы. Студент отвечает на поставленный вопрос сразу, время на подготовку к ответу не предоставляется.

Практические задания как средство текущего контроля проводятся в письменной форме. Студенту выдается задание и предоставляется 10 минут для подготовки к ответу.

Промежуточная аттестация

Зачет проводится путем подведения итогов по результатам текущего контроля. Если студент не справился с частью заданий текущего контроля, ему предоставляется возможность сдать зачет на итоговом контрольном мероприятии в форме ответов на вопросы к зачету или тестовых заданий к зачету. Форму зачета (опрос или тестирование) выбирает преподаватель.

Если зачет проводится в форме ответов на вопросы, студенту предлагается один или несколько вопросов из перечня вопросов к зачету. Время на подготовку к ответу не предоставляется.