

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю  
Декан факультета  
социологии и управления



О.В. Василенкова  
30 августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ**

Уровень основной профессиональной образовательной программы:

бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль): Управление персоналом

Форма обучения: заочная

Сроки освоения ООП: нормативный 4,5 года

Факультет социологии и управления

Кафедра педагогики и менеджмента в образовании

Рязань 2019

## **ВВОДНАЯ ЧАСТЬ**

**1. Цели освоения учебной дисциплины «Управление конфликтами в организации»** - формирование профессиональных компетенций у бакалавров в соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»; формирование знаний, умений и навыков по профилактике, разрешению и урегулированию конфликтов в организации; развитие профессионально - личностных качеств, необходимых для осуществления бесконфликтного делового общения и взаимодействия.

### **2. Место учебной дисциплины в структуре ООП бакалавриата**

**2.1.** Учебная дисциплина «Управление конфликтами в организации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части.

**2.2.** Для изучения учебной дисциплины «Управление конфликтами в организации» необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

- Введение в управление персоналом
- Психология труда

**2.3.** Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной «Управление конфликтами в организации»:

- Производственная практика
- Управление социальным развитием персонала.

**2.4.** Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Управление конфликтами в организации», соотнесённых с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины «Управление конфликтами в организации» направлено на формирование у обучающихся профессиональных компетенций (ПК):

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине		
			В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Владеть
1	ПК-30	знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике.	1. методы конфликтологии для работы в коллективе, 2. принципы организации и координации бесконфликтного взаимодействия между людьми; 3. нормативные правовые акты, касающиеся разрешения трудовых споров	1. применять методы диагностики и управления стрессами в организации; 2. организовывать и эффективно осуществлять посредническую деятельность; 3. применять методы и приемы управления и регуляции организационных конфликтов и трудовых споров	1. навыками построения и развития эффективных бесконфликтных взаимодействий; 2. навыками диагностики и управления конфликтами в организации;

## 2.5 Карта компетенций дисциплины «Управление конфликтами в организации»

<p><b>Цель дисциплины</b> «Управление конфликтами в организации»: формирование компетенций у бакалавров профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»; формирование знаний, умений и навыков по профилактике, разрешению и урегулированию конфликтов в организации; развитие профессионально - личностных качеств, необходимых для осуществления бесконфликтного делового общения и взаимодействия.</p>					
<p><b>В процессе освоения данной дисциплины «Управление конфликтами в организации» бакалавр формирует и демонстрирует следующие компетенции</b></p>					
<p><b>Профессиональные компетенции (ПК):</b></p>					
	Компетенции	Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ПК-30	знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. методы конфликтологии для работы в коллективе,</li> <li>2. принципы организации и координации бесконфликтного взаимодействия между людьми;</li> <li>3. нормативные правовые акты, касающиеся разрешения трудовых споров</li> </ol> <p><i>Уметь:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. применять методы диагностики и управления стрессами в организации;</li> <li>2. организовывать и эффективно осуществлять посредническую деятельность;</li> <li>3. применять методы и</li> </ol>	проведение лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ и работы в малых группах.	Зачет	<p style="text-align: center;"><b>ПОРОГОВЫЙ</b></p> <p>Показать знания базовых понятий и подходов к управлению конфликтами и спорами в организации</p> <p style="text-align: center;"><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b></p> <p>Продемонстрировать навыки анализа и диагностики конфликтов в организации</p>

		<p>приемы управления и регуляции организационных конфликтов и трудовых споров;</p> <p><i>Владеть:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. навыками построения и развития эффективных бесконфликтных взаимодействий;</li><li>2. навыками диагностики и управления конфликтами в организации</li></ol>			
--	--	---	--	--	--

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЁМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ» И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс № 3
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) всего</b>	8	8
В том числе:		
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ), семинары (С)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	60	60
В том числе		
<b>СРС в семестре</b>	60	60
Курсовая работа	КП	-
	КР	-
<b>Другие виды СРС:</b>		
1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы.	20	20
2. Подготовка к практическим занятиям.	20	20
3. Подготовка презентаций по темам занятий.	10	10
4. Работа с Интернет ресурсами.	10	10
<b>СРС в период сессии</b>		
<b>Вид промежуточной аттестации – зачёт (З)</b>	4 час	4 час
Итого: общая трудоёмкость	часов	72
	зач. единиц	2

### 2. Содержание учебной дисциплины «Управление конфликтами в организации»

#### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины «Управление конфликтами в организации»

№ курса	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
<b>3</b>	1	Конфликты в организации и их особенности	Определение понятия «конфликт». Общая теория конфликта. Функции конфликта. Конфликт в организации: сущность, особенности, причины возникновения. Структура конфликта. Формулы конфликтов. Позиции участников конфликта.

			Конфликтные ситуации и их особенности. Трудовые споры и способы их разрешения
3	2	Управление конфликтами.	Диагностика и прогнозирование конфликтов. Понятие профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов в организации. Социально-психологическая деятельность по профилактике конфликтов. Диагностика стрессов в организации
3	3	Профилактика и разрешение конфликтов	Технологии, методы и приёмы разрешения конфликтов. Профилактика конфликтов в организации. Роль руководителя организации в профилактике конфликтов.

## 2.2. Разделы учебной дисциплины «Управление конфликтами в организации» и формы контроля

№ курса	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ПЗ	СРС	всего	
3	1	Конфликты в организации и их особенности	2	-	20	22	
3	2	Управление конфликтами.	-	2	20	22	
	3	Профилактика и разрешение конфликтов	2	2	20	24	
3		<b>Зачёт</b>				<b>4</b>	
		<b>Итого за семестр</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>60</b>	<b>72</b>	

### 3. Самостоятельная работа студента

#### 3.1. Виды СРС

№ курса	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
3	1	Конфликты в организации и их особенности	Подготовка к практическим занятиям.	5
			Изучение и конспектирование основной литературы	5
			Изучение и конспектирование дополнительной литературы.	5
			Подготовка презентаций по темам занятий	5
			Работа с Интернет-ресурсами	5
3	2.	Управление конфликтами.	Подготовка к практическим занятиям.	5
			Изучение и конспектирование основной литературы	5
			Изучение и конспектирование дополнительной литературы.	5
			Подготовка презентаций по темам занятий	5
			Работа с Интернет-ресурсами	5
3	3.	Профилактика и разрешение конфликтов	Подготовка к практическим занятиям.	3
			Изучение и конспектирование основной литературы	3
			Изучение и конспектирование дополнительной литературы.	3
			Подготовка презентаций по темам занятий	2
			Работа с Интернет-ресурсами	2
ИТОГО в семестре				60



### 3.2 График работы студента в семестре

(Заполняется для очной формы обучения)

### 3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление конфликтами в организации»

Приступая к изучению дисциплины, студенты должны ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести тетради для конспектирования лекций и практических занятий.

При изучении данной дисциплины студенты выполняют различные виды самостоятельной работы, а именно: подготовка к практическим занятиям (планы занятий приведены в разделе «Иные сведения»); подготовка презентаций по темам занятий; конспектирование основной и дополнительной литературы; подготовка к зачёту.

При выполнении всех форм самостоятельной работы студенты пользуются конспектами лекций и литературой, указанной в списке основной и дополнительной литературы.

Самостоятельная работа выполняется студентами в процессе изучения всей учебной дисциплин. Она направлена на овладение обучающимися знаниями, профессиональными умениями и навыками, способами работы с теоретическими источниками, на развитие логического мышления, творческой активности, исследовательского подхода в освоении учебного материала, развитие познавательных способностей.

Выделяют *два вида* самостоятельной работы студента (СРС):

- непосредственно в ходе аудиторных занятий (лекций, практических, семинарских занятий) под руководством и контролем преподавателя.
- самостоятельная работа студента во внеаудиторное время без участия преподавателя (дома, в библиотеке, в читальном зале, в общежитии и т.д.).

***Основными формами внеаудиторной СРС под руководством и контролем преподавателя являются:***

- текущие консультации (перед зачетом, в межсессионный период и т. д.);

***Основными формами внеаудиторной СРС без участия преподавателя являются:***

- работа с конспектами лекций, усвоение содержания конспекта лекций;
- изучение и конспектирование учебной, научной и справочной литературы, в том числе с привлечением электронных средств информации;
- составление различных видов записей прочитанного: конспектирование, цитирование;
- подготовка к выступлению на практических занятиях;

- подготовка презентаций по темам занятий.

При выполнении любой формы самостоятельной работы студенту необходимо работать с основной и дополнительной литературой.

### ***Методические рекомендации по конспектированию учебной, научной и методической литературы.***

*Конспект* - это краткое изложение содержания текста книги. Конспект включает в себя основные положения, факты, примеры и выводы, содержащиеся в тексте. Целесообразно составить план, который станет основой конспекта. В конспекте выделяются пункты и подпункты, ключевые слова, определения основных понятий темы или раздела. Необходимо обращать внимание на правила цитирования текста: цитата должна быть заключена в кавычки, даётся ссылка на источник с указанием страницы. При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность изложения текста: анализ содержания каждого фрагмента текста, выделение основной информации, изложение текста своими словами, правильное цитирование.

*Оформление конспекта:* конспектировать можно в тетради или на отдельных пронумерованных листах (формат А-4). Конспект должен содержать титульный лист, на котором студент указывает: название ВУЗа, факультета, кафедры, название темы, ФИО, направление подготовки. Далее идет план конспекта, основное его содержание и список использованной литературы.

Для оптимизации организации и повышения качества обучения по дисциплине «Управление конфликтами в организации» студентам рекомендуется руководствоваться следующими методическими рекомендациями, размещенными на официальном сайте:

1. Мартишина, Н.В. Самостоятельная работа студентов [Электронный ресурс]: свидетельство о регистрации ресурса № 20418 / Мартишина Н.В., Еремкина О.В.; Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. – Дата регистрации 21.10.2014. – Объем 196 Мб (200704 Кб).

2. Страхов, В.В. Формы организации учебного процесса в вузе [Электронный ресурс]: метод. рекомендации для молод. преподавателей / В.В. Страхов, Е.Н. Горохова, Т.В. Кременецкая; Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. – Рязань, 2012. – Режим доступа : [http://www.rsu.edu.ru/wordpress/wpcontent/uploads/2015/04/formy\\_organizacii\\_u\\_чебного\\_processa.pdf/](http://www.rsu.edu.ru/wordpress/wpcontent/uploads/2015/04/formy_organizacii_u_чебного_processa.pdf/) (дата обращения: 17.09.2018).

## **4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Управление конфликтами в организации»**

### **4.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств**

*(см. Фонд оценочных средств)*

## 4.2. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине «Управление конфликтами в организации»

Рейтинговая система не используется.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ»

### 5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Курс	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / М. Ю. Зеленков. - Москва : Дашков и К°, 2015. – 324 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=452906">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=452906</a> (дата обращения: 22.08. 2019).	1-3	3	ЭБС	
2.	Конфликтология [Электронный ресурс] : [лекции и практикум] / Н. В.Мартишина, Т. В. Ганина; РГУ им. С. А. Есенина. – Рязань : РГУ, 2015. – Режим доступа: <a href="http://e-learn2.rsu.edu.ru/moodle2/course/view.php?id=494">http://e-learn2.rsu.edu.ru/moodle2/course/view.php?id=494</a> (дата обращения: 22.08.2019).	1-3	3	ЭИОС	
3.	Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / Г. К. Овруцкая ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. – 96 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=499930">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=499930</a> (дата обращения: 22.08.2019).	1-3	3	ЭБС	
4.	Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. – Москва : Дашков и К, 2018. – 238 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495829">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495829</a> (дата обращения: 22.08.2019)	1-3	3	ЭБС	

### 5.2. Дополнительная литература

№	Автор (ы), наименование, место	Использует	Курс	Количество
---	--------------------------------	------------	------	------------

п/п	издания и издательство, год	ся при изучении разделов	4	экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Емельянов, С. М. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. – 4-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2018. – 322 с. – Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/438314">https://www.biblio-online.ru/bcode/438314</a> (дата обращения: 22.08.2019).	1-3	3	ЭБС	
2.	Иванов, А. А. Негативистская конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. А. Иванов, В. М. Воронов. – Москва : Флинта, 2014. - 303 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=482406">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=482406</a> (дата обращения: 22.08.2019).	1-3	3	ЭБС	
3.	Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс] : учебник / Т. Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 287 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115392">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115392</a> (дата обращения: 22.08.2019).	1-3	3	ЭБС	
4.	Трофимов, Г. Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации [Электронный ресурс] / Г. Д. Трофимов. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 94 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=89596">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=89596</a> (дата обращения: 22.08.2019).	1-3	3	ЭБС	
5.	Черкасская, Г. В. Управление конфликтами [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2018. – 236 с. – Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/438893">https://www.biblio-online.ru/bcode/438893</a> (дата обращения: 22.08.2019).	1-3	3	ЭБС	

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Moodle [Электронный ресурс] : среда дистанционного обучения / Ряз. гос. ун-т. – Рязань, [Б.г.]. – Доступ, после регистрации из сети РГУ имени С.

- А. Есенина, из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://e-learn2.rsu.edu.ru/moodle2> (дата обращения: 22.08.2019).
2. ООО «ИВИС» [Электронный ресурс] : база данных журнальных статей. – Доступ к журналам из локальной сети РГУ имени С. А. Есенина. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com> (дата обращения: 22.08.2019).
3. Труды преподавателей [Электронный ресурс]: коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С.А. Есенина. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 22.08.2019).
4. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru> (дата обращения: 22.08.2019).
5. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С.А. Есенина. – Рязань, [1990 - ]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 22.08.2019).
6. ЮРАЙТ [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 22.08.2019).

#### **5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины:**

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 22.08.2019).
2. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 22.08.2019).
3. Московская школа конфликтологии [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://conflictmanagement.ru>, свободный (дата обращения: 22.08.2019).
4. Санкт-Петербургское психологическое общество [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://spbpo.ru>, свободный (дата обращения: 22.08.2019).

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Управление конфликтами в организации»**

**6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:** специализированные лекционные аудитории, оснащённые видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения и экраном.

**6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и**

**обучающихся:** видеопроектор, ноутбук, переносной экран.

**6.3. Требования к специализированному оборудованию отсутствуют**

## **7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ** (Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО)

## **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ»**

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекции	<p>Подготовка к активному и творческому восприятию лекции: обратиться к соответствующему разделу программы, к рекомендованной преподавателем литературе, просмотреть записи предыдущей и продумать содержание предстоящей лекции.</p> <p>Материал лекции необходимо кратко записывать. Не пишущий, а только слушающий студент быстрее устаёт, начинает отвлекаться, хуже усваивает информацию. Если лекция конспектируется, материал запоминается не только слуховой, но и моторно-двигательной памятью. Конспектирование лекции учит студента совмещать в едином процессе различные виды деятельности, что служит основой формирования культуры научного мышления.</p> <p>Опыт хорошего конспектирования приходит не сразу – этому нужно учиться. Запись лекции не означает дословной её фиксации. Не нужно стремиться записывать каждое слово лектора, это приводит к тому, что в конспекте появляются пропуски, отрывки фраз, искажения. Осмысленная запись короче и яснее механической.</p> <p>В процессе слушания и конспектирования лекции необходимо отделять существенный материал от второстепенного, главную мысль от доказательства, а в доказательствах разграничить аргументацию и иллюстрацию. Главную мысль надо записать, аргументацию осмыслить, а с иллюстрацией лишь познакомиться.</p> <p>Для записи лекции по предмету нужно завести отдельную тетрадь. На каждой странице оставляются поля (3-4 см) для заметок, вопросов, собственных суждений, мыслей, которые могут возникнуть как по ходу лекции, так и при последующей работе с записями. Наиболее важные идеи полезно выделять путём подчеркивания и использования различных знаков.</p> <p>Экономия сил и времени студента зависит также от скорости записи. В каждой отрасли знаний существует своя система общеупотребительных сокращений. Вместе с тем следует вырабатывать сокращения для личного пользования.</p> <p>После лекции её текст желательно просмотреть, чтобы предупредить процесс забывания: расшифровать сокращения, вставить пропущенные слова, осмыслить основные идеи и</p>

	<p>выводы лекции, поставить вопросы, ответы на которые можно получить на следующей лекции или практическом занятии.</p> <p>Наиболее важный лекционный материал конкретизируется в процессе семинарских и практических занятий, которые являются логическим продолжением лекций.</p>
<p><b>Семинарские занятия</b></p>	<p>Готовиться к занятиям надо не накануне, а заблаговременно. Изучить план семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательно продумать и изучить вопросы плана, проработать материал основной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме.</p> <p>Продумать и подготовить план ответа по каждому вопросу. Сделать необходимые выписки из рекомендуемой литературы. Ответы на вопросы должны быть в свободной форме, но не считывание с листа. Речь должна быть грамотной, последовательной, четкой, убедительной.</p> <p>На основе индивидуальных предпочтений можно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой занятия предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.</p> <p>Результат такой работы должен проявиться в способности студентов свободно отвечать на теоретические вопросы семинара, в его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий.</p> <p style="text-align: center;">Структура семинарского занятия.</p> <p>В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы занятие может состоять из четырех-пяти частей:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой курсов.</li> <li>2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме семинара.</li> <li>3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.</li> <li>4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.</li> <li>5. Подведение итогов занятия.</li> <li>6. Домашнее задание.</li> </ol>
<p><b>Подготовка к зачёту</b></p>	<p>Зачёт - форма контроля и организации обучения, которая служит формой проверки степени усвоения учебного материала, качества усвоения студентами отдельных разделов учебной программы, сформированности их умений и навыков.</p> <p>При подготовке к зачету необходимо обратиться к пройденному учебному материалу.</p> <p>Подготовка студента к зачёту включает в себя три этапа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельная работа в течение семестра;</li> <li>- непосредственная подготовка к зачёту;</li> <li>- подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билетах</li> </ul>

	<p>для зачёта.</p> <p>При подготовке к зачету студент пользуется конспектами лекций, литературой, рекомендованной в учебно-методическом комплексе, Интернет-ресурсами, повторяет материал, который изучался на практических занятиях.</p> <p>В ходе подготовки к зачёту необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания и осмысления излагаемых проблем.</p> <p>Зачёт проводится по билетам, охватывающим весь пройденный материал. Преподаватель вправе задать дополнительные и уточняющие вопросы, помогающие выяснить степень знаний студента в пределах учебного материала, вынесенного на зачёт;</p> <p>На подготовку к ответу по вопросам билета студенту дается 30 минут с момента получения им билета. Положительно оценивается стремление студента изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней.</p> <p>Положительные результаты сдачи зачёта оцениваются отметкой «зачтено» и проставляются в ведомости и в зачётной книжке студента; отрицательные результаты – «не зачтено» – вносятся только в ведомость;</p> <p>Отметка <b>«зачтено»</b> ставится, если студент глубоко, прочно усвоил программный материал, показывает умение самостоятельно обобщать теоретический материал; грамотно оперирует основными понятиями и терминами; не допускает ошибок; выполняет задания, предложенные преподавателем; демонстрирует сформированные компетенции;</p> <p>Отметка <b>«не зачтено»</b> ставится, если студент не владеет значительной частью программного материала; допускает существенные ошибки; не выполняет задания, предложенные преподавателем; не демонстрирует сформированные компетенции, умения и навыки.</p>
--	---

**9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Управление конфликтами в организации», включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Применение средств мультимедиа в образовательном процессе (презентации, видео)
2. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
3. Использование презентаций при чтении лекций и проведении практических занятий.

**10. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

<b>Набор ПО для кафедральных ноутбуков</b>	
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №02-3К-2019 от 15/04/2019г
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО



Браузер изображений FastStoneImageViewer	свободно распространяемое ПО
PDF ридер FoxitReader	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC media player	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVu Browser Plug-in	свободно распространяемое ПО

**Приложение 1**

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление конфликтами в организации»**

***Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Управление конфликтами в организации» для промежуточного контроля успеваемости***

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1	Конфликты в организации и их особенности	ПК – 30	Зачёт
2	Управление конфликтами.	ПК – 30	Зачёт
3	Профилактика и разрешение конфликтов	ПК – 30	Зачёт

**ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Управление конфликтами в организации»**

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ПК - 30	знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике.	<b>Знать</b>	
		методы конфликтологии для работы в коллективе	ПК-30 31
		принципы организации и координации бесконфликтного взаимодействия между людьми;	ПК-30 32
		нормативные правовые акты, касающиеся разрешения трудовых споров	ПК-30 33
		<b>уметь</b>	
		применять методы диагностики и управления стрессами в организации;	ПК -30 У1
		организовывать и эффективно осуществлять посредническую деятельность;	ПК-30 У2,
		применять методы и приемы управления и регуляции	ПК-30 У3

		организационных конфликтов и трудовых споров	
		<b>владеть</b>	
		навыками построения и развития эффективных бесконфликтных взаимодействий;	ПК- 30 В1
		навыками диагностики и управления конфликтами в организации	ПК- 30 В2

## КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЁТ)

№	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и её элементов
	<b>Вопросы зачёта:</b>	
1	Дать определение понятия «конфликт». Представить типологию конфликтов	ПК-30 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1,
2	Какие существуют классификации конфликтов?	ПК-30 31, 32, У1, В1, В2,
3	Раскрыть сущность, объект и предмет конфликта.	ПК-30 31, У1, В1
4	Какова структура конфликта, её объективные элементы, психологические компоненты?	ПК-30 31, 32, У2, В1,
5	Назовите функции конфликта.	ПК-30 31, 32У1, В1,
6	Кто является участниками конфликта? Каковы их возможные позиции в конфликте? Приведите примеры.	ПК-30, У1, В2
7	Представьте динамику конфликта, его развитие, роль внутренних механизмов и внешних факторов.	ПК-30 31, 32, У1, У2, В1,
8	Что такое внутриличностный конфликт? Назовите основные теории внутриличностного конфликта.	ПК-30 31, 32, 33, У1, У2, В1, В2,
9	Назовите основные причины внутриличностных конфликтов? Приведите примеры.	ПК-30 31, 32, У1, У2, У3, В1, В2
10	Какие существуют способы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов?	ПК-30 31, 32, У1, У2, У3, В1, В2,
11	Что такое трудовой спор? Каковы его причины?	ПК-30 31, 32, У1, У2, В1, В2,
12	Назовите способы разрешения трудовых споров	ПК-30 31, 32, У1, У2, У3, , В1, В2,
13	Что такое стресс? Почему стрессоустойчивость можно рассматривать как один из способов предупреждения конфликтов в организации?	ПК-30 31, 32, У1, У2, , В1, В2, В3,
14	Дайте определение межличностного конфликта. Каковы причины возникновения межличностного конфликта? Приведите примеры.	ПК-30 32, 33, У2, У3, У4, В1, В2,

15	Какие существуют методы и приёмы разрешения межличностных конфликтов в организации?	ПК-30 31, 32, 33У1, У2, В1, В2,
16	Каковы причины возникновения межгрупповых конфликтов в организации? Приведите примеры.	ПК-30 31, 32, 33, 34, У1, У2, У3, У4, В1, В2, В3, В4, В5
17	Какие существуют способы предупреждения и разрешения межгрупповых конфликтов в организации?	ПК-30 31, 32, 33, 34, У1, У2, У3, У4, В1, В2, В3, В4, В5
18	Каковы причины возникновения конфликтов в организации? Приведите примеры.	ПК-30 31, У1, У2, В1,
19	Назовите способы предупреждения и разрешения конфликтов в организации. Приведите примеры.	ПК-30 31, 32, 33, 34, У1, У2, У3, У4, В1, В2, В3, В4, В5
20	Какова роль руководителя организации в профилактике конфликтов?	ПК-30 31, 32, У1, У2, В1,
21	Назовите последствия конфликтов в организации. Приведите примеры.	ПК-30 31, 32, У1, У2, В1, В2,
22	Какие существуют способы их урегулирования?	ПК-30 31, 32, У1, У2, У3, В1,
23	Влияние психологических и индивидуальных особенностей человека на возникновение конфликтов в организации. Приведите примеры.	ПК-30 31, 32, У1, У2, В1, В2
24	Что собой представляет конструктивное разрешение конфликтов? Приведите примеры из практики.	ПК-30 31, 32, У1, У2, В1, В2,
25	Какие существуют способы регулирования конфликта? Приведите примеры.	ПК-30 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1,
26	Каково значение переговоров в разрешении конфликтов? Приведите примеры.	ПК-30 31, 32, У1, У2, В1, В2
27	Назовите основные принципы управления конфликтом.	ПК-30 31, 32, У1, У2, У3,
28	В чём заключается прогнозирование и профилактика конфликтов? Приведите примеры.	ПК-30 31, 32, У2, В1, В2

## **ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)**

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

**«зачтено»** – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем, не затрудняется с ответом при

видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

**«зачтено»** - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

**«зачтено»** - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**«не зачтено»** - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.