



Факультет	Истории и права
Кафедра	Психологии и педагогики
Направление подготовки	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)
Направленность (профиль)	История и Право
Конфликт-менеджмент в профессиональной деятельности	Б1.В.ДВ.11.05

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого»
ФГБОУ ВО «ТГПУ им. Л.Н. Толстого»

УТВЕРЖДЕНА
на заседании Ученого совета университета
протокол № 8 от «31» августа 2017 г.

Рабочая программа дисциплины
«Конфликт-менеджмент в профессиональной деятельности»

Трудоемкость: 3 зачетные единицы

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Годы набора: 2013

Заведующий кафедрой психологии и педагогики

С.В. Пазухина

Декан факультета истории и права

Н.В. Лебединец

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.....	3
3. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	3
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	4
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	6
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	7
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	7
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	7
6.3. 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.....	8
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	9
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	11
7.1. Основная литература.....	11
7.2. Дополнительная литература.....	11
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	11
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	11
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	31
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	32
12. Аннотация рабочей программы дисциплины.....	33
13. Лист регистрации изменений к рабочей программе дисциплины.....	34

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Достижение планируемых результатов обучения, соотнесенных с общими целями и задачами ОПОП, является целью освоения дисциплины (модуля).

Планируемые результаты освоения образовательной программы (код и название компетенции)	Планируемые результаты обучения	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
ПК 1- готовностью реализовывать образовательные программы по учебным предметам в соответствии с требованиями образовательных стандартов	<p><u>Выпускник знает:</u> технологии урегулирования конфликтов.</p> <p><u>Умеет:</u> прогнозировать риски возникновения конфликтов.</p> <p><u>Владеет:</u> методиками и технологиями, позволяющими принимать адекватные решения в конфликтных ситуациях, предотвращать возникновение конфликтов, выступать в роли медиатора, минимизировать возможность проявления деструктивных форм конфликтов, оказывать психологическое воздействие на конфликтующие стороны с целью снижения негативного влияния и последствий конфликтов.</p>	В соответствии с учебным планом и планируемыми результатами освоения ОПОП

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Конфликт-менеджмент в организации» относится к дисциплинам по выбору образовательной программы и изучается в 6 семестре.

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем зачетных единиц / часов по формам обучения
	очная
Максимальная учебная нагрузка (всего)	3 / 108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	44
в том числе:	
лекции	16
практические занятия	26
другие виды контактной работы - КСР	2
Самостоятельная работа студента (всего)	64
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа при подготовке к семинарским и/или практическим занятиям	16
подготовка учебного проекта	10

Конфликт-менеджмент в профессиональной деятельности	Б1.В.ДВ.11.05			
подготовка к контрольной работе	10			
выполнение заданий для самостоятельной работы в системе управления обучением MOODLE	22			
подготовка к зачету	6			
Промежуточная аттестация в форме <i>зачета</i>				
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ				
Наименование тем (разделов).	Количество академических или астрономических часов по видам учебных занятий			
	Занятия лекционного типа	Занятия практического типа	Другие виды работ	Самостоятельная работа обучающихся
Тема 1. Социальный конфликт: признаки, структура, функции.	2	4		9
Тема 2. Анализ конфликта, стадии его разрешения. Выбор технологии разрешения	4	4		10
Тема 3. Способы поведения в конфликте Взаимодействие руководителя с конфликтной личностью	2	4		10
Тема 4. Насилие в конфликтах	2	4		10
Тема 5. Участие третьей стороны в разрешении конфликта	4	6		10
Тема 6. Конфликтологическая компетентность	2	4		9
Контроль самостоятельной работы студентов			2	
Подготовка к зачету				6
ИТОГО	16	26	2	64
<p>Тема 1. Социальный конфликт: признаки, структура, функции Содержание темы Конфликт как трудно разрешимое противоречие. Конфликт как актуализированное противоречие. Конфликт как многоуровневое, многомерное и многофункциональное социально-психологическое явление. Различные подходы к определению конфликта. Сущностные свойства конфликта: наличие противоречия, различий между интересами, ценностями, целями, мотивами, ролями субъектов; противодействие, противоборство субъектов конфликта, стремление нанести ущерб оппоненту, травмировать «Я»; негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу как фоновые характеристики взаимодействия.</p> <p>Признаки конфликта (биполярность, активность, направленность на преодоление противоречий, наличие субъекта как носителя конфликта). Основные элементы структуры конфликта: стороны, участники, субъекты конфликта; предмет конфликта; условия протекания; образы конфликтной ситуации; возможные действия участников конфликта; исход конфликтной ситуа-</p>				
Тула			Страница 4 из 36	

ции.

Значение конфликтов в жизни человека и общества; негативные и позитивные функции конфликтов.

Тема 2. Анализ конфликта, стадии его разрешения. Выбор технологии разрешения

Содержание темы

Стадии конфликта, особенности, специфика протекания каждой стадии. Начало конфликта - роста напряженности, инцидент как формальный повод начала конфликта.

Стадия собственно конфликта, возможные варианты поведения субъектов, участников. Разрешение конфликта. Типичные ошибки в разрешении конфликтов:

Типичные ошибки в разрешении конфликтов:

1) запаздывание в принятии мер по урегулированию конфликтов;

2) попытка разрешить конфликт без выяснения его истинных причин;

3) шаблонное применение схем урегулирования конфликта без учета его типа и особенностей и т. д.

Стадии разрешения конфликта:

1) анализ конфликта;

2) принятие решения о вмешательстве в конфликт с учетом его исхода;

3) реализация принятого решения

Профилактика, урегулирование и разрешение руководителем конфликтов как комплекс мер, направленных на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта.

Удовлетворенность сторон разрешением конфликта.

Разрешения конфликта как воздействие на причины его порождающие и его участников. Анализ источников; субъективных или объективных переживаний участников; глубины конфликта; биографии конфликта; позиций и отношений участников.

Тема 3. Способы поведения в конфликте. Взаимодействие руководителя с конфликтной личностью

Содержание темы

Основные модели поведения в конфликте и соответствующие типы его участников: деструктивный, конформистский, конструктивный. Кодекс конструктивного поведения в конфликте и табу в конфликтной ситуации.

Применение двухмерной модели К. Томаса для описания стратегии конфликтного взаимодействия. Выбор стратегии поведения в конфликте в зависимости от степени внимания сторон к интересам других, а также от степени важности проблемы и заинтересованности в ее решении.

Основные стратегии поведения в конфликтной ситуации:

1) сотрудничество;

2) компромисс;

3) избегание;

4) приспособление;

5) настойчивость (принуждение). Конфликтность как интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты. Понятие конфликтная личность. Психология конфликтной личности.

Типы конфликтных личностей. Психологические особенности каждого типа.

Выбор руководителем стратегии взаимодействия с демонстративным, ригидным, неуправляемым, бесконфликтным, сверхточными типами.

Тема 4. Насилие в конфликтах

Содержание темы

Типология насилия: прямое, структурное, «культурное» насилие. Природа человеческой агрессивности. Биогенетические, психологические, экологические и социальные подходы в объяснении агрессивности человека.

Насилие как одно из свойств человеческой природы. Цели и мотивы насилия. Насилие как средство доминирования и господства. Насилие как борьба за существование. Эмоционально-психологические компоненты насилия. Последствия насилия

Насилие в педагогических конфликтах. Причины проявления. Выбор стратегии реагиро-

вания.

Тема 5. Участие третьей стороны в разрешении конфликта

Содержание темы

Формы вмешательства третьей стороны в разрешение конфликтов. Медиаторство, примирение, арбитраж; рабочие группы по разрешению проблем и «советование».

Тема 6. Конфликтологическая компетентность

Содержание темы

Понятие конфликтологической компетентности. Структура.

Когнитивный аспект - знания о конфликте, его профилактике, возможных стратегиях его разрешения, ведении переговоров; уровень восприятия существующих и возможных действий оппонента. сферах индивидуальности.

Мотивационный аспект - готовность к проявлению, система побуждений индивида, связанных с конфликтной ситуацией, отражает состояние внутренних побуждающих сил, которые благоприятствуют адекватному поведению в конфликте. Свойства мотивации конфликта проявляются через признаки конфликтогенности в интеллектуальной, эмоциональной, мотивационной сферах.

Поведенческий аспект - умение проектировать свое взаимодействие как бесконфликтное, что подразумевает владение совокупностью необходимых умений таких, как реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации с использованием технологий разрешения и управления конфликтами; рефлексивное слушание; ясная и точная передача собственной точки зрения и позиции; установление и соблюдение правил и порядка ведения переговоров; анализ и критическая оценка действий конфликтующих сторон; принятие взвешенных и ответственных решений.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Учебно-методические материалы в модульной объектно-ориентированной динамической учебной среде Moodle.

2. Выходные данные учебников, учебно-методических, учебных пособий, электронных информационно-образовательных ресурсов и иных учебно-методических материалов, необходимых студентам для качественного освоения дисциплины и достижения планируемых результатов обучения:

- Шалагинова К. С. Опыт работы со студентами педагогического вуза по формированию готовности к управлению школьными конфликтами. Professional Science materials of the I international research and practice conference May 31h , 2016, Los Gatos (CA), USA. Scientific public organization "Professional science". 2016. С. 49-59.

- Шалагинова К. С. Обучение подростков навыкам конструктивного разрешения конфликтов как одно из направлений предотвращения школьного буллинга. Теоретические и практические аспекты современной психологии сборник научных трудов по материалам I Международной научно-практической конференции. Редакторы: Н.А. Краснова, Т.Н. Плесканюк. 2016. С. 36-45.

- Шалагинова К. С. Чжан Я. Опыт подготовки студентов-будущих классных руководителей к разрешению конфликтов в поликультурной образовательной среде. Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2015. № 8-2. С. 365-369.

- Шалагинова К. С. Формирование конфликтологической компетентности у студентов, обучающихся по профилю Психология управления в процессе изучения курса по выбору Технология разрешения конфликтов в профессиональной деятельности. Психология в вузе. №3. 2014 год.

- PsyJournals.ru [Электронный ресурс]: портал психологических изданий / ГОУ ВПО Московский городской психолого-педагогический университет. - М. : [б. и.], 2007. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL: <http://psyjournals.ru>

- Флогистон [Электронный ресурс]: информационный проект / К. Ефимов; А. Жичкина. - М. : [б. и.], 2003. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL: <http://flogiston.ru/library>
- Soc.Lib.ru - Электронная библиотека - Социология, Психология, Управление [Электронный ресурс] : сайт / М. Мошков. - М. : [б. и.], 2003. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL:<http://soc.lib.ru>
- Куб - КооВ.Ру [Электронный ресурс]: электронная библиотека / Г. Ефимов ; В. Никонов. - М. : [б. и.], [2000]. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL:<http://www.koob.ru>
- Библиотека Гумер - Гуманитарные науки [Электронный ресурс] : сайт. - Б.м. : [с. н.], Б. г. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL:<http://www.gumer.info/>
- Психпортал [Электронный ресурс] : портал / Изд. дом "Питер". - СПб. : [б. и.], 2001. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL: <http://psy.piter.com/> Универсальные базы данных East View [Электронный ресурс] : информационный ресурс / East View . – М., 2012. - Загл. с титул. экрана. - URL: www.ebiblioteka.ru
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационный портал / ООО "РУНЭБ", Санкт-Петербургский государственный университет. – М., 2010. - Загл. с титул. экрана. - URL: www.eLibrary.ru

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Формирование компетенции ПК-1 – «готовность реализовывать образовательные программы по учебным предметам в соответствии с требованиями образовательных стандартов» осуществляется в несколько этапов в соответствии с учебным планом и планируемыми результатами освоения ОПОП.

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескриптор компетенций	Показатели оценивания	Критерии оценивания
Знания	технологий урегулирования конфликтов	Оценка «отлично» выставляется, если студент в целом за семестр набрал от 81 до 100 баллов (при условии, что на экзамене набрано не менее 10 баллов). Оценка «хорошо» выставляется, если студент в целом за семестр набрал от 61 до 80 баллов (при условии, что на экзамене набрано не менее 10 баллов). Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом за семестр набрал от 41 до 60 баллов (при условии, что на экза-
Умения	прогнозировать риски возникновения конфликтов.	
Навыки	методик и технологий, позволяющим принимать адекватные решения в конфликтных ситуациях, предотвращать возникновение конфликтов, выступать в роли медиатора, минимизировать возможность проявления деструктивных форм конфликтов, оказывать психологическое воздействие на конфликтующие стороны с целью сни-	

Конфликт-менеджмент в профессиональной деятельности		Б1.В.ДВ.11.05
	жения негативного влияния и последствий конфликтов.	мене набрано не менее 10 баллов). Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент в целом за семестр набрал менее 40 балла (или на экзамене набрал менее 10 баллов).
<p>6.3. 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</p> <p><i>ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликт как многоуровневое, многомерное и многофункциональное социально-психологическое явление. 2. Сущностные свойства конфликта. 3. Условия возникновения конфликта. 4. Основные структурные элементы конфликта: участники конфликта; объект и предмет конфликта; образы конфликтной ситуации; мотивы участников конфликта; позиции конфликтующих сторон; конфликтное поведение; исход конфликта. 5. Философское понимание конфликта. 6. Разные подходы к определению конфликта (исторический аспект). 7. Подходы к определению сущности конфликтологической компетентности. 8. Уровни конфликтологической компетентности. 9. Функции конфликтологической компетентности. 10. Содержания и структура конфликтологической компетенции. 11. Конфликтологическая компетентность бизнесмена, руководителя, педагога. 12. Стадии конфликта, особенности, специфика протекания каждой стадии. 13. Начало конфликта. 14. Стадия собственно конфликта, возможные варианты поведения субъектов, участников. 15. Разрешение конфликта. 16. Типичные ошибки руководителя в разрешении конфликтов 17. Профилактика, урегулирование и разрешение конфликтов различных видов. 18. Конфликтность как интегральное свойство личности. 19. Психология конфликтной личности. 20. Типы конфликтных личностей. 21. Выбор стратегии взаимодействия с конфликтной личностью в зависимости от психологических особенностей демонстративным, регидным, неуправляемым, бесконфликтным, сверхточными типами. 22. Основные причины конфликтов. 23. Особенности протекания и урегулирования конфликтов разных видов. 24. Профилактика социально-трудовых конфликтов. 25. Формы вмешательства третьей стороны в разрешение конфликтов. 26. Арбитраж как государственная или официальная практика. 27. Медиаторство как важнейший инструмент разрешения конфликтов. 28. Привлечение психолога для разрешения конфликта. 29. Принцип психологического посредничества. 30. Участие руководителя в разрешении конфликта. <p>6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций <i>Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности,</i></p>		
Тула		Страница 8 из 36

характеризующих этапы формирования компетенций, по дисциплине осуществляется на основе балльно-рейтинговой системы

Итоговая рейтинговая оценка студентов по дисциплине складывается из следующих составляющих:

1) За каждую тему студент может получить определенное количество баллов, выступая с устными докладами, с докладами, сопровождающимися компьютерными презентациями, выполняя рефераты, задания для самостоятельной работы и пр.

2) За выполнение индивидуального проекта и его защиту каждый студент может получить максимум 17 баллов.

2) Обязательной формой текущей аттестации знаний является срезовая контрольная работа, которая проводится в форме теста. Максимальная оценка на срезовой контрольной работе (тесте) может составить 10 баллов.

3) На зачете ответ студента может быть максимально оценен в 20 баллов.

Примерная шкала БРС по дисциплине

№ п/п	Название блоков	Максимальная оценка в баллах
1	Работа студента на практических занятиях, выполнение заданий для СРС, включая подготовку и сдачу реферата	53
2	Выполнение и защита проекта	17
3	Контрольная работа (прохождение тестирования)	10
4	Сдача зачета	20
	Итоговая максимальная балльная оценка	100

Критерии оценивания ответа студента на зачете

На зачете в зависимости от качества ответа студенту ставятся следующие баллы:

16-20 баллов – студент демонстрирует глубокий, содержательный, логично выстроенный ответ. Проблемное изложение материала. Ориентируется в отечественных и зарубежных подходах. Показывает связь излагаемого материала с профессиональной деятельностью. Формулирует обоснованные выводы, намечает перспективные линии в исследовании вопроса, приводит примеры; знает структуру конфликтологической компетентности, содержание ее основных компонентов, уровни; особенности возникновения, протекания, разрешения конфликтов; модели, техники и технологии урегулирования конфликтов, особенности их применения на современном этапе; методики определения уровня конфликтности коллектива, проведения конфликтологического мониторинга на предприятии, владеет методиками и технологиями, позволяющими принимать адекватные решения в конфликтных ситуациях, предотвращать возникновение конфликтов, конструктивно решать возникающие противоречия, выступать в роли медиатора, минимизировать возможность проявления деструктивных форм конфликтов, оказывать психологическое воздействие на конфликтующие стороны с целью снижения негативного влияния и последствий конфликтов.

Студент обобщает информацию, может самостоятельно проводить диагностическое исследование с применением методик разных типов и сделать содержательные выводы об уровне сформированности конфликтологической компетентности, составить рекомендации, подобрать тренинговые упражнения.

15-11 баллов - содержательный, логично выстроенный ответ. Представлено проблемное изложение материала, однако освещение позиций отечественных и зарубежных работ проведено по вопросу недостаточно полно, бессистемно. Не всегда удачно связываются теоретические знания с практической деятельностью. Студент обобщает информацию, может самостоятельно проводить диагностическое исследование с применением методик разных типов и сделать, но требуется помощь научного руководителя, может подобрать тренинговые упражнения, но с составлением рекомендаций испытывает сложности.

10-6 баллов – ответ неполный, непоследовательный. Отсутствует проблемность в изложе-

нии материала. Допускаются фактические неточности и ошибки в освещении теории вопроса. Связь с практикой упущена или представлена поверхностно. Выводы не всегда аргументированы, носят формальный характер. На наводящие вопросы преподавателя студент отвечает не в полном объеме, демонстрирует механическое запоминание информации. В то же время студент способен синтезировать информацию, способен подобрать адекватные методики для составления собственной диагностической программы, но с применением одного типа методик; затрудняется в составлении рекомендаций и подборе тренинговых упражнений.

5-1 баллов – ответ поверхностный. Студент слабо владеет теорией вопроса. Допускает много ошибок в изложении фактического материала и затрудняется в определении практической значимости излагаемого вопроса. Отсутствуют выводы. Студент испытывает затруднения при ответе на наводящие и дополнительные вопросы экзаменатора. Он демонстрирует разрозненное усвоение отдельных дефиниций; способен найти и переработать имеющееся тренинговое занятие (разработки) по формированию конфликтологической.

0 баллов - вопрос не раскрыт. Студент не способен к усвоению информации о не может составить диагностическую программу; не способен провести диагностическое исследование; не способен разработать психолого-педагогическую технологию формирования конфликтологической компетентности.

Максимальное число баллов, набранных студентом в течение семестра, может составлять 80 баллов, максимальное число баллов за промежуточную аттестацию – 20 баллов.

Итоговая максимальная балльная оценка – 100 баллов.

Для возможности сопоставления балльных и академических оценок действует следующая линейная шкала соответствия балльных и академических оценок.

Баллы, набранные студентом в течение семестра (текущий контроль)	Баллы за промежуточную аттестацию (экзамен, зачет)	Общая сумма баллов за дисциплину в семестр	Оценка (отметка) на экзамене (зачете)
21 - 80	0 – 20	81 – 100	зачтено
	0 – 20	61 – 80	зачтено
	0 – 20	41 – 60	зачтено
	0 – 20	21 – 40	не зачтено
< 21	0 – 20	0 – 40	не зачтено

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Основная литература

1. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник [Электронный ресурс] / Т. Н. Кильмашкина . - М.: Юнити-Дана, 2015. – 543 с. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393&sr=1>

7.2. Дополнительная литература

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. <https://biblio-online.ru/book/6CBED0CF-656E-4A94-8DFC-BAA67F70825C>
2. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. <https://biblio-online.ru/book/069EAB33-F8AE-43DB-939E-C3FCC47C2C28>

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

PsyJournals.ru [Электронный ресурс] : портал психологических изданий / ГОУ ВПО Московский городской психолого-педагогический университет. - М. : [б. и.], 2007. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL: <http://psyjournals.ru>

Флогистон [Электронный ресурс]: информационный проект / К. Ефимов; А. Жичкина. - М.: [б. и.], 2003. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL: <http://flogiston.ru/library>

Soc.Lib.ru - Электронная библиотека - Социология, Психология, Управление [Электронный ресурс] : сайт / М. Мошков. - М. : [б. и.], 2003. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL:<http://soc.lib.ru>

Куб - КооВ.Ru [Электронный ресурс]: электронная библиотека / Г. Ефимов ; В. Иванов. - М. : [б. и.], [2000]. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL:<http://www.koob.ru>

Библиотека Гумер - Гуманитарные науки [Электронный ресурс] : сайт. - Б.м. : [s. n.], Б. г. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL:<http://www.gumer.info/>

Психпортал [Электронный ресурс] : портал / Изд. дом "Питер". - СПб. : [б. и.], 2001. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL: <http://psy.piter.com/> Универсальные базы данных East View [Электронный ресурс] : информационный ресурс / East View. - М., 2012. - Загл. с титул. экрана. - URL: www.ebiblioteka.ru

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационный портал / ООО "РУНЭБ", Санкт-Петербургский государственный университет. - М., 2010. - Загл. с титул. экрана. - URL: www.eLibrary.ru

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания студентам по организации СРС

Изучение курса «Управление конфликтами в организации», как и любого другого вузовского курса, предполагает наряду с аудиторными занятиями активную самостоятельную работу студентов. Программа курса предусматривает два основных варианта самостоятельной работы:

- 1) предварительную подготовку студентов к практическим занятиям в соответствии с тематическим планом занятий (контроль осуществляется во время занятия);
- 2) выполнение заданий, специально разработанных для самостоятельной работы.

Основная цель самостоятельной работы - способствовать углублению и систематизации знаний, осознанию их необходимости в будущей практической деятельности. Основные формы самостоятельной работы в процессе изучения дисциплины: изучение и конспектирование научной и учебно-методической литературы; составление словаря базовых понятий по каждой теме; вы-

полнение аннотаций, рефератов, выполнение практических заданий.

Формы и виды самостоятельной работы по дисциплине

1. Чтение основной и дополнительной литературы. Самостоятельное изучение материала по литературным источникам.
2. Работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы.
3. Работа со словарем, справочником.
4. Поиск необходимой информации в сети Интернет.
5. Конспектирование источников.
6. Реферирование источников.
7. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам.
8. Составление рецензий и отзывов на прочитанный материал.
9. Составление обзора публикаций по теме.
10. Составление и разработка словаря (гlossария).
11. Составление библиографии (библиографической картотеки)
12. Прослушивание учебных аудиозаписей, просмотр видеоматериала.
13. Выполнение аудио - и видеозаписей по заданной теме.
14. Подготовка к различным формам промежуточной и итоговой аттестации (к тестированию, контрольной работе, зачету, экзамену).
15. Выполнение домашних контрольных работ.
16. Самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тренировочные упражнения, опыты, задачи, тесты).
17. Выполнение творческих заданий.
18. Подготовка устного сообщения для выступления на практическом занятии или лекционном занятии.
19. Написание реферата. Подготовка к защите (представлению) реферата на практическом занятии.
20. Подготовка доклада и написание тезисов доклада.
21. Подготовка к участию в деловой игре, конкурсе, творческом соревновании.

Формы контроля самостоятельной работы

1. Просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем.
2. Организация самопроверки, взаимопроверки выполненного задания в группе.
3. Обсуждение результатов выполненной работы на занятии.
4. Проведение письменного опроса.
5. Проведение устного опроса.
6. Организация и проведение индивидуального собеседования.
7. Организация и проведение собеседования с группой.
8. Проведение семинаров.
9. Защита отчетов о проделанной работе.
10. Организация творческих конкурсов.

Критерии оценки результатов самостоятельной работы

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся являются:

- уровень освоения учебного материала;
- уровень умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- уровень сформированности общеучебных умений;
- уровень умения активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;
- обоснованность и четкость изложения материала;
- оформление материала в соответствии с требованиями стандарта предприятия;
- уровень умения ориентироваться в потоке информации, выделять главное;
- уровень умения четко сформулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;
- уровень умения определить, проанализировать альтернативные возможности, варианты

действий;

- уровень умения сформулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее.

Методические рекомендации к отдельным видам самостоятельной работы

Работа с литературой

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки является работа с литературой ко всем видам занятий: практическим, при подготовке к зачетам, экзаменам, тестированию, участию в научных конференциях. Умение работать с литературой означает научиться осмысленно пользоваться источниками. Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий. Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – *метод повторения*: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод – *метод кодирования*: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения.

Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем.

Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения.

Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании.

В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное.

В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д.

Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословным записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного. Выписки представляют собой более сложную форму записей содержания исходного источника информации. По сути, выписки – не что иное, как цитаты, заимствованные из текста. Выписки позволяют в концентрированной форме и с максимальной точностью воспроизвести в произвольном (чаще последовательном) порядке наиболее важные мысли автора, статистические сведения. В отдельных случаях — когда это оправданно с точки зрения продолжения работы над текстом – вполне допустимо заменять цитирование изложением, близким к дословному.

Тезисы – сжатое изложение содержания изученного материала в утвердительной (реже опровергающей) форме. Отличие тезисов от обычных выписок состоит в следующем. *Во-первых*, тезисам присуща значительно более высокая степень концентрации материала. *Во-вторых*, в тезисах отмечается преобладание выводов над общими рассуждениями. *В-третьих*, чаще всего тезисы записываются близко к оригинальному тексту, т. е. без использования прямого цитирования. Исходя из сказанного, нетрудно выявить основное преимущество тезисов: они незаменимы для подготовки глубокой и всесторонней аргументации письменной работы любой сложности, а также для подготовки выступлений на защите, докладов и пр.

Аннотация – краткое изложение основного содержания исходного источника информации, дающее о нем обобщенное представление. К написанию аннотаций прибегают в тех случаях, когда подлинная ценность и пригодность исходного источника информации исполнителю письменной работы окончательно неясна, но в то же время о нем необходимо оставить краткую запись с обобщающей характеристикой. Для указанной цели и используется аннотация. Характерной особенностью аннотации наряду с краткостью и обобщенностью ее содержания является и то, что пишется аннотация всегда после того, как (хотя бы в предварительном порядке) завершено ознакомление с содержанием исходного источника информации. Кроме того, пишется аннотация почти исключительно своими словами и лишь в крайне редких случаях содержит в себе небольшие выдержки оригинального текста.

Резюме – краткая оценка изученного содержания исходного источника информации, полученная, прежде всего, на основе содержащихся в нем выводов. Резюме весьма сходно по своей сути с аннотацией. Однако, в отличие от последней, текст резюме концентрирует в себе данные не из основного содержания исходного источника информации, а из его заключительной части, прежде всего выводов. Но, как и в случае с аннотацией, резюме излагается своими словами – выдержки из оригинального текста в нем практически не встречаются.

Конспект – сложная запись содержания исходного текста, включающая в себя заимствования (цитаты) наиболее примечательных мест в сочетании с планом источника, а также сжатый анализ записанного материала и выводы по нему.

Для работы над конспектом следует:

- определить структуру конспектируемого материала, чему в значительной мере способствует письменное ведение плана по ходу изучения оригинального текста;
- в соответствии со структурой конспекта произвести отбор и последующую запись наиболее существенного содержания оригинального текста — в форме цитат или в изложении, близком к оригиналу;
- выполнить анализ записей и на его основе – дополнение записей собственными замечаниями, соображениями, "фактурой", заимствованной из других источников и т. п. (располагать все это следует на полях тетради для записей или на отдельных листах-вкладках);
- завершить формулирование и запись выводов по каждой из частей оригинального текста, а также общих выводов.

Систематизация изученных источников позволяет повысить эффективность их анализа и обобщения. Итогом этой работы должна стать логически выстроенная система сведений по существу исследуемого вопроса.

Необходимо из всего материала выделить существующие точки зрения на проблему, проанализировать их, сравнить, дать им оценку.

Кстати, этой процедуре должны подвергаться и материалы из Интернета во избежание механического скачивания готовых текстов. В записях и конспектах студенту очень важно указывать названия источников, авторов, год издания. Это организует его, а главное, пригодится в последующем обучении. Безусловно, студент должен взять за правило активно работать с литературой в библиотеке не только ТГПУ им. Л.Н. Толстого, но и в других библиотеках, используя, в том числе, компьютерные возможности (электронная библиотека в сети Интернет).

Составление глоссария профессиональных терминов

Чтение профессионально ориентированной литературы предполагает обязательное составление словаря терминов. При этом необходимо порекомендовать студентам руководствоваться следующими общими правилами:

- отобранные термины и лексические единицы должны относиться к широкому и узкому профилю специальности;
- отобранные термины и лексические единицы должны быть новыми для студента и не дублировать ранее изученные;
- общее количество отобранных терминов не должно быть меньше 100 единиц;
- отобранные термины и лексические единицы предназначены для активного усвоения.

Подготовка реферата, доклада

Одной из форм самостоятельной деятельности студента является написание докладов и ре-

фератов. Выполнение таких видов работ способствует формированию у студента навыков самостоятельной научной деятельности, повышению его теоретической и профессиональной подготовки, лучшему усвоению учебного материала.

Реферат представляет собой письменную работу на определенную тему. По содержанию, реферат – краткое осмысленное изложение информации по данной теме, собранной из разных источников. Это также может быть краткое изложение научной работы, результатов изучения какой-либо проблемы.

Темы докладов и рефератов определяются преподавателем в соответствии с программой дисциплины. Конкретизация темы может быть сделана студентом самостоятельно.

Следует акцентировать внимание студентов на том, что формулировка темы (названия) работы должна быть:

- ясной по форме (не содержать неудобочитаемых и фраз двойного толкования);
- содержать ключевые слова, которые репрезентируют исследовательскую работу;
- быть конкретной (не содержать неопределенных слов «некоторые», «особые» и т.д.);
- содержать в себе действительную задачу;
- быть компактной.

Выбрав тему, необходимо подобрать соответствующий информационный, статистический материал и провести его предварительный анализ. К наиболее доступным источникам литературы относятся фонды библиотеки, а также могут использоваться электронные источники информации (в том числе и Интернет).

Важным требованием, предъявляемым к написанию рефератов является грамотность, стилистическая адекватность, содержательность (полнота отражения и раскрытия темы).

Еще одним из требований, предъявляемых к рефератам, является их объем:

- краткое осмысленное изложение информации по данной теме, собранной из разных источников – 4,5 страниц машинописного текста (не считая титульного листа).

- краткое изложение научной работы:

- а) статья до 5 печатных страниц свертывается в реферат из 125-200 слов;
- б) статья до 25 печатных страниц – в реферат из 250 и более слов;
- в) для более крупных документов – до 1200 слов.

Если оригинальный текст свернут в реферате до 1/8 его объема при сохранении основных положений, то такой реферат может считаться удовлетворительным, нормальным по объему.

Еще одним требованием является связанность текста. Предложения в тексте связаны общим смысловым содержанием, общей темой текста. Очень часто связность достигается благодаря различным специальным средствам. К наиболее распространенным относятся повторение одного и того же ключевого слова и замена его местоимениями.

Часто взаимосвязь предложений в тексте достигается с помощью наречий, местоименных наречий, которые употребляются вместо членов предложений, уточнения времени и места развития событий, о которых сообщалось в предыдущем предложении. Одним из специальных средств связности является порядок слов в предложении. Для обозначения тесной смысловой связи в тексте предложение может начинаться словом или словосочетанием из предыдущего предложения.

Реферат должен заключать такой элемент как выводы, полученные или сделанные студентом в результате работы с источниками информации.

Рефераты и доклады представляются строго в определенное графиком учебного процесса время и их выполнение является обязательным условием для допуска к промежуточному контролю.

Работа с конкретными ситуациями (решение кейсов)

Особое место в ряду методов организации самостоятельной работы занимает метод «case-study». Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путём решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). *Case-studies* - учебные конкретные ситуации специально разрабатываемые на основе фактического материала с целью последующего разбора на учебных занятиях. В ходе разбора ситуаций обучающиеся

учатся действовать в “команде”, проводить анализ и принимать управленческие решения.

Проведение ролевых и деловых игр

Игра — это форма деятельности (чаще – совместной деятельности) людей, воссоздающая те или иные практические ситуации и систему взаимоотношений.

Игра как метод обучения дает возможность:

- сформировать мотивацию на обучение, и поэтому может быть эффективна на начальной стадии обучения;
- оценить уровень подготовленности обучающихся (может быть использована как на начальной стадии обучения – для входного контроля, так и на стадии завершения – для итогового контроля эффективности обучения);
- оценить степень овладения материалом и перевести его из пассивного состояния – знания – в активное – умение, и поэтому может быть эффективна в качестве метода практической отработки навыка сразу после обсуждения теоретического материала.

Ролевая игра – это эффективная отработка вариантов поведения в тех ситуациях, в которых могут оказаться обучающиеся (например, аттестация, защита или презентация какой-либо разработки, конфликт с однокурсниками и др.). Игра позволяет приобрести навыки принятия ответственных и безопасных решений в учебной ситуации.

- Признаком, отличающим ролевые игры от деловых, является отсутствие системы оценивания по ходу игры.

Существенные *признаки ролевой игры*:

- наличие игровой ситуации;
- набор индивидуальных ролей;
- несовпадение ролевых целей участников игры, принимающих на себя и исполняющих различные роли;
- игровое взаимодействие участников игры;
- проигрывание одной и той же роли разными участниками;
- групповая рефлексия процесса и результата.

Деловая игра – форма воссоздания предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности специалиста, моделирования тех систем отношений, которые характерны для этой деятельности, моделирования профессиональных проблем, реальных противоречий и затруднений, испытываемых в типичных профессиональных проблемных ситуациях.

Этапы разработки деловой игры.

1. Постановка проблемы и определение тематики игры. Преподаватель должен вначале определить, для каких целей он собирается ввести в обучение деловую игру, будет ли она тематической или сквозной.

2. Определение вида деловой игры. На этом этапе преподаватель выбирает под конкретные условия тот вид деловой игры, который даст максимальный обучающий результат на определенном этапе усвоения материала.

3. Определение главных закономерностей игры — связей, отношений, исходя из проблемы, являющейся основой деловой игры. На этом этапе определяется необходимая степень детализации представления объекта игры.

4. Создание плана игры. Ситуация должна предполагать неоднозначность решений, содержать элемент неопределенности, что обеспечивает проблемный характер игры и личностное участие студентов. Правила игры формулируются однозначно и определенно. В игре необходимо заложить возможность каждому игроку принимать решения. Это достигается при помощи комплекта документов игры (или инструкции для участников).

5. Определяется перечень решений, которые могут принимать студенты. В игре необходимо отражать не все разнообразие факторов, действующих в реальной ситуации, а только наиболее значимые. Тогда игра становится нагляднее, а студентам легче принимать решения. Субъективная вероятность происходящих событий не должна быть ни слишком низкой (иначе будут воспроизводиться частные схемы поведения), ни слишком высокой (есть опасность принятия привычных решений). Чем больше свобода для выбора решений, тем активнее студенты включаются в игру.

6. Определение параметров связей между факторами, которые нужно отразить в игре. Они

должны быть такими, чтобы вызвать последствия, характерные для моделируемой деятельности. Необходимо определить взаимодействие параметров на каждом этапе деятельности студентов. Не все параметры могут определяться количественно. В этом случае при конструировании игры применяются экспертные оценки.

7. Формирование данных. На этом этапе определяются размерность основных параметров, закономерности и взаимодействия, а также приводятся таблицы и рисунки.

8. Формулирование правил, распределение ролей по игрокам, определение системы штрафов и поощрений, критериев выигрыша (или оценивания) и доведение их до сведения студентов. Результаты игры могут быть очевидны – выражены количественно, а могут оцениваться экспертами. Преподаватель также определяет принцип участия студентов в каждой группе. Важно заранее продумать стимулы, обеспечивающие высокую вовлеченность студентов в игровую деятельность. Необходимо постоянно поддерживать обратную связь со студентами.

9. Окончательная коррекция игры – уточнение связей, параметров, проверка расчетов, анализ реальности ситуаций. Такая коррекция может проводиться перед каждым новым этапом проигрывания. Игра не принесет должного результата, если плохо продумана последовательность действий и взаимосвязи участников, события не развиваются во времени, список решений задан, но не ясно как осуществляется отклик на принятые решения, ход игры требует постоянного вмешательства преподавателя.

Подготовка презентаций

Презентация (в Power Point) представляет собой публичное выступление, ориентированное на ознакомление, убеждение слушателей по определенной теме-проблеме. Обеспечивает визуально-коммуникативную поддержку устного выступления, способствует его эффективности и результативности.

Качественная презентация зависит от следующих параметров:

- постановки темы, цели и плана выступления;
- определения продолжительности представления материала;
- учета особенностей аудитории, адресованности материала;
- интерактивных действий выступающего (включение в обсуждение слушателей);
- манеры представления презентации: соблюдение зрительного контакта с аудиторией, выразительность, жестикуляция, телодвижения;
- наличия иллюстраций (не перегружающих изображаемое на экране), ключевых слов,
- нужного подбора цветовой гаммы;
- использования указки.

Подготовка к практическим занятиям, зачету

Помимо учебной, научной литературы студентами должны активно использоваться хрестоматии – сборники текстов, иллюстрирующих содержание учебника, а также словари, справочники. В хрестоматиях собраны материалы, которые позволяют расширить кругозор. При подготовке к практическим занятиям, зачетам, экзаменам следует в полной мере использовать академический курс учебника, рекомендованного преподавателем. Они дают более углубленное представление о проблемах, получивших систематическое изложение в учебнике. Работа с хрестоматией позволит студенту самостоятельно изучить документы, фрагменты источников, другие произведения, разъясняющие сущность изучаемого вопроса.

Студентам рекомендуется самостоятельно выполнять доклады, индивидуальные письменные задания и упражнения, предлагаемые при подготовке к практическим занятиям. Работа, связанная с решением этих задач и упражнений, представляет собой вид интеллектуальной практической деятельности. Она способствует выработке умения и привычки делать что-либо правильно, а также закреплению навыков и знаний по проблеме.

Доклад – это вид самостоятельной работы студентов, заключающийся в разработке студентами темы на основе изучения литературы и развернутом публичном сообщении по данной проблеме.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать

выводы.

В ходе самостоятельной подготовки к практическим занятиям студентами может использоваться, к примеру, так называемый метод контрфактического моделирования событий, который научит их самостоятельно рассуждать о минувших, а также современных событиях, покажет мотивы принятия людьми решений, причины совершенных ошибок. Такая работа, в процессе которой студенту приходится сравнивать, сопоставлять, выявлять логические связи и отношения, применять методы анализа и синтеза, позволит успешно в дальнейшем подготовиться к зачетам, экзаменам и тестированию.

Тестирование ориентировано в целом на проверку блоков проблем, способствует систематизации изученного материала, проверке качества его усвоения.

Серьезная и методически грамотно организованная работа по подготовке к *практическим занятиям*.

Написание письменных работ значительно облегчит подготовку к *зачету*. При подготовке к зачету студент повторяет, как правило, ранее изученный материал. В этот период сыграют большую роль правильно подготовленные заранее записи и конспекты. Студенту останется лишь повторить пройденное, учесть, что было пропущено, восполнить пробелы при подготовке к практическим занятиям, закрепить ранее изученный материал.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Занятие № 1.

Социальный конфликт: признаки, структура, функции.

1. Конфликт как многоуровневое, многомерное и многофункциональное социально-психологическое явление.
2. Сущностные свойства конфликта.
3. Условия возникновения конфликта.
4. Основные структурные элементы конфликта: участники конфликта; объект и предмет конфликта; образы конфликтной ситуации; мотивы участников конфликта; позиции конфликтующих сторон; конфликтное поведение; исход конфликта.
5. Философское понимание конфликта
6. Разные подходы к определению конфликта (исторический аспект)

Задание для самостоятельной работы

1. Опишите бизнес конфликт (реальный или воображаемый), проанализируйте его с точки зрения психологической структуры

Описание конфликтной ситуации

Участники конфликта

Предмет конфликта

Мотивы участников конфликта

Действия конфликтующих сторон

Реальный исход конфликта

«Идеальный» исход конфликта

«Ошибки конфликтующих сторон

2. Сделайте аннотацию статьи по одной из проблем конфликтологии по следующей схе-

ме.

Автор статьи

Название статьи

Источник, выходные данные

Проблема, затрагиваемая в статье, степень ее актуальности

Позиция автора

Ваше собственное отношение к проблеме

3. Заполните таблицу:

Основные проблемы современной конфликтологии (бизнес сфера)

Суть проблемы	Варианты, плоскости рассмотрения, решения
1	
2...	

4. Разработайте макет обложки для учебника, пособия по конфликтологии

5. Заполните таблицу

Основные конфликтологические теории и концепции

Название концепции, основные положения	Представители	Достоинства	Недостатки

Занятие № 2.

Анализ конфликта, стадии его разрешения.

1. Стадии конфликта, особенности, специфика протекания каждой стадии.
 2. Начало конфликта
 3. Стадия собственно конфликта, возможные варианты поведения субъектов, участников.
 4. Разрешение конфликта.
 5. Типичные ошибки руководителя в разрешении конфликтов
 6. Профилактика, урегулирование и разрешение руководителем конфликтов
 7. Проанализируйте следующие конфликтные ситуации, предложите способы урегулирования.
 8. Проанализируйте предложенные ситуации
- Задание для самостоятельной работы*

Конфликт с сотрудником. Я уже несколько лет работаю в государственной организации. Когда я устраивалась (в возрасте 21 г.), организация была еще совсем небольшая и коллектив соответственно тоже, и кроме директора, инженера и меня (специалист) были только техслужащие. Год назад, взяли еще одного специалиста - молодой человек Владимир на 4 года старше меня, и буквально через полгода капания на мозги директору (о том, что он незаменимый, что у него большой опыт, что у нас тут все неправильно) его назначили заместителем директора. Сразу после назначения он поменял свое поведение, всеми способами пытается показать что он руководитель, хотя наша деятельность практически однородна. Обо всех знакомых работающих в этой же сфере говорит с пренебрежением - что никто ничего не умеет и ничего не делает. Пытается отдавать поручения (впрочем я выполняю их), все время пытается подчеркнуть неопытность других (и меня в том числе), хотя многие моменты сам делает неграмотно. Зачастую о сидевшем только что с нами человеке может отозваться отрицательно - мол, он вообще ничего не соображает. Я его не уважаю. Ничего не могу с собой поделать, и как руководителя не воспринимаю. С директором конфликтов не было, но с этим - постоянно что-нибудь: ты вот это не так делаешь, а зачем ты это делаешь (про мое хобби) - столько времени тратишь на это! Хобби - вне рабочего времени. Кстати, с тех пор как Владимир стал замом, в работе у нас произошли не самые лучшие изменения - много бумаг - совершенно не нужных, много мероприятий в которые он ввязывается, также не нужных, много работы в общем, и много просто липовой работы - тупое переписывание бумажек, он таким образом деньги зарабатывает. Позавчера возник более серьезный конфликт, он попросил оформить два стенда в файе, часть работы я оставила на утро. Когда собиралась вывесить оставшиеся фотогра-

фии не обнаружила их на месте и подумала что он или второй мой сослуживец их повесили сами, т.к. дело срочное. Вскоре он зашел в мой кабинет и спросил доделала ли я стенд (я поняла что стенд не доделан,и более того где фотки неизвестно). Он стал упрекать меня снова, и сказал мне что я не справляюсь с работой, хотя разработка стендов это вообще не относится к моей работе, но я ее выполнила в принципе. Я разозлилась, и сказала, что такую мелочь как вывешивание фотографий ради срочности могли бы доделать сами, ведь ничем особым ни он, ни другой сотрудник заняты не были. Фотки нашлись - уборщица переложила их в другое место. Он начал лечить что у него много работы, что он был все утро занят, а я вот такая сякая не справляюсь с элементарным. Я конечно вывесила фотки, но в общем, решила сменить работу (предложение есть, причем в каком-то смысле даже интереснее, чем нынешнее)не хочу работать с этим человеком. Подошла к директору с заявлением, а директор наш расстроился, попросил не увольняться, мотивировал это тем, что я хороший специалист. Но я просто не хочу больше находиться в одном помещении с этим Владимиром. Как разрешить ситуацию, подскажите?

Конфликт на работе. Прошу мне помочь разобраться в себе, что ли... Мне 22 года. Работаю на предприятии на протяжении 3-ех лет ведущим бухгалтером, с момента устройства на работу заработал авторитет у коллег, отзывчив, трудолюбив, общителен и могу себя охарактеризовать как человека, постояннодвигающегося вперед, во время отсутствия гл. бухгалтера на предприятии, я исполняю его обязанности. Наш директор создал хороший микро-климат на работе, у нас очень хороший дружный коллектив. Главный бухгалтер устроил свою пассию на работу, в качестве экономиста и мне приходилось обмениваться с ней определенной информацией. С этого момента в нашем отделе постоянно начались ссоры в кабинете с пассией, а уже через нее и с главным бухгалтером. В моем кабинете находится пять человек вместе с пассией и все мы чувствовали отторжение к ней с начала ее прихода. Чувствуя поддержку за своей спиной постоянно бранилась и все просила приказным тоном. Ненавижу проявления превосходства над другими людьми у которых нет ничего - ни знаний, ни должности, ни опыта, зато здесь есть сексуальная связь... Мы ссорились по пустякам, причем организатором этих ссор была пассия, до тех пор, пока я не пошел к директору и не сказал, что так больше продолжаться не может и попросил повлиять на эту даму. Коллеги моего кабинета собрались вместе с директором и гл. бухгалтером в понедельник, где он, директор, лично при всех утверждал, что если так будет продолжаться дальше он ее уволит, что нужно входить в коллектив, поддерживать связь с людьми, а свои нервы оставлять дома и общаться со всеми на равных. В четверг гл. бухгалтер в качестве мести навешал директору лапши на уши в мою сторону, вызвал меня в кабинет директора, где я опроверг все эти гадости подлинными фактами, после чего директор уволит пассию гл. бухгалтера. После того, как мы вышли из кабинета гл. бухгалтер спросил меня: "Зачем ты так со мной?", то есть он на меня наговорил всякой гадости, хотел меня подставить, а по итогу я виноват???? Сейчас отношения натянутые подобно струне с главным бухгалтером и нашим отделом. Т.к. я выполняю львиную долю работы гл. буха он мне ничего фактически не может сделать, поэтому он начал "нападать" на моих коллег, ну а здесь я уже ничего не могу поделать... Как мне дальше быть? Жалко коллег, я их люблю.

Как найти общий язык с начальством? Я работаю в школе. После уроков вся на нервах, еле дотягиваю день. После работы не хочу никого видеть. Я не хочу встречаться с начальством и коллегами, так как боюсь сказать что то не так. У меня какое-то волнение, постоянные конфликты. Что делать?

Как решить ситуацию на работе? Узнала о повышении на работе оклада своего коллеги, которого я же и обучала, так обидно стало почему мне не подняли?. Как грамотно построить диалог с директором о повышение заработной платы или вообще просто уволиться, за себя просить как будто милыстаню просишь. Подскажите пожалуйста как быть?

3. Проанализируйте трудовой конфликт (реальный или воображаемый) по стадиям:

Предконфликтная стадия

Стадия собственно конфликт

Стадия разрешение конфликта

Послеконфликтная стадия

Занятие № 3.

Способы поведения в конфликте Взаимодействие руководителя с конфликтной личностью Конфликтность как интегральное свойство личности.

1. Психология конфликтной личности.
2. Типы конфликтных личностей.

Задания для самостоятельной работы

Выбор руководителем стратегии взаимодействия с конфликтной личностью в зависимости от психологических особенностей демонстративным, ригидным, неуправляемым, бесконфликтным, сверхточными типами. Подберите 3 психодиагностические методики, с помощью которых можно диагностировать свойства, качества конфликтной личности. Проведите собственную диагностику или одного из студентов в группе, сделайте вывод об уровне конфликтности, результаты оформите в таблице.

Название методики	Результаты диагностики	Общие выводы, рекомендации

2. Выделите пять наиболее, на ваш взгляд, «трудных» типов конфликтной личности. Заполните таблицу:

Особенности взаимодействия с конфликтными личностями.

Тип конфликтной личности	Психологическая характеристика	Рекомендации руководителю по взаимодействию с подобным типом конфликтной личности

3.

Занятие № 4.

Участие третьей стороны в разрешении конфликта

1. Формы вмешательства третьей стороны в разрешение конфликтов.
2. Арбитраж как государственная или официальная практика.
3. Медиаторство как важнейший инструмент разрешения конфликтов.
4. Привлечение руководителем психолога для разрешения конфликта.
5. Принцип психологического посредничества.

Участие руководителя в разрешении конфликта.

Занятие № 5.

Насилие в конфликтах.

1. Выделите десять основных мотивов совершения насильственных действий в конфликтах, поставив на первое место наиболее часто встречающиеся, распространенные причины, далее – по убывающей.

Предложите основные пути профилактики первых пяти мотивов, заполните таблицу.

Профилактика насилия в конфликтах

№	Мотив совершения насильственных действий	Направления и способы профилактики

2. Представьте, что вас пригласили в команду президента и предложили поучаствовать в

разработке программы (на уровне государственной политики) по снижению и профилактики насилия и жестокости в обществе. Представьте основные направления своей программы:

Занятие № 6

Конфликтологическая компетентность.

1. Проведите анализ конфликта

В одной организации возник конфликт между начальником отдела по управлению персоналом и руководителем. Его причиной было начисление заработной платы начальнику отдела по управлению персоналом не в том объеме, который был предусмотрен трудовым договором. После того как начальник отдела по управлению персоналом получил свою заработную плату наличными (меньше положенного), он решил выяснить данный вопрос с главным бухгалтером. В результате между ними сформировался конфликт, а главный бухгалтер отказался давать объяснения, заявив, что тот лезет не в свое дело. Начальник отдела по управлению персоналом решил обратиться за объяснениями к руководителю. Руководитель ответил на данный вопрос следующим образом: Что ты заработал, то мы тебе и заплатили. На просьбу работника обосновать данный ответ руководитель заявил: Как я скажу, так оно и будет. Начальник отдела по управлению персоналом обратился в суд для взыскания с организации заработной платы, полагающейся ему по трудовому договору. Все описываемые выше действия происходили в течение одной рабочей недели. Суд вынес решение по исковому заявлению в течение трех дней.

2. Туристическая фирма «Мир без границ» в начале 2011 года, приобрела большое количество путевок по направлению Египет у туроператора. Они договорились, что расчет по купленным путевкам произойдет в течение первого квартала. С возросшим спросом в последнее время у жителей Амурской области данного направления, «Мир без границ» надеялась не только выплатить долг туроператору, но и получить максимальную прибыль в ближайшее время. В связи с последними событиями на Ближнем Востоке, туристическая фирма, смогла реализовать $\frac{1}{4}$ часть всех купленных путевок у оператора. Что бы хоть как-нибудь покрыть постоянные затраты, фирма стала продавать путевки в Египет по сниженным ценам. Что привело к нехватке выплаты денежных средств туроператору. На запрос о возвращении части не реализованных путевок обратно оператору и отсрочке выплаты денежных средств, фирма получила отказ. Фирме пришлось поднимать цены на другие направления (Китай, Таиланд, Вьетнам), что привело к потере клиентов. Все эти события стали причиной конфликта между турагентом и туроператором.

4.

0 февраля 2011 года в турфирму «Мир без границ» пришла гражданка Иванова с целью приобрести путевку в г. Хэйхэ на 4 дня. На следующий день она в составе туристической группы выехала в соседнее государство. По размещению и обслуживанию Иванова, не предъявляла ни каких претензий. Утром 3-го дня на завтраке, гражданка Иванова сообщила руководителю о том, что ей нужно сегодня покинуть г.Хэйхэ, потому что у нее куплены билеты на самолет. На все разъяснения руководителя, гражданке Ивановой о том, что она покинуть Китай может только в составе туристической группы, Иванова отвечала грубостью. К сожалению, гражданку Иванову не удалось вывезти из г.Хэйхэ. Ей пришлось возвращаться вместе с группой на следующий день. Об этом инциденте фирма была поставлена в известность. По приезду Иванова пришла на фирму и потребовала компенсации морального ущерба (за грубость руководителя) и возмещению стоимости пропавших билетов на самолет. Рассмотрев заявление гражданки Ивановой, руководство турфирмы «Мир без границ», вынуждено было отказать в удовлетворении. На что она ответила исковым заявлением в суд.

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

(оценивание знаниевого компонента компетенции)

Биполярность, активность, направленная на преодоление противоречия, наличие субъекта или субъектов являются:

- А. условиями возникновения конфликта;
В. признаками конфликта;
С. условиями протекания конфликта.
2. Какие из приведенных ниже выражений, на ваш взгляд, не отражают значение конфликтов в современном обществе:
А. конфликт – это норма жизни;
В. конфликт – это необязательно плохо;
С. конфликт – явление всегда негативное;
D. конфликт – это то, с чем можно и нужно работать.
3. Как вы считаете, какое из приведенных ниже понятий является антонимом понятия «конфликт»?
А. согласие;
В. ссора;
С. дружелюбие;
D. миролюбие.
4. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому...
А. соперничество, конкуренция
В. компромисс;
С. приспособление;
D. сотрудничество.
5. Отсутствие стремления как к достижению собственных целей, так и к удовлетворению интересов другого:
А. конкуренция;
В. избегание;
С. кооперация;
D. приспособление.
6. Конструктивные функции конфликта:
А. повышает психологическую напряженность;
В. снижает эффективность совместной деятельности;
С. обнаруживает существующие противоречия;
D. изменяет условия и обстоятельства общения
7. Межличностные конфликты представляют собой...
А. столкновение относительно равных по силе и значимости, но противоположно направленных мотивов;
В. столкновение, не имеющее реальных противоречий между субъектами;
С. ситуацию столкновения интересов групп или социальных общностей;
D. столкновение взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга, либо несовместимы в данный момент.
8. Стадия, характеризующаяся ростом напряженности в отношениях между потенциальными субъектами конфликта, носит название _____.
9. Конфликтная ситуация:
а) всегда перерастает в конфликт;
б) может существовать достаточно долго и так и не перерасти в конфликт.
10. Механизм психологической защиты, который характеризуется нежеланием (отказом) от возможных последствий событий называется:
А. вытеснение;
В. рационализация;
С. обособление;
D. проекция;
11. Соперничество, спор и дискуссия являются основными формами:
А. межличностного конфликта;
В. внутриличностного конфликта;
С. политического конфликта;

- Д. группового конфликта.
12. Косвенный метод урегулирования межличностного конфликта, при котором оппоненту дают возможность высказать все, что у него наболело и тем самым понизить эмоционально-психологическое напряжение, носит название:
- А. метод «положительного отношения к личности»;
 - В. прием «обнаженная агрессия»;
 - С. обмен позиций;
 - Д. метод «выхода чувств».
13. Исход конфликта, при котором одна из сторон как бы не замечает возникших противоречий называется:
- А. сглаживание;
 - В. уход;
 - С. компромисс;
 - Д. силовой вариант.
14. Косвенный метод урегулирования межличностного конфликта, при котором конфликтующим предлагают высказать претензии с позиции своего оппонента, носит название:
- А. метод «обнаженная агрессия»;
 - В. прием «обнаженная агрессия»;
 - С. обмен позиций;
 - Д. метод «выхода чувств».
15. Анализ и осмысление руководителем основных компонентов конфликта позволяет:
- А. только предупреждать конфликты;
 - В. только разрешать конфликты;
 - С. прогнозировать конфликты.
16. Какие из перечисленных ниже последствий групповых конфликтов руководителю следует отнести к конструктивным:
- А. снятие социального напряжения;
 - В. решение насущных проблем группы;
 - С. изменение в ценностно-нормативной системе;
 - Д. удаление инакомыслящих членов;
17. Какие из перечисленных ниже последствий групповых конфликтов руководителю следует отнести к деструктивным:
- А. снятие социального напряжения;
 - В. решение насущных проблем группы;
 - С. поиски виновного;
 - Д. распад группы.
18. Тип насилия, изученный Д. Галтунгом и понимаемый им как «любой аспект культуры, который может использоваться для легализации насилия в его прямой и структурной форме»:
- А. прямое насилие;
 - В. «культурное насилие»;
 - С. структурное насилие.
19. Теория, объясняющая человеческую агрессивность изначальной враждебностью людей по отношению друг к другу, стремлением решать свои внутренние проблемы за счет других, является:
- А. биогенетической;
 - В. экологической;
 - С. психологической;
 - Д. социальной

*ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ
(оценивание знаний и умений)*

1. Способы предупреждения конфликтов.
2. Причины бизнес конфликтов .
3. Движущие силы конфликтов в бизнесе.

4. Латентная стадия бизнес конфликта.
5. Инцидент и провокация, их роль в конфликте.
6. Организаторы конфликта.
7. Предпосылки возникновения конфликтов в бизнесе.
8. Методы диагностики конфликтных ситуаций в бизнесе.
9. Динамика межгрупповых конфликтов.
10. Организационные конфликты и их виды.
11. Деловые и межличностные конфликты.
12. Конфликт между руководителем и подчиненным: причины и способы регулирования.
13. Производственные конфликты.
14. Трудовые споры как конфликт.
15. Способы регулирования конфликтов в организации..
16. Социальная технология регулирования конфликтов в организации.
17. Роль посредников в управлении конфликтами в бизнесе.
18. Формы посредничества в регулировании конфликтов в бизнесе.
19. Руководитель и коллектив: управление конфликтами.
20. Манипулирование в конфликтных ситуациях, его формы и влияние на динамику конфликта.
- 21 Манипулятивные игры в конфликтных ситуациях.
22. Манипулятивные игры руководителя в конфликтах.
23. Этика конфликта.
24. Прогнозирование конфликтов в бизнесе.
25. Последствия конфликтов в бизнесе.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ПРОЕКТНЫХ ЗАДАНИЙ

(оценивание умений и навыков)

1. Конфликт как неотъемлемая составляющая в жизни человека и общества.
2. Конфликт - нормальное явление.
3. Проблема конфликтов в психологии и других науках.
4. Конфликты в истории человечества.
5. В споре рождается истина.
6. Конфликт в современном бизнесе.
7. Проблема этики и бизнес конфликта
8. Причины конфликтов в современной жизни.
9. Любой конфликт легче предотвратить, чем решить?
10. Привлечение третьих сил к решению конфликта.
11. Профилактика насилия в современном обществе.
12. Конфликт бизнесмена «с самим собой», как сделать правильный выбор.
13. Конфликты бизнесменов в семье.
14. Конфликт власти: особенности протекания, урегулирования, профилактики.
15. Чтобы быть успешным надо «идти по головам»?
20. Возможности и перспективы развития современной конфликтологии бизнеса.

Оценочная таблица, определяющая процедуру оценивания работы студента на практических занятиях, выполнение им заданий для СРС

Место контроля в структуре дисциплины	Форма контроля	Используемый критерий оценивания	Максимальный балл
Тема 1. Социальный конфликт: признаки, структура, функции. Задание для СРС: подготовка докладов и сообщений по теме, написание эссе, составление тезауруса основных поня-	Заслушивание докладов / сообщений по теме, проверка эссе и составленного студентами теза-	Оцениваемые критерии: 1, 2, 3, 4	10

Конфликт-менеджмент в профессиональной деятельности			Б1.В.ДВ.11.05
тий.	уруса понятий.		
Тема 2. Анализ конфликта, стадии его разрешения. Выбор технологии разрешения. Задание для СРС: подготовка докладов и сообщений по теме	Заслушивание докладов / сообщений по теме, проверка письменных отчетов	Оцениваемые критерии: 5, 6, 7, 8	11
Тема 3. Способы поведения в конфликте Взаимодействие руководителя с конфликтной личностью. Задание для СРС: подготовка докладов / сообщений по теме; анализ различных конфликтов	Заслушивание докладов / сообщений по теме, проверка выполненных студентами письменных работ по анализу различных конфликтов, заслушивание устных отчетов по результатам выполнения СРС	Оцениваемые критерии: 1, 2, 3, 4, 7, 8	14
Тема 4. Насилие в конфликтах Задание для СРС: подготовка докладов / сообщений по теме, составление устного отчета по СРС	Заслушивание докладов / сообщений, устных отчетов о проведенной СРС	Оцениваемые критерии: 1-8	9
Тема 5. Участие третьей стороны в разрешении конфликта. Задание для СРС: написание реферата	Проверка рефератов	Оцениваемые критерии: 1-9.	7
Тема 6. Конфликтологическая компетентность. Задание для СРС: отчет по заданиям для СРС к теме	Собеседование на занятии по подготовленным студентам устным отчетам о выполнении заданий для СРС к теме	Оцениваемые критерии: 1-9.	7
Подготовка и защита проекта	Защита проекта	Оцениваемые критерии: 1-9.	12
Контрольная работа (тест)	Проверка контрольной работы (теста)	Оцениваемые критерии: 1-9.	10
Промежуточная аттестация	Зачет	Оцениваемые критерии: 1-9	20
Итого:			100
Оценивание эссе			
Критерий	Требования к студенту		Максимальное количество баллов
Знание и понимание теоретического материала.	- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;		1 балл
Тула			Страница 26 из 36

Конфликт-менеджмент в профессиональной деятельности		Б1.В.ДВ.11.05
	<ul style="list-style-type: none"> - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы. 	
Анализ и оценка информации	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); - обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; - дает личную оценку проблеме; 	1 балл
Построение суждений	<ul style="list-style-type: none"> - ясность и четкость изложения; - логика структурирования доказательств - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи. 	1 балл
Максимальное количество баллов:		3
<i>Оценивание составленного студентом тезауруса понятий</i>		
Критерий	Требования к студенту	Максимальное количество баллов
Знание и понимание теоретического материала.	<ul style="list-style-type: none"> - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы. 	1 балл
Максимальное количество баллов:		1
<i>Оценивание доклада / сообщения</i>		
Критерий	Требования к студенту	Максимальное количество баллов
Знание и понимание теоретического материала	<ul style="list-style-type: none"> Полнота раскрытия темы Последовательность Доступность, ясность излагаемого материала Связь теоретического материала с практикой Наличие примеров Логическая завершенность выступления Формулирование выводов 	3 балла
Умение излагать материал в ходе публичного выступления	<ul style="list-style-type: none"> Культура речи Четкость дикции Темп изложения Свободное изложение материала без опоры на конспект 	1 балл
Тула		Страница 27 из 36

Конфликт-менеджмент в профессиональной деятельности		Б1.В.ДВ.11.05
Ответы на вопросы	Умение аргументировать свою позицию Четкость ответов на поставленные вопросы Быстрота ориентации в теоретическом материале	1 балл
Максимальное количество баллов:		5
<i>Оценивание выполненных студентами письменных работ с обоснованием (расчетом) эффективности рекламы</i>		
Критерий	Требования к студенту	Максимальное количество баллов
Знание и понимание теоретического материала	Полнота раскрытия темы Связь теоретического материала с практикой Наличие примеров Умение обосновывать эффективность использования современных психологических приемов и техник в создании рекламных материалов Способность прогнозировать возможные эффекты психологического воздействия рекламных материалов Логическая завершенность выступления Наличие выводов	3 балла
Умение представить работу в виде презентации	Структура презентации Использование различных форм подачи информации (текст, таблицы, схемы, графики). Лаконичность и доступность изложения, соответствие устному сообщению. Использование программных средств, которые отвечают современным возможностям наглядного представления материала. Грамотность Не перегруженность информацией Уместная анимация Оптимальность выбранного цветового решения Единообразие шрифтов, размещение текста, иллюстраций на слайде.	2 балла
Максимальное количество баллов:		5
<i>Оценивание устного отчета о СРС в процессе собеседования</i>		
Критерий	Требования к студенту	Максимальное количество баллов
Способность проводить критический анализ	Умение правильно использовать полученные теоретические знания для проведения анализа Полнота проведенного анализа Тщательность анализа Критерии анализа Последовательность изложения Доказательность Опора на конкретные примеры Аргументированность Умение обосновывать свою позицию Способность прогнозировать возможные эффекты	3 балла
Тула		Страница 28 из 36

Конфликт-менеджмент в профессиональной деятельности		Б1.В.ДВ.11.05
	психологического воздействия рекламных материалов Логическая завершенность Наличие выводов	
Максимальное количество баллов:		3
Оценивание реферата		
Критерий	Требования к студенту	Максимальное количество баллов
Знание и понимание теоретического материала	- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы	1 балла
Анализ и оценка информации	- грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); - обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; - дает личную оценку проблеме	2 балла
Построение суждений	- ясность и четкость изложения; - логика структурирования доказательств; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка; - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемного научного реферата	1 балл
Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; - соответствие формальным техническим требованиям оформления научного текста.	1 балл
Максимальное количество баллов:		5
Оценивание проекта		
Критерий	Требования к студенту	Максимальное количество баллов
Содержательные характеристики проекта	Последовательность в построении проекта (проблема → гипотеза → модель → конструкция). Оптимальность (привязка к ситуации) проекта. Оригинальность (либо стереотипность):	5 балла
Тула		Страница 29 из 36

Конфликт-менеджмент в профессиональной деятельности		Б1.В.ДВ.11.05
	<ul style="list-style-type: none"> - ориентирован на существующие образцы (ссылки на сценарии, практику), проявляет осторожность; - проявляет творческий подход, ищет нестандартные решения. 	
Презентация	<p>Структура презентации</p> <p>Использование различных форм подачи информации (текст, таблицы, схемы, графики).</p> <p>Лаконичность и доступность изложения, соответствие устному сообщению.</p> <p>Использование программных средств, которые отвечают современным возможностям наглядного представления материала.</p> <p>Грамотность</p> <p>Не перегруженность информацией</p> <p>Уместная анимация</p> <p>Цветовая гамма</p> <p>Единообразие шрифтов, размещение текста, иллюстраций на слайде).</p>	4 балла
Защита проекта	<p>Рефлексивность в представлении: (я думаю, мне кажется и т.п.).</p> <p>Аргументация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - есть / нет; - содержание аргументов: <ul style="list-style-type: none"> • свой жизненный опыт; • опыт наблюдений; • учебник; • специалисты; • др. информация. - основания аргументов: <ul style="list-style-type: none"> • ценности; • логика; • здравый смысл (традиция: «так обычно делают»). <p>Реакция на контраргументы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - согласие, отказ от своей позиции; - отстаивает свою позицию. 	3 балла
Максимальное количество баллов:		12
Оценивание теста		
<p>«5» - отлично. Высокий уровень знаний (от 90% до 100 %) – 10 баллов.</p> <p>«4» - хорошо. Средний уровень (75-89%) – 7 баллов.</p> <p>«3» - удовлетворительно. Ниже среднего (41-74%) – 4 балла.</p> <p>«2» - неудовлетворительно. Низкий уровень (ниже 40%) – 0 баллов.</p>		
<p>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ</p>		
<p>При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются информационные технологии, охватывающие ресурсы (компьютеры, программное обеспечение и сети),</p>		
Тула		Страница 30 из 36

необходимые для управления информацией (создание, хранение, управление, передача и поиск информации):

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (ноутбук, проектор, экран, USB-накопители и т.п.);
- коммуникационные средства (проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты, личного кабинета студента и преподавателя, видеотрансляций);
- организационно-методическое обеспечение (электронные учебные и учебно-методические материалы, компьютерное тестирование, использование электронных мультимедийных презентаций при проведении лекционных и практических занятий);
- программное обеспечение (Microsoft Office (Excel, Power Point, Word и т.д.), Skype, поисковые системы, электронная почта и т.п.);
- среда электронного обучения ТГПУ им. Л.Н. Толстого <http://moodle.tsput.ru>.

Дисциплина обеспечена комплектом лицензионного программного обеспечения:

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
2. Программное обеспечение Microsoft Office XP Professional Win32 Russian– Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
3. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian - Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.
4. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г.
5. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.
6. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.
7. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 1894-150512-101810 от 12-05-2015 г.

У обучающихся имеется доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых ежегодно обновляется:

1. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» - регистрационный номер клиента 71-70685-000033.
2. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.
4. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>.
5. Среда электронного обучения ТГПУ им. Л.Н. Толстого <http://moodle.tsput.ru>.

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Дисциплина обеспечена специальными помещениями для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Учебные помещения для проведения занятий лекционного и практического типа оборудованы мультимедийным демонстрационным оборудованием, для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплины.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л.Н. Толстого, внутривузское сетевое окружение.

12. АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.

1. Планируемые результаты обучения при освоении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины у студента должны быть сформированы следующая компетенция:

ПК-1 – готовность реализовывать образовательные программы по учебным предметам в соответствии с требованиями образовательных стандартов;

В результате освоения дисциплины студент должен приобрести:

знания технологий урегулирования конфликтов;

умения прогнозировать риски возникновения конфликтов;

навыки владения методиками и технологиями, позволяющими принимать адекватные решения в конфликтных ситуациях, предотвращать возникновение конфликтов, выступать в роли медиатора, минимизировать возможность проявления деструктивных форм конфликтов, оказывать психологическое воздействие на конфликтующие стороны с целью снижения негативного влияния и последствий конфликтов..

2. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина «Конфликт-менеджмент в организации» относится к дисциплинам по выбору образовательной программы и изучается в 6 семестре.

3. Объем дисциплины 3 зачетные единицы.

4. Образовательный процесс осуществляется на русском языке.

5. Разработчик: кандидат педагогических наук, доцент кафедры психологии и педагогики профессионального образования Н.А. Пронина

13. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу внесены изменения в части обновления состава лицензионного программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационно-справочных систем, к которым должен быть обеспечен доступ обучающимся, и перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Решение ученого совета университета, протокол № 2 от 16 февраля 2017 года.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2017-2018 учебный год

Обновлен состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения.

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.

2. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.

3. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian - контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.

4. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian - Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.

5. Программное обеспечение Microsoft Office 2013 Professional - контракт № 405535 от 2 ноября 2015 года, контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г.

6. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.

7. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.

8. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса –

Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 17E0-170518-102844-823-690 от 18-05-2017 г.

Обновлен состав современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.

1. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» - регистрационный номер клиента 71-70685-000033.

2. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.

3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.

4. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>.

5. Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных <http://webofscience.com>.

6. Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН) <http://neicon.ru>.

7. Базы данных издательства Springer <https://link.springer.com>.

Внесены изменения в п.7 «Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины».

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 8 от 31 августа 2017 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Разработчик:

Фамилия, имя, отчество	Учёная степень	Учёное звание	Должность
Пронина Наталья Андреевна	Кандидат педагогических наук		Доцент кафедры психологии и педагогики