

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМР и качеству образования
Дата подписания: 25.05.2018 16:01:44
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b7a9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

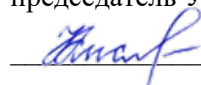
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР и КО,
председатель УМС СГСПУ

 Н.Н. Кислова

Технологии управления конфликтами **рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-615ЭЯо(5г)АБ.plx
Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

С изменениями:
протокол №8 от 25.03.2016
протокол №1 от 30.08.2016
протокол №8 от 31.03.2017
протокол №4 от 30.11.2018

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72
в том числе:
аудиторные занятия 28
самостоятельная работа 44

Виды контроля в семестрах:
зачеты 1

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	1(1.1)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	10	10	10	10
Практические	18	18	18	18
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	28	28	28	28
Контактная работа	28	28	28	28
Сам. работа	44	44	44	44
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

Е.Г. Гуреева

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

Технологии управления конфликтами

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 44.03.05 ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ (С ДВУМЯ ПРОФИЛЯМИ ПОДГОТОВКИ) (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 09.02.2016г. №№91)

составлена на основании учебного плана:

Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

С изменениями:

протокол №8 от 25.03.2016

протокол №1 от 30.08.2016

протокол №8 от 31.03.2017

протокол №4 от 30.11.2018

утвержденного учёным советом вуза от 29.08.2014 протокол № 1.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 28.08.2018 г. № 1

Зав. кафедрой Фишман Л.И.

Начальник УОП



Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель дисциплины – обеспечение подготовленности студентов к управлению организационными конфликтами.

Курс предполагает подготовку студентов к решению следующих задач профессиональной деятельности:

Дисциплина предполагает подготовку студентов к решению следующих задач профессиональной деятельности:

педагогическая деятельность:

- осуществление обучения и воспитания в сфере образования в соответствии с требованиями образовательных стандартов;

- использование технологий, соответствующих возрастным особенностям обучающихся и отражающих специфику предметной области;

- обеспечение образовательной деятельности с учетом особых образовательных потребностей;

- осуществление профессионального самообразования и личностного роста.

Область профессиональной деятельности: образование, социальная сфера, культура.

Объектами профессиональной деятельности при освоении дисциплины являются обучение, воспитание, развитие, просвещение, образовательные системы.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: ФТД.В

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале курса "Обществознание", освоенного на предыдущей ступени образования.

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Социальная психология

Педагогическая психология

Организация образовательного процесса в образовательной организации/Управление образовательным процессом в образовательной организации

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-6: готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса

Знать:

Уметь:

применять различные технологии управления конфликтами, в том числе технику активного слушания; использовать эмпатию в управлении конфликтом; использовать мягкую тактику взаимодействия в конфликтной ситуации; владеть приемами работы с агрессией, приемами конструктивной критики; использовать жесткие тактики взаимодействия в конфликтной ситуации; противодействовать манипулированию; применять приемы защиты от манипуляции и приемы манипулирования (психологические уловки); осуществлять профилактику манипуляции в деловом общении.

Владеть:

ОК-5: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, культурные и личностные различия

Знать:

схемы описания конфликтов; основные виды классификаций конфликтов; источники конфликтов, протекание конфликта, сигналы конфликта, направленность конфликта, содержание конфликта, протекание конфликта, развитие конфликта; стадии разрешения конфликта; основные стратегии поведения в конфликте: стратегию соперничества, стратегию сотрудничества, стратегию компромисса, стратегию приспособления; стратегии, выделяемые на основе отношения к партнеру и характера отстаивания своих позиций: нормативную стратегию, переговорную стратегию, манипулятивную стратегию, конфронтационную стратегию; факторы, влияющие на выбор стратегии; тактику поведения в конфликте; образ конфликтной ситуации; особенности восприятия конфликтной ситуации; функции конфликта; факторы возникновения конфликтов: объективные и субъективные; причины возникновения конфликтов: организационно-управленческие, социально-психологические, личностные; типы конфликтных личностей; механизмы возникновения межгрупповых конфликтов; сущность и функции трудовых конфликтов; предупреждение возникновения трудовых конфликтов и способы их разрешения; основные функции конфликта в индивидуальной и социальной жизни; формы завершения конфликта; методы разрешения конфликтов без посредника; формы посредничества; понятие «третья сторона» в урегулировании конфликта; основные задачи и средства воздействия третьей стороны.

Уметь:

в самостоятельно найденных или предложенных примерах конфликтных ситуаций: определять границы конфликта; определять тип конфликта; осуществлять анализ конфликта; выявлять источники конфликта; выявлять причины возникновения конфликтов; определять и давать характеристику стратегиям поведения участников конфликта.

Владеть:

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1 Знать:
схемы описания конфликтов; основные виды классификаций конфликтов; источники конфликтов, протекание конфликта, сигналы конфликта, направленность конфликта, содержание конфликта, протекание конфликта, развитие конфликта; стадии разрешения конфликта; основные стратегии поведения в конфликте: стратегию соперничества, стратегию сотрудничества, стратегию компромисса, стратегию приспособления; стратегии, выделяемые на основе отношения к партнеру и характера отстаивания своих позиций: нормативную стратегию, переговорную стратегию, манипулятивную стратегию, конфронтационную стратегию; факторы, влияющие на выбор стратегии; тактику поведения в конфликте; образ конфликтной ситуации; особенности восприятия конфликтной ситуации; функции конфликта; факторы возникновения конфликтов: объективные и субъективные; причины возникновения конфликтов: организационно-управленческие, социально-психологические, личностные; типы конфликтных личностей; механизмы возникновения межгрупповых конфликтов; сущность и функции трудовых конфликтов; предупреждение возникновения трудовых конфликтов и способы их разрешения; основные функции конфликта в индивидуальной и социальной жизни; формы завершения конфликта; методы разрешения конфликтов без посредника; формы посредничества; понятие «третья сторона» в урегулировании конфликта; основные задачи и средства воздействия третьей стороны.
3.2 Уметь:
в самостоятельно найденных или предложенных примерах конфликтных ситуаций: определять границы конфликта; определять тип конфликта; осуществлять анализ конфликта; выявлять источники конфликта; выявлять причины возникновения конфликтов; определять и давать характеристику стратегиям поведения участников конфликта; применять различные технологии управления конфликтами, в том числе технику активного слушания; использовать эмпатию в управлении конфликтом; использовать мягкую тактику взаимодействия в конфликтной ситуации; владеть приемами работы с агрессией, приемами конструктивной критики; использовать жесткие тактики взаимодействия в конфликтной ситуации; противодействовать манипулированию; применять приемы защиты от манипуляции и приемы манипулирования (психологические уловки); осуществлять профилактику манипуляции в деловом общении.
3.3 Владеть:

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
Раздел 1. Структура конфликта				
1.1	Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Анализ конфликта, структурные характеристики конфликта /Лек/	1	2	0
1.2	Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Анализ конфликта, структурные характеристики конфликта /Пр/	1	4	4
1.3	Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Анализ конфликта, структурные характеристики конфликта /Ср/	1	8	0
1.4	Стратегии поведения в конфликте. Факторы и причины возникновения конфликтов /Лек/	1	2	0
1.5	Стратегии поведения в конфликте. Факторы и причины возникновения конфликтов /Пр/	1	2	2
1.6	Стратегии поведения в конфликте. Факторы и причины возникновения конфликтов /Ср/	1	8	0
1.7	Контрольное мероприятие по модулю 1 /Пр/	1	2	0
Раздел 2. Управление конфликтами				
2.1	Методы управления конфликтом /Лек/	1	2	0
2.2	Методы управления конфликтом /Пр/	1	4	0
2.3	Методы управления конфликтом /Ср/	1	10	0
2.4	Участие в конфликте третьей стороны /Лек/	1	2	0
2.5	Участие в конфликте третьей стороны /Пр/	1	2	0
2.6	Участие в конфликте третьей стороны /Ср/	1	8	0
2.7	Предупреждение и управление конфликтом /Лек/	1	2	0
2.8	Предупреждение и управление конфликтом /Пр/	1	2	0
2.9	Предупреждение и управление конфликтом /Ср/	1	10	0
2.10	Контрольное мероприятие по модулю 2 /Пр/	1	2	0

5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование темы лекционного занятия	Содержание темы лекционного занятия
	Модуль 1. Структура конфликта	

1	Тема 1. Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Анализ конфликта, структурные характеристики конфликта Тема 4.	Понятие конфликта и его структура. Понятие социального конфликта. Границы конфликта. Структура конфликта. Логико-структурный анализ конфликта. Типология конфликтов: существующие основания типологии конфликтов. Основные виды классификаций конфликтов. Источники конфликтов. Объект, предмет, позиции сторон конфликта. Протекание конфликта. Сигналы конфликта. Направленность конфликта. Содержание конфликта. Развитие конфликта. Динамика конфликта. Конфликты в группе. Стадии решения конфликта.
2	Тема 2. Стратегии поведения в конфликте. Факторы и причины возникновения конфликтов	Стратегии поведения в конфликте. Стратегия соперничества. Стратегия сотрудничества. Стратегия компромисса. Стратегия приспособления. Стратегии, выделяемые на основе отношения к партнеру и характера отстаивания своих позиций: нормативная стратегия, переговорная стратегия, манипулятивная стратегия. Конфронтационная стратегия. Факторы, влияющие на выбор стратегии. Тактика поведения в конфликте. Образ конфликтной ситуации. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Функции конфликта. Позитивные и деструктивные функции конфликта. Факторы и причины возникновения конфликтов. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов. Типы противоречий. Концепция депривации. Типы участников конфликта: посредники, основные (прямые) и второстепенные (косвенные) участники конфликта.
	Модуль 2. Управление конфликтами	
3	Тема 3. Методы управления конфликтом	Разрешение конфликтов. Формы завершения конфликта. Варианты исхода конфликта и критерии оценки его завершения. Условия и факторы разрешения конфликта. Этапы и последовательности оптимального урегулирования конфликтов. Стратегии и способы для выхода из конфликта. Наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению (НАОС) и переговорное пространство. Разрешение конфликтов без посредника. Метод творческой визуализации. Рационально-интуитивный метод. Картография конфликта. Метод Декартовых координат. Метод принципиального ведения переговоров.
4	Тема 4. Участие в конфликте третьей стороны	Формы посредничества. Понятие «третья сторона» в урегулировании конфликта, «посредничество», оказание «добрых услуг», «наблюдение за ходом переговоров», «арбитраж». Основные задачи и средства воздействия третьей стороны. Эволюция роли третьей стороны при урегулировании конфликтов. Трудности и проблемы при осуществлении посреднических услуг. Требования, предъявляемые к посреднику. Принудительные меры со стороны посредника при урегулировании конфликта. Медиаторство и участие медиатора в конфликте. Сущность, виды и функции переговоров. Структура и функции переговоров. Динамика переговорного процесса. Технология ведения переговоров. Универсальные и специфические тактические приемы ведения переговоров. Национальные стили ведения переговоров: американский, французский, китайский, японский. Многосторонние переговоры.
5	Тема 5. Предупреждение и управление конфликтом	Предупреждение конфликтов. Прогнозирование конфликтов. Объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов. Управление конфликтом. Принципы управления конфликтом. Прогнозирование конфликта. Способы и приемы оказания воздействия на поведение оппонента. Методы психокоррекции конфликтного поведения. Методы и приемы управления конфликтом. Понятие тактики взаимодействия. Информационное управление конфликтом: техника активного слушания. Эмпатия в управлении конфликтом. Мягкая тактика: приемы работы с агрессией. Мягкая тактика: конструктивная критика. Жесткие тактики: противодействие манипулированию. Приемы защиты от манипуляции. Приемы манипулирования – психологические уловки. Профилактика манипуляции в деловом общении.
Содержание практических занятий		
Практическое занятие «Виды конфликтов»		

На примере описания ситуаций студенты определяют вид конфликта. Делают вывод о наиболее распространенных видах конфликтов в организации, предпосылках их возникновения.

Практическое занятие «Анализ конфликта»

На примере конфликтных ситуаций в организации студенты анализируют структуру конфликта, также моделируют ситуации организационного конфликта с обозначением структурных составляющих конфликта.

Практическое занятие Контрольное мероприятие по модулю 1

Практическое занятие «Методы управления конфликтами»

На примере конкретных конфликтных ситуаций в организации студенты обосновывают выбор методов управления конфликтом.

Практическое занятие «Решение конфликта с помощью третьей стороны»

На примере конфликтных ситуаций в организации студенты определяют роль третьей стороны, методы, которыми пользуется руководитель, для регулирования конфликтной ситуации, прогнозируют последствия действий третьей стороны. Предлагают метод переговоров для управления конфликтами.

Практическое занятие «Управление организационным конфликтом»

Студенты работают в парах или микрогруппах и для конкретной конфликтной ситуации в организации предлагают последовательность действий по управлению конфликтом.

Практическое занятие Контрольное мероприятие по модулю 2

5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

Содержание обязательной самостоятельной работы студентов

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы студентов	Продукты деятельности
1	Модуль 1.	На примере ситуации в выбранной вами организации подробно опишите структуру конфликта	Письменная работа – анализ ситуации
2	Модуль 2.	Сформулируйте рекомендации для менеджера по профилактике и управлению конфликтами в организации.	Письменная работа – список рекомендаций

Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор студента

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы студентов	Продукты деятельности
1	Модуль 1.	Пройдите тест К. Томаса «Модели поведения в конфликте». Определите доминирующие у Вас модели поведения. Как это можно использовать в управленческой практике?	Письменная работа –
2	Модуль 2.	Приведите примеры реальных ситуаций в организации, иллюстрирующие возможности применения различных методов управления конфликтами	Письменная работа –

5.3. Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Стекачева А. Д.	Управление конфликтами и стрессами на предприятии http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857	Москва: Лаборатория книги, 2012

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Л.В. Иванов	Управление конфликтами http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142696 .	М.: Лаборатория книги, 2012
Л2.2	Сергеев С. А.	История конфликтологии: учебное пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=259049&sr=1	Казань: Издательство КНИТУ, 2010

6.2 Перечень программного обеспечения

- 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения высших и средних учебных заведений
- Acrobat Reader DC
- Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite
- GIMP
- Microsoft Access 2016, 2019
- Microsoft Office 2016 Professional Plus (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher)
- Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Skype for Business, OneDrive, SharePoint Online)
- Microsoft Project 2016, 2019
- Microsoft Visio 2016, 2019
- Microsoft Windows 10 Education
- Microsoft Windows 7/8.1 Professional
- XnView
- Автоматизированная система управления региональной системой образования (АСУ РСО) «Сетевой Город. Образование»
- Архиватор 7-Zip
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»
- Система бизнес-моделирования Business Studio 4.0
6.3 Перечень информационных справочных систем
- Elsevier (база данных «Freedom Collection» и коллекции электронных книг «Freedom Collection eBook collection», национальная подписка на полнотекстовые ресурсы)
- SCOPUS издательства Elsevier
- SpringerNature (национальная подписка на полнотекстовые ресурсы)
- База данных международных индексов научного цитирования Web of Science
- БД «Polpred.com. Обзор СМИ»
- УИС РОССИЯ
- ЭБС «E-LIBRARY.RU»
- ЭБС «ЛАНЬ»
- ЭБС «РУКОНТ» (Контекстум)
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- ЭБС «ЮРАЙТ» (Коллекция Легендарные книги)
- 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ
- Информационно-образовательная программа «Росметод»
- СПС «ГАРАНТ-Аналитик»
- СПС «Консультант-Плюс»

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт., Принтер-1шт., Телефон-1шт., Письменный стол-4 шт., Парта-2 шт.
7.2	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации. Оснащенность: Комплект учебной мебели, меловая доска, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические рекомендации для преподавателей и студентов по организации изучения дисциплины
Для повышения эффективности овладения общекультурными и профессиональными компетенциями студенты руководствуются балльно-рейтинговой картой.

В балльно-рейтинговой карте для студентов представлены компетенции, образовательные результаты и содержание материала для их формирования. Карта содержит указание на виды и формы контроля деятельности студентов с указанием критериев оценки результатов, демонстрируемых ими.

Текущий контроль осуществляется в виде обсуждений выступлений студентов по подготовленным дома заданиям. Оценка качества полученных студентом образовательных результатов выставляется в соответствии с полученными баллами по установленным критериям.

Промежуточный и итоговый контроль осуществляется в соответствии с балльно-рейтинговой картой на основе полученных баллов за текущий контроль и контрольное мероприятие по модулю.

Разработанные задания на контрольные мероприятия, включающие в себя критерии оценки выполнения задания, обеспечивают целенаправленную подготовку студентов к овладению заданными образовательными результатами. Итоговая оценка качества сформированных образовательных результатов осуществляется в соответствии с рейтингом студента.

С учетом цели и задач курса занятия со студентами проводятся не только в форме лекций, но и практических занятий, на которых студенты работают фронтально, индивидуально и в микрогруппах по 4-6 человек, обсуждая варианты решений в различных ситуациях. В связи с этим на практических занятиях используются следующие способы работы со студентами: анализ конкретных ситуаций (предлагаемых преподавателем или приводимых студентами самостоятельно), дискуссия, самостоятельная работа, рефлексия, мозговой штурм (брейнсторминг), метод проблемного обучения, задания на письменной основе.

Изучение учебной дисциплины обеспечено пособием, которое предназначено для организации работы на занятиях, самостоятельной работы студентов и подготовке к занятиям. При подготовке к лекционным и практическим занятиям студенты пользуются пособием для погружения в изучаемые вопросы, а учебники и специальные публикации в общеполитических и профессиональных изданиях используют для более полной и широкой подготовки к занятиям.

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Технологии управления конфликтами»

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Модуль 1. Структура конфликта			
Текущий контроль по модулю:		0	20
1	Аудиторная работа	0	4
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	0	8
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента)	0	8
Контрольное мероприятие по модулю 2		18	30
Промежуточный контроль		18	50
Модуль 2. Управление конфликтами			
Текущий контроль по модулю:		0	20
1	Аудиторная работа	0	4
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	0	8
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента)	0	8
Контрольное мероприятие по модулю 3		18	30
Промежуточный контроль		18	30
Зачет (прибавка к результату промежуточного контроля не может быть более 15 баллов)			
Семестровый рейтинг по дисциплине (итоговый контроль)		56	100

Вид контроля	Критерии оценки и количество баллов по каждому модулю	Темы для изучения и образовательные результаты
Модуль 1 Структура конфликта(18-50 баллов)		
Текущий контроль – 0-20 баллов		
Аудиторная работа – 0-4 балла	Критерии оценки: Развёрнутый ответ на вопрос семинарского занятия, ответы на вопросы – 1 балл. Выполненная практическая работа – 1 балл.	Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Анализ конфликта, структурные характеристики конфликта Стратегии поведения в конфликте. Факторы и причины возникновения конфликтов
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 0-8 баллов	На примере ситуации в выбранной вами организации подробно опишите структуру конфликта. Критерии оценки: 1. Описание ситуации в организации является конфликтом – 4 балла. 2. Подробно описана структура конфликта (предмет, участники, образ конфликта, позиции сторон) – 4 балла.	Образовательные результаты: знает: понятие конфликта, классификации конфликта по различным основаниям (сфера распространения, уровень, участники и т.д.); умеет: в учебной ситуации определить вид конфликта и его причину; в учебной ситуации определять компоненты конфликта (объект, предмет, стороны, позиции и т.д.); в учебной ситуации анализировать конфликт, определять стадию, уровень; проводить экспресс-диагностику и определять конфликтных личностей, определять тактику взаимодействия с ними; сравнивать стратегии поведения в конфликте; в учебной/ модельной ситуации выбирать оптимальную стратегию поведения
Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента) – 0-8 баллов	Пройдите тест К. Томаса «Модели поведения в конфликте». Определите доминирующие у Вас модели поведения. Как это можно использовать в управленческой практике? Критерии оценки: 1. Приведены результаты прохождения теста и их интерпретация – 4 балла. 2. Показаны возможности использования результатов теста и/или самой методике в управленческой практике – 4 балла.	
Контрольное мероприятие по модулю – 18-30 баллов	1. Напишите развёрнутый ответ по теме «Классификация конфликтов». Критерии оценки: 1. Дано определение конфликта – 2 балла. 2. Приведена классификация конфликтов не менее чем по 3-м/5-ти основаниям – 4 балла/6 баллов. 3. Подробно описана каждый из видов конфликтов, приведённых в классификации – 4 балла. Максимальное количество баллов – 12. 2. Приведите классификацию моделей поведения в конфликте по К. Томасу. Для каждой из моделей поведения в конфликте по К. Томасу сформулируйте условия их оптимального использования. Критерии оценки: 1. Подробно описаны 5 моделей поведения в конфликте по К. Томасу – 6 баллов.	

	<p>2. Для 3-х моделей/5-ти моделей сформулированы условия оптимального использования – 4 балла/6 баллов.</p> <p>3. Для 3-х моделей/5-ти моделей сформулированы границы применения – 4 балла/6 баллов.</p> <p>Максимальное количество баллов – 18.</p>	
Модуль 2 Управление конфликтами (18-50 баллов)		
Текущий контроль – 0-20 баллов		
Аудиторная работа – 0-4 балла	<p>Критерии оценки:</p> <p>Развёрнутый ответ на вопрос семинарского занятия, ответы на вопросы – 1 балл.</p> <p>Выполненная практическая работа – 1 балл.</p>	<p>Методы управления конфликтом</p> <p>Участие в конфликте третьей стороны</p> <p>Предупреждение и управление конфликтом</p>
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 0-8 баллов	<p>Сформулируйте рекомендации для менеджера по профилактике и управлению конфликтами в организации.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1. Сформулировано не менее 3-х рекомендаций по профилактике конфликтов в организации – 4 балла.</p> <p>2. Сформулировано не менее 3-х рекомендаций по управлению конфликтами в организации – 4 балла.</p>	<p>Образовательные результаты:</p> <p>знает:</p> <p>методы управления конфликтами и их характеристики; целесообразность использования;</p> <p>методы решения конфликта третьей стороной;</p> <p>подходы к разрешению организационных конфликтов;</p> <p>умеет:</p>
Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента) – 0-8 баллов	<p>Приведите примеры реальных ситуаций в организации, иллюстрирующие возможности применения различных методов управления конфликтами</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1. Примеры ситуаций (не менее 3-х) являются конфликтными – 2 балла.</p> <p>2. Для каждой ситуации приведён метод управления конфликтом и аргументирован его выбор – 2 балла.</p>	<p>в учебной ситуации выбирать роль менеджера для разрешения конфликта;</p> <p>подбирать методы управления конфликтом, прогнозировать развитие конфликтной ситуации;</p> <p>управлять конфликтом, используя различные технологии, в том числе технику активного слушания; использовать эмпатию в управлении конфликтом; использовать мягкую тактику взаимодействия в конфликтной ситуации; владеть приемами работы с агрессией, приемами конструктивной критики; использовать жесткие тактики взаимодействия в конфликтной ситуации; противодействовать манипулированию; применять приемы защиты от манипуляции и приемы манипулирования (психологические уловки); осуществлять профилактику манипуляции в деловом общении</p>
Контрольное мероприятие по модулю – 18-30 баллов	<p>На примере реальной ситуации в организации продемонстрируйте роль менеджера в управлении конфликтом.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1. Пример ситуации соответствует заданию – 6 баллов.</p> <p>2. Определена роль менеджера в конфликте адекватная ситуации – 6 баллов.</p> <p>3. Роль менеджера подробно описана – 6 баллов.</p> <p>4. Сформулированы методы управления конфликтом, используемые менеджером, адекватные его роли – 6 баллов.</p> <p>5. Спрогнозированы результаты действий менеджера в конфликтной ситуации – 6 баллов.</p>	

