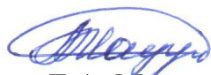


МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП


Е.А. Мацуй

« 28 » августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой менеджмента


Е.В. Крюкова

« 28 » августа 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Составитель



**Мацуй Е.А., доцент,
кандидат экономических наук,
доцент кафедры менеджмента**

Направление подготовки

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Направленность (профиль) ОПОП

Менеджмент организации

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

Очно-заочная

Год приёма

2021

Курс

3 курс

Астрахань, 2023 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель освоения дисциплины «Конфликтология» - получение систематизированных знаний в области теории и практики конфликтов, о путях и средствах их урегулирования, переговорном процессе.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Управление конфликтами в организации»:

- познакомить студентов с понятием конфликта, его структурой, динамикой и способами выхода из конфликтных ситуаций;
- изучение различных теорий, посвященных конфликту;
- умение разрабатывать стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
- грамотное взаимодействие в конфликте и эффективный выход из него.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина «Управление конфликтами в организации» относится к курсам по выбору учебного плана. Шифр Б 1.ВД.12.01. Дисциплина изучается в 6-м семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, формируемые предшествующими дисциплинами:

Логически и содержательно-методически дисциплина «Конфликтология» взаимосвязана с такими дисциплинами как «Управление человеческими ресурсами», «Психология» и др

2.3. Программа дисциплины «Конфликтология» предусматривает освоение ряда тем и вопросов, позволяющих сформировать знания, умения и навыки, которые являются базовыми для освоения курса «Стратегическое управление персоналом».

В процессе последующего освоения указанных дисциплин компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Конфликтология», получают свое дальнейшее уточнение и/или развитие.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальных (УК):

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

б) общепрофессиональных (ОПК): -

в) профессиональных (ПК):

Таблица 1.

Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	сущность, разнообразие и особенности различных культур в обществе	Умеет воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.	навыками использования основ межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах в

			профессиональной деятельности
--	--	--	-------------------------------

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины в зачетных единицах (2 **зачетные единицы**) с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся составляет:

Таблица 2.

Структура и содержание дисциплины

№ п/п	Наименование радела (темы)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоя т. работа		Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
1	Тема 1. Общение и конфликт в сфере управления персоналом. Основные подходы к исследованию конфликтов	7		2			10	Устный опрос
2	Тема 2. Классификация конфликтов.	7		2			10	Устный опрос; кейз-стади (практическое задание для групповой работы)
3	Тема 3. Основные способы разрешения конфликтов	7		2			10	Устный опрос; кейз-стади (практическое задание для групповой работы)
4	Тема 4. Типы конфликтов в сфере управления персоналом.	7		2			10	Кейз-стади (практическое задание для групповой работы);
5	Тема 5. Эффективная коммуникация. Целенаправленная беседа и переговоры как основные формы разрешения конфликта	7		4			10	Устный опрос; письменный отчет по домашнему заданию (практическое задание для индивидуальной работы)
6	Тема 6. Технологии управления конфликтами	7		5			5	Устный опрос Контрольная работа
ИТОГО				17			55	ЗАЧЕТ

Условные обозначения:

Л – занятия лекционного типа; ПЗ – практические занятия, ЛР – лабораторные работы;
 КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа по отдельным темам

Таблица 3. Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них компетенций

<i>ТЕМЫ, РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ</i>	<i>КОЛ- ВО ЧАСОВ</i>	<i>УК-5</i>	<i>ПК-13</i>	<i>Σ ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО КОМПЕТЕНЦИЙ</i>
Тема 1. Общение и конфликт в сфере управления персоналом. Основные подходы к исследованию конфликтов	12	+		1
Тема 2. Классификация конфликтов.	12	+		1
Тема 3. Основные способы разрешения конфликтов	12	+		1
Тема 4. Типы конфликтов в сфере управления персоналом.	12	+		1
Тема 5. Эффективная коммуникация. Целенаправленная беседа и переговоры как основные формы разрешения конфликта	14	+		1
Тема 6. Технологии управления конфликтами	10	+		1
Итого	72			

Краткое содержание каждой темы дисциплины.

Тема 1. Общение и конфликт в сфере управления персоналом

Понятие общение. Кодекс делового общения. Деловая беседа и её этапы. Вопросы в беседе – открытые, закрытые, риторические, переломные, для обдумывания. Понятие имиджа. Группа качеств человека. Модели поведения. Тактика общения. Компетентность в общении.

Предмет, задачи, понятийный аппарат и методы исследования курса. Основные западные и отечественные теории конфликта. Причины возникновения конфликтов. Динамика конфликта. Функции конфликта как психологического феномена. Понятие, структура и функции общения. Факторы эффективного общения и взаимодействия. Ценности общения. Организация мероприятий, обеспечивающих совершенствование коммуникативной компетентности, с целью снижения конфликтности и сопряженных с ней состояний.

Тема 2. Классификация конфликтов.

Внутриличностный, межличностный, социальный конфликты. Формирование позитивного отношения к реальным конфликтам. Анализ типичных конфликтных ситуаций участников группы. Педагогические конфликты в системах «преподаватель – студент», «преподаватель – преподаватель», «преподаватель – администратор». Производственные конфликты.

Тема 3. Основные способы разрешения конфликтов.

Основы предупреждения конфликтов. Стратегия адекватного, эффективного поведения в конфликтных ситуациях. Проигрывание конфликтных ситуаций, включенных в деловые игры. Организация тренинга умений взаимодействия в конфликте. Выбор оптимального стиля действия в конфликтной ситуации Нормы как регуляторы агрессии.

Тема 4. Типы конфликтов в сфере управления персоналом. Ролевой тренинг .

Журналист в социальном конфликте. Модели поведения.

Тема 5. Эффективная коммуникация. Целенаправленная беседа и переговоры как основные формы разрешения конфликта.

Беседа и переговоры как формы разрешения конфликта.

Приемы установления контакта. Отработка техники диалога: активное слушание, умение задавать вопросы. Правила конструктивной критики. Техника конструктивного спора.

Тема 6. Технологии управления конфликтами.

Создание собственной схемы экспертизы конфликтной ситуации и каталога эффективных (и неэффективных) способов и приемов разрешения различных по природе конфликтных ситуаций и конфликтов.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия предполагают освещение преподавателем с помощью презентаций учебного материала. Занятие выстраивается на основе актуализации поисковой активности студентов с применением элементов образовательных (краткое тестирование-опрос, выполнение теоретических заданий, педагогические игровые упражнения, игровое проектирование, научно-практический проект с его презентацией, групповые творческие задания с исполнением мастер-классов) технологий.

На лекционных занятиях предполагается применение и информационных технологий: использование возможностей Интернета, электронной почты преподавателя, средств представления учебной информации, системы Электронное образование.

Основные аспекты курса, необходимые для усвоения указаны в его содержании.

Семинарские занятия предполагают опрос учащихся, проведение эвристических бесед, разбор кейс-задач и выполнение теоретических и практических заданий, психодиагностическое обследование с последующим анализом результатов. Одним из основных элементов семинарского занятия являются: психологической групповой дискуссии как метод психологического тренинга, ролевых игр как методическое средство тренинга, метафорических игр, педагогических игровых упражнений, игрового проектирования, научно-практический проект с его презентацией, групповых творческих заданий с исполнением мастер-классов, рефератов, докладов, сообщений, эссе, тестовых заданий и контрольных работ. На семинарских занятиях применяются задания из 7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. Количество и конкретизация, применяемых на занятиях, образовательных и информационных технологий, и глубина погружения в них, будет зависеть от особенностей, обучающейся группы студентов.

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач:

- формировать логическое мышление, навыки создания научных работ гуманитарного направления, ведения научных дискуссий;
- развитие навыков работы с разноплановыми источниками;
- осуществление эффективного поиска информации;
- получение, обработка и сохранение источников информации;
- преобразование информации в знание.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу тексты, включая научные работы, научно-популярные статьи, документы официального и личного происхождения. Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях. Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменной контрольной работы. Самостоятельная работа заключается в более глубоком и разностороннем изучении тем учебной программы по курсу дисциплины и рекомендованной литературы. Также возможны задания в виде поиска необходимой информации в Internet и других источниках. Самостоятельная работа студентов подразумевает в том числе и работу под руководством

преподавателей (консультации), а также индивидуальную работу студентов в библиотеке.

Дополнительными формами самостоятельной работы являются групповые и индивидуальные задания. Они являются, как правило, продолжением аудиторных занятий и содействуют овладению практическими навыками по основным разделам дисциплины. Контроль выполненной работы осуществляется на очередном семинарском занятии в форме устного опроса, собеседования, тестирования, либо выполнения письменной контрольной работы и т.д.

Виды заданий для самостоятельной работы студентов: для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами;
- учебно-исследовательская работа; использование
- аудио- и видеозаписей, компьютерной техники в целях поиска дополнительной информации по заданной теме (работа с Интернет-ресурсами, энциклопедиями, дополнительной литературой) и др.;

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции (обработка текста);
- составление плана и тезисов ответа;
- составление таблиц для систематизации учебного материала;
- ответы на контрольные вопросы;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.);
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- составление библиографии, тестирование и др. *для формирования умений:*
- решение вариативных задач и упражнений;
- выполнение индивидуальных и групповых творческих заданий. Творческие задания, как форма самостоятельной работы, представляют подготовку самостоятельного развернутого ответа по конкретной теме или вопросу. Задания преподаватель предлагает специально для каждой группы, с учетом профиля, по которому группа специализируется и потенциала группы. В ходе выполнения творческих заданий студенты работают индивидуально и в группах, что способствует развитию, как личной творческой инициативы, так и умению работать в команде. Таким образом, развитие и формирование компетенций в курсе будет способствовать эффективности профессиональной деятельности.

Задания преподаватель предлагает специально для каждой группы, с учетом профиля, по которому группа специализируется и потенциала группы. В ходе выполнения творческих заданий студенты работают индивидуально и в группах, что способствует развитию, как личной творческой инициативы, так и умению работать в команде. Таким образом, развитие и формирование компетенций в курсе будет способствовать эффективности профессиональной деятельности.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента могут являться: уровень освоения студентом учебного материала; умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач; обоснованность и четкость изложения ответа; оформление материала в соответствии с требованиями стандартов; сформированные умения и навыки в соответствии с целями и задачами изучения дисциплины.

Управление самостоятельной работой студента:

- предварительное указание перечня вопросов, которые предполагается отработать на очередной лекции и практическом занятии;
- согласование тем докладов;
- предоставление студентам методического обеспечения и проведение
- консультации по подготовке к практическому занятию (рекомендации по написанию докладов, решению задач, подготовке к тестированию; указание перечня основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов и др.);
- контроль за работой студентов на практическом занятии.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

Рекомендации для обучающихся по изучению дисциплины (модуля) или её отдельных тематических разделов: изучение предполагает предварительное усвоение учебного материала лекционных и семинарских занятий.

Рекомендации по организации их аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы:

а) подготовка к учебным занятиям и работе на учебных занятиях – предполагает обращение к списку основной и дополнительной литературы;

б) подготовка к различным формам контроля – предполагает дополнение ответов, информацией освоенной в процессе самостоятельного обучения;

в) подготовка к работе с источниками информации – предполагает ознакомление с оглавлением, усвоением места информации в структуре знаний, составление краткого плана информации, анализ полученной информации для составления рефератов, докладов и эссе.

г) подготовка к выполнению практических заданий – предполагает всесторонний анализ проблемного поля практического задания, научно обоснованное выполнение задания.

Вопросы и задания для самостоятельной работы обучающихся, материалы, необходимые для подготовки к учебным занятиям (разделы книг, статьи и т. д.): указаны в списке обязательной и дополнительной литературы. Самостоятельная работа обучающихся предполагает освоение информации и навыков, освещенных в следующих учебных пособиях и главы их них:

Волков Б.С. Конфликтология : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Волков Б. С. , Волкова Н. В. – Москва : Академический Проект, 2020. – 412 с. (Gaudeamus) – ISBN 978-5-8291-2576-9. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125769.html> (дата обращения: 26.06.2022).

Овсянникова Е.А. Конфликтология : учеб. – метод. пособие / Овсянникова Е. А. , Серебрякова А. А. – 2-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 335 с. – ISBN 978-5-9765-2218-3. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765221831.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Иванов А.А. Негативистская конфликтология : учеб. пособие / Иванов А. А. , Воронов В. М. – 2-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 301 с. – ISBN 978-5-9765-2076-9. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765207691.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Волков Б.С. Психология педагогического общения : учебно-практическое пособие для бакалавров / Б. С. Волков, Н. В. Волкова, Е. А. Орлова – Москва : Академический Проект, 2020. – 336 с. (Gaudeamus) – ISBN 978-5-8291-2596-7. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125967.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Овсянникова Е.А. Психология управления : учеб. пособие / Овсянникова Е. А. , Серебрякова А. А. – 3-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 222 с. – ISBN 978-5-9765-2220-6. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765222061.html> (дата обращения: 26.10.2022).

Вайнштейн Л.А. Психология управления : учебное пособие / Л. А. Вайнштейн, И. В. Гулис. – Минск : Вышэйшая школа, 2018. – 383 с. – ISBN 978-985-06-2935-7. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789850629357.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Столяренко Л.Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин – Ростов н/Д : Феникс, 2020. – 317 с. (Среднее профессиональное образование) – ISBN 978-5-222-32949-8. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222329498.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Демидова И.Ф. Педагогическая психология : учебное пособие / Демидова И. Ф. – Москва : Академический Проект, 2020. – 224 с. ("Gaudeamus") – ISBN 978-5-8291-2711-4. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127114.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Морозов А.В. Социальная психология : учебник для студентов высших и средних специальных учебных заведений / Морозов А. В. – 3-е изд. , испр. и доп. – Москва : Академический Проект, 2020. – 335 с. ("Gaudeamus") – ISBN 978-5-8291-2782-4. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127824.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Кузьмина Е.Г. Деловая культура и психология управления : учеб. пособие / Кузьмина Е. Г. , Бубчикова Н. В. – 3-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 250 с. – ISBN 978-5-9765-2436-1. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765243611.html> (дата обращения: 26.08.2022).

Почебут Л.Г. Организационная социальная психология : учебник / Почебут Л. Г. , Чикер В. А. – Москва : Проспект, 2020. – 552 с. – ISBN 978-5-392-30567-4. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392305674.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

Номер раздела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
1	Тема 1. Общение и конфликт в сфере управления персоналом. Основные подходы к исследованию конфликтов	10	Подготовка к практическому занятию, проработка учебного материала по конспектам лекций, работа с электронными информационными ресурсами, изучение учебной, научной литературы
2	Тема 2. Классификация конфликтов.	10	Подготовка к практическому занятию, проработка учебного материала по конспектам лекций, работа с электронными информационными ресурсами, изучение учебной, научной литературы
3	Тема 3. Основные способы разрешения конфликтов	10	Подготовка к практическому занятию, проработка учебного материала по конспектам лекций, работа с электронными информационными ресурсами, изучение учебной, научной литературы
4	Тема 4. Типы конфликтов в сфере управления персоналом.	10	Подготовка к практическому занятию, проработка учебного материала по конспектам лекций, работа с электронными информационными ресурсами, изучение учебной, научной литературы
5	Тема 5. Эффективная коммуникация. Целенаправленная беседа и переговоры как основные формы разрешения конфликта	10	Подготовка к практическому занятию, проработка учебного материала по конспектам лекций, работа с электронными информационными ресурсами, изучение учебной, научной литературы

6	Тема 6. Технологии управления конфликтами	5	Подготовка к практическому занятию, проработка учебного материала по конспектам лекций, работа с электронными информационными ресурсами, изучение учебной, научной литературы
---	---	---	---

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно. Не предусмотрено

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине могут использоваться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Образовательные и информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий – активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, психологические тренинги, диспуты, дебаты, портфолио, круглый стол. По тематикам курса предполагаются встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Образовательные и информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий применяются с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся и в сочетании с внеаудиторной работой.

6.1. Образовательные технологии

Формы учебных занятий по дисциплине (модулю), подобраны с целью развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества. Применяются образовательные технологии: интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые и деловые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей. Преподавание дисциплин (модулей) может проходить в форме курсов, симуляции, технологии open space / открытое пространство, мастерская будущего, peer education / равный обучает равного; экспресс-семинары, проектные семинары; бизнес-тренинги (business training), кейс-стади (case-study), обучение действием («action learning»), метафорическая игра, педагогические игровые упражнения (в качестве коллективного задания), мозговой штурм (эстафета), ситуационные методы, тематические дискуссии, игровое проектирование, групповой тренинг, групповая консультация

6.1. Образовательные технологии

<i>Название образовательной технологии</i>	<i>Темы, разделы дисциплины</i>	<i>Краткое описание применяемой технологии</i>
Дискуссия	используется на всех занятиях	Обсуждение с обучающимися спорных вопросов, учебного материала, проблем с целью выяснения и сопоставления различных точек зрения, нахождения правильного решения спорного вопроса
Анализ конкретных ситуаций и кейсов (case-study)	используется на всех занятиях	Проведение анализа и оценки экономической ситуации

Выполнение практических заданий в парах или группах по 3-6 человек (обучение действием - «action learning»)	используется на занятиях	Организация совместной работы обучающихся по анализу и оценке экономической ситуации
---	--------------------------	--

Реализация дисциплины (модуля) проходит с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Специфика проведения таких учебных занятий по дисциплине (модулю) и организации взаимодействия обучающихся и преподавателя: синхронность и (или) асинхронного взаимодействия посредством интернета.

Учебные занятия по дисциплине (модулю) могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах online и (или) offline в формах видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме форума, чата, выполнения виртуальных практических работ.

6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды («Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Перечень программного обеспечения на 2023–2024 учебный год

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox, Google Chrome, Opera	Браузеры

Microsoft Office 2013, OpenOffice	Пакеты офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>	
<u>Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»</u> http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU	
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com	
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/	
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/	
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru	
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru	

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

Таблица 5. Соответствие изучаемых разделов, результатов обучения и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Общение и конфликт в сфере управления персоналом. Основные подходы к исследованию конфликтов	УК-05	Устный опрос

2	Тема 2. Классификация конфликтов.	УК-05	Устный опрос; кейз-стади (практическое задание для групповой работы)
3	Тема 3. Основные способы разрешения конфликтов	УК-05	Кейз-стади (практическое задание для групповой работы); контрольная работа
4	Тема 4. Типы конфликтов в сфере управления персоналом.	УК-05	Устный опрос; письменный отчет по домашнему заданию (практическое задание для индивидуальной работы)
5	Тема 5. Эффективная коммуникация. Целенаправленная беседа и переговоры как основные формы разрешения конфликта	УК-05	Устный опрос
6	Тема 6. Технологии разрешения конфликтов	УК-05	Контрольная работа

В процессе проведения занятий могут быть использованы элементы таких видов оценочных средств как деловая игра, ролевая игра, кейс-задача, собеседование, контрольная работа, круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, портфолио, практическое задание, разноуровневые задачи и задания (репродуктивного, реконструктивного или творческого уровней), расчётно-графическая работа, реферат, доклад, сообщение, творческое задание, проект, тест, эссе.

Типы контроля для оценивания результатов обучения:

- ☐ для оценивания результатов обучения в виде знаний могут использоваться: тестирование, индивидуальное собеседование, устные / письменные ответы на вопросы и др.;
- ☐ для оценивания результатов обучения в виде умений и владений могут использоваться практические задания, включающие одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить, и др.

Практические задания по сложности разделяются на простые и комплексные. Простые практические задания предполагают решение в одно или два действия. К ним можно отнести простые ситуационные задачи с коротким ответом или простым действием и несложные задания по выполнению конкретных действий. Простые задания могут применяться для оценки умений. Комплексные задания требуют многоходовых решений как в типичной, так и в нестандартной ситуациях. Это задания в открытой форме, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, в том числе задания на индивидуальное или коллективное выполнение проектов, на выполнение практических действий или лабораторных работ. Комплексные практические задания могут применяться для оценки владений.

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

Критерии оценки ответов на вопросы при собеседовании:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность правильно отвечать на дополнительные вопросы;

- оценка «хорошо» - если студент демонстрирует глубокие знания теоретического материала, последовательное изложение, допускает единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя;
- оценка «удовлетворительно» - при наличии существенных ошибок в изложении теоретического материала, неполное изложение теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя;
- оценка «неудовлетворительно» - при отсутствии целостного ответа по вопросу, существенных пробелах в знаниях.

Критерии оценки результатов выполнения практических заданий:

- оценка «5» выставляется студенту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательно, правильно выполняет задание; умеет обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы;
- оценка «4» выставляется студенту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательно, правильно выполняет задание; допускает единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умеет обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы;
- оценка «3» выставляется студенту, если он испытывает затруднения при выполнении задания; дает неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; выполняет задание при подсказке преподавателя; затрудняется в формулировке выводов;
- оценка «2» выставляется студенту, если он не способен правильно выполнить задание.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Вопросы для собеседования

Тема 1. Общение и конфликт в сфере управления персоналом. Основные подходы к исследованию конфликтов

Понятийный аппарат конфликтологии. Предмет и объект.

Совокупность понятий конфликтологии.

Структура конфликта, динамика конфликта.

Разрешение конфликта (управление конфликтом), типология конфликтов.

Совокупность понятий, раскрывающих объект, предмет науки о конфликте.

Предмет любой науки как мысленная, идеальная, теоретическая модель того объекта.

Части или сферы действительности, на который направлен ее главный интерес.

Предмет и объект науки как тесно связанные между собой понятия.

Предмет конфликтологии как идеальная модель конфликтного взаимодействия.

Теория конфликтологии, понятийный аппарат.

Категорией конфликта как центральное звено понятийного аппарата.

Объект конфликтологии как сама социальная жизнь.

Всё бесконечное разнообразие реальных, «живых» конфликтов.

Конфликты от детских ссор и до мировых войн прошлого и настоящего.

Связь между объектом и предметом конфликтологии.

Ситуационные задачи:

Задача 1

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

Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

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

Задача 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Тема 2. Классификация конфликтов.

Критерии классификации конфликтов: стороны конфликтов.

Характер потребностей, ущемление которых вызвало конфликт.

Направленность конфликта, временные параметры конфликта.

Результативность конфликтов.

Конфликты в зависимости от сторон конфликты: внутриличностные и межличностные.

Конфликты между личностью и группой, межгрупповые, международные.

Потребности, блокирование которых послужило предпосылкой конфликта.

Материальные, статусно - ролевые, духовные потребности.

Конфликты по направленности.

Горизонтальные конфликты между деловыми партнерами, коллегами по работе.

Вертикальные конфликты между подчиненными и начальством.

Конфликты по временным параметрам конфликты.

Кратковременные, быстротечные, длительные конфликты.

Конфликты, продолжающиеся иногда годами и десятилетиями.

Государственные, национальные и религиозные конфликты.

Конфликты по критерию результативности конфликты.

Конструктивные, нормальные, позитивные конфликты.

Ситуационные задачи:

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном, но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.

Задача 6

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Аргументируйте свой ответ

Тема 3. Основные способы разрешения конфликтов

Динамика конфликта. Основные стадии развития конфликт.

Латентная стадия (предконфликтная ситуация).

Стадия открытого конфликта.

Стадия разрешения (завершения) конфликта.

Другие признаками конфликтных действий.

Расширение числа участников.

Наращение числа проблем, образующих комплекс причин конфликта.

Переход от деловых проблем к личностным.

Смещение эмоциональной окраски конфликта в сторону темного спектра.

Негативные чувства, такие как неприязнь, ненависть и т.п.

Возрастание степени психической напряженности до уровня стрессовой ситуации.

Тема 4. Типы конфликтов в сфере управления персоналом.

Конфликты, при которых группы, где они происходят, сохраняют свою целостность.

Конфликты, при которых отношения между членами группы – есть сотрудничества.

Конфликты, при которых отношения между членами группы – есть кооперации.

Деструктивные, патологические, негативные конфликты.

Конфликты с нецивилизованными формами взаимоотношений.

Противостояния, борьба, ведущие даже к разрушению и распаду организации.

Ситуационные задачи:

Задача 1

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Задача 2

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации

Тема 5. Эффективная коммуникация. Целенаправленная беседа и переговоры как основные формы разрешения конфликта

Беседа и переговоры как формы разрешения конфликта.

Приемы установления контакта.

Отработка техники диалога: активное слушание, умение задавать вопросы.

Правила конструктивной критики.

Техника конструктивного спора.

Тема 6. Технологии разрешения конфликтов

Разрешение конфликта. Стадия разрешения и завершения.

Способы разрешения конфликта.

Трансформация объективных факторов, породивших конфликт.

Преобразование субъективной, психологической стороны конфликта.

Преобразование идеальных образов конфликтной ситуации, сформировавшихся у сторон.

Полное частичное разрешение конфликта.

Частичное разрешение конфликта как достигаемое.
Прекращение внешнего конфликтного поведения сторон.
Преобразование внутренней сфера, породившей конфликтное поведение.
Когнитивная, интеллектуальная и эмоциональная внутренняя сфера.
Полное разрешение конфликта.
Преобразование компонентов конфликтной ситуации.
Внешний, и внутренний уровни конфликта.
Предупреждения конфликта на ранних его этапах.

Кейс-задание:

Представьте себе обычный рабочий день в банке. Последний день приема коммунальных платежей без начисления пеней. Работают три кассира. К каждому окну стоит огромная очередь. В атмосфере царит напряженность: все явно утомлены. С разных сторон время от времени доносятся недовольные реплики в адрес работников банка. Неожиданно для очереди и к ее неудовольствию один из кассиров – молоденькая девушка с приятной внешностью – объявляет о временном непродолжительном перерыве в работе для сдачи излишков наличных денег в кассе (она действует по инструкции). Второй кассир. Женщина 35 лет, в присутствии клиентов начинает критиковать действия своего коллеги, что подогревает назревший конфликт. Необоснованная критика вызывает у первого кассира возмущение, обиду и непонимание, так как она действует в соответствии с установленным порядком, который обеспечивает безопасность работников банка и клиентов. Желая погасить конфликт, молодая девушка возвращается к клиентам и молча, затаив обиду и потеряв трудовой настрой, продолжает работать.

Вопросы: 1. Кто разжег конфликт?

2. Насколько обоснованы действия молодого кассира?

3. Насколько объективна критика ее старшего коллеги?

4. Как оценить правильность действий каждого из работников? 5. Что можно посоветовать в данной ситуации?

Практическое задание для групповой работы

1. Приведите известные Вам типологии конфликтов.

2. На основании приведенных определений, охарактеризуйте структуру и функции социальных конфликтов:

а) "Под конфликтом я имею в виду реальную борьбу между действующими людьми или группами независимо от того, каковы истоки этой борьбы, ее способы и средства, мобилизуемые каждой из сторон" (А.Гидденс);

б) Под социальным конфликтом понимаются "все структурно произведенные отношения противоположности норм и ожиданий, институтов и групп" (Р.Дарендорф);

в) К.Боулдинг описывает социальный конфликт как "форму противоборства, в которой конфликтующие партии признают, что они преследуют несовместимые цели";

г) Л.Козер определяет социальный конфликт как "идеологическое явление, отражающее устремления и чувства социальных групп или индивидов в борьбе за объективные цели: власть,

изменение статуса, перераспределение доходов, переоценку ценностей и т.п."

3. Чем отличаются конфликты, основанные на потребностях, от конфликтов, основанных на интересах.?

4. Немецкому социологу Р. Дарендорфу принадлежит следующее выражение: «Кто умеет справиться с конфликтами путем их признания, берет под свой контроль ритм истории. Кто упустит эту возможность - получает ритм себе в сопротивление». Объясните и прокомментируйте данное высказывание.

5. Обоснуйте, чем конфликт отличается от борьбы и противоречия.

6. Опишите основные признаки социальных конфликтов. Проиллюстрируйте примерами, взятыми из российской действительности.

7. Дайте определение понятия : «Инцидент» конфликта. Приведите пример из истории.

8. Чем характеризуются основные фазы развития конфликта?

Выберите нужные варианты ответов:

9. Социология изучает конфликт как...

- а) проявление социальной диалектики;
- б) фактор развития социальной системы;
- в) как отражение в сознании людей социальных противоречий и разногласий;
- г) объект математического моделирования поведения человека.

10. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- А) К.Маркса и Ф.Энгельса, О.Конта
- Б) П.Сорокина, Г.Зиммеля, З.Фрейда,
- В) Р.Дарендорфа, Л.Козера, М.Дойча,
- Г) В.Линкольна, Л.Томпсона, Д.Скотта.
- Д) Р.Фишера, У.Юри, К.Томаса.

11. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- А) в 1972 г. в США, В) в 1989 в Германии,
- Б) в 1986 г. в Австралии, Г) в 1985 г. в Швейцарии

12. Какие из указанных видов конфликтов легче разрешаются?

- а) конфликты ценностей; в) институционализированные;
- б) конфликты интересов; г) неинституционализированные.

13. Социальные конфликты представляют собой явление:

- а) противоестественное; в) закономерное;
- б) случайное; г) преднамеренное.

Кейс-задача (к теме 2)

Задания (работа в группах по 3-4 человека, работа двух групп):

1. Внимательно прочитайте задание, при выполнении его Вы можете воспользоваться представленной учебно-методической и справочной литературой.
2. Ролевая игра: Из роли соответственного представителя истории конфликтологической мысли осветите свою точку зрения (мировоззрение и конфликты), ступите в спор и дайте рекомендации по урегулированию конфликта.
3. Разберите кейс-задачу. Кейс-технология – техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Разбор и анализ конкретных ситуаций с позиций изучаемых психологических положений.

Групповые практические задания (упражнения):

(работа в группах по 3-4 человека, работа двух групп)

1. Внимательно прочитайте задание, при выполнении его Вы можете воспользоваться представленной учебно-методической и справочной литературой.
2. Из роли соответственного представителя истории конфликтологической мысли осветите свою точку зрения (мировоззрение и конфликты), ступите в спор и дайте рекомендации по урегулированию конфликта.
3. Подготовьте эссе на изучаемую тему.

Задания к контрольной точке №1

БИЛЕТ № 1

1) Пути командообразования

2) Жизненный цикл развития команды

Задания к контрольной точке №2

БИЛЕТ № 1

1) Конфликты в команде. Методы разрешения конфликтов

2) Команда на переговорном процессе

Вопросы к зачету

- 1.Предмет, объект, содержание конфликтологии как науки.
- 2.Основные отечественные и зарубежные подходы к исследованию конфликтов.
- 3.Функции конфликта. Границы конфликта.
- 4.Классификации конфликтов.
- 5.Методы диагностики конфликтов.
- 6.Понятие внутриличностного конфликта и его особенности.
- 7.Понятие межличностного конфликта. Сферы проявления межличностных конфликтов.
- 8.Понятие группового конфликта. Классификации групповых конфликтов.
- 9.Основные источники конфликтов.
- 10.Агрессивное поведение. Теория агрессии: промежуточные, переменные агрессии; раздражение, фрустрация.
- 11.Структурные элементы конфликта и их характеристики.
- 12.Динамика конфликта.
- 13.Предупреждение конфликтов.
- 14.Стили конфликтного поведения.
- 15.Стратегии разрешения конфликтов.
- 16.Сотрудничество при преодолении конфликтов.
- 17.Переговоры как метод разрешения конфликтов.
- 18.Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
- 19.Технология управления конфликтами.
- 20.Организационный механизм управления конфликтами и стрессами.
- 21.Нормативное регулирование конфликтов.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах				
1.	Задание закрытого типа	Время – это: а) процессов, изменения и развития; б) одна из координат единого пространства-времени, представления о котором развиваются в теории относительности; в) в философии – это необратимое течение (протекающее лишь в одном направлении — из прошлого, через настоящее в будущее); г) все ответы верны.	г)	1
2.		Саморазвитие: а) включает в себя самовоспитание, наличие и укрепление силы воли, контроль над своими желаниями и эмоциями, трезвую самооценку и самодисциплину; б) его основы самообразование, самовоспитание, самоорганизация;	г)	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		в) его синоним – самосовершенствование; г) все ответы верны.		
3.		Траектория развития – это: а) устойчивый набор последовательных этапов развития; б) линия в пространстве, являющаяся множеством геометрических точек, где можно найти материальную точку, в физической задаче; в) тип движения и изменения в природе и обществе, связанный с переходом от одного качества, состояния к другому, от старого к новому; г) совокупность изменений, в результате которых увеличивается спектр или интенсивность любых качеств.	а)	1
4.		Принцип – это: а) основа, начало, первоначало; б) постулат на основе которого создают научные теории и законы, юридические документы; в) утверждение, на основе которого создают научные теории и законы, юридические документы; г) убежденность в чем-либо, точка зрения на что-либо, норма или правило поведения; г) все ответы верны.	г)	1
5.		Образование – это: а) система воспитания личности; б) система обучения личности; в) совокупность приобретаемых знаний и умений, навыков, ценностных установок, функций, опыта деятельности и компетенций; г) все ответы вместе.	г)	2
6.	Задание открытого типа	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов	Знает особенности принятия и реализации организационных	5-8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		образования в течение всей жизни – значит знает ...?	решений; теоретико-методологические основы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности; основные научные школы психологии и управления; деятельностный подход в исследовании личностного развития; технологию и методику самооценки; теоретические основы акмеологии, уровни анализа психических явлений.	
7.		Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни – значит умеет ...?	Умеет определять приоритеты профессиональной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; разрабатывать, контролировать, оценивать и исследовать компоненты профессиональной деятельности; планировать самостоятельную деятельность в решении	5-8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			профессиональных задач.	
8.		Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни – значит владеет ...?	Владеет навыками определения эффективного направления действий в области профессиональной деятельности; способами принятия решений на уровне собственной профессиональной деятельности; навыками планирования собственной профессиональной деятельности.	5-8
9.		Технология организации времени и повышения эффективности его использования	Управление временем, организация времени, тайм-менеджмент. Управление временем — это действие или процесс тренировки сознательного контроля над временем, потраченным на конкретные виды деятельности, при котором специально увеличиваются эффективность и продуктивность. Управление временем может помочь получить ряд навыков, инструментов и	10

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			методов, используемых при выполнении конкретных задач, проектов и целей. Этот набор включает в себя широкий спектр деятельности, а именно: планирование, распределение, постановку целей, делегирование, анализ временных затрат, мониторинг, организацию, составление списков и расстановку приоритетов. Изначально управление приписывалось только бизнесу или трудовой деятельности, но со временем термин расширился, включив личную деятельность с таким же основанием. Система управления временем составляет сочетание процессов, инструментов, техник и методов. Обычно управление временем является необходимостью в развитии любого проекта, поскольку определяет время	

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			завершения проекта и масштаб.	
10.		Сформулируйте основные принципы образования. На каких принципах основывается государственная политика в области образования	Государственная политика в области образования основывается на следующих принципах: гуманистический характер образования, приоритет общечеловеческих ценностей, жизни и здоровья человека, свободного развития личности. Воспитание гражданственности, трудолюбия, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье; единство федерального культурного и образовательного пространства.	8

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Максимальное количество баллов за работу в течение семестра: 90 баллов
Итоговый контроль: 10 баллов

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/ баллы	Максимально е количество баллов	Срок предоставления
основной блок				
1.	Устный ответ при дискуссии	5 ответов × 5 баллов	25	по расписанию
2.	Выполнение практического задания	7 заданий × 5 баллов	35	по расписанию

3.	Выполнение контрольной работы	2 контр.работы × 6 баллов	12	по расписанию
4.	Устный ответ при контрольном опросе	1 опрос × 18 баллов	18	На последнем занятии
Итого:			90	
дополнительный блок				
3.	зачет	В соответствии с установленными кафедрой критериями	10	по расписанию
Итого:			100	
4.	Блок бонусов			
4.1.	Посещение занятий	0,5 балла × 6 занятий	3	по расписанию
1. 4. 2.	Активная включенность студента в занятие	0,5 балла × 6 занятий	3	по расписанию

Система штрафов

Показатель	Баллы
Опоздание	-1
Не готов к занятию	-2
Нарушение учебной дисциплины	-2
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-2

Устные ответы по вопросам и выполнение практических заданий оцениваются по 5-ти бальной системе.

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательно, правильно выполняет задание; умеет обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательно, правильно выполняет задание; допускает единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умеет обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он испытывает затруднения при выполнении задания; дает неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; выполняет задание при подсказке преподавателя; затрудняется в формулировке выводов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не способен правильно выполнить задание.

Выполнение контрольных работ оцениваются по 7-ми бальной системе.

Критерии оценки результатов выполнения практических заданий:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательно, правильно выполняет задание; умеет обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательно, правильно выполняет задание; допускает единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умеет обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он испытывает затруднения при выполнении задания; дает неполное теоретическое обоснование,

требующее наводящих вопросов преподавателя; выполняет задание при подсказке преподавателя; затрудняется в формулировке выводов;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не способен правильно выполнить задание.

Устный ответ при контрольном опросе оценивается по 18-ти бальной системе.

Полученные за устные ответы, выполнение заданий баллы суммируются. Максимально возможный суммарный балл за работу на занятиях – 90.

От 0 до 10 баллов обучающиеся получают за ответ на зачете.

Дополнительно 6 баллов возможно набрать бонусами за активность на занятиях, посещение занятий без пропусков по неуважительным причинам.

Предусмотрена также система штрафов:

- вычитается 1 балл за опоздание;
- вычитается по 2 балла за неподготовленность к занятию, нарушение учебной дисциплины, пропуск занятий без уважительной причины.

Преподаватель, реализующий дисциплину, в зависимости от уровня подготовленности обучающихся может использовать иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная:

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие –М. 2002.
2. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций. Санкт-Петербург, «Изд-во СОЮЗ». 2000.

б) дополнительная

3. Андреев В.И. Управление конфликтами в организации: Искусство спора, ведение переговоров, решение конфликтов. М.: Народное образование, 1995. 128 с.
4. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Управление конфликтами в организации. Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 1999. 551 с.
5. Бройниг Г. Руководство по ведению переговоров. М.: ИНФРА –М. 1996. 112 с.
6. Ганеев А.М., Тронова Л.С. Управление конфликтами в организации: практикум.- Казань: Изд-во КФЭИ, 1996 284 с.
7. Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения. Хрестоматия. Новосибирск: Изд-во Новосиб. Ун-та; М.: Совершенство, 1997, 198 с.
8. Гришина Н.В. Психология конфликта. Спб.: Изд-во «Питер», 2000. 464 с.
9. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. Спб.: Питер, 2000. 368 с.
10. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии: Учебник. М.: Российское педагогическое агентство, 1995. 183 с.
11. Зимняя И.А. Педагогическая психология. Учебное пособие. Ростов н/Д, Изд-во «Феникс». 1997. 480 с.
12. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие –М. 2002.
13. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций. Санкт-Петербург, «Изд-во СОЮЗ». 2000.
14. Тимофеев Ю.П., Коваленков Н.Н. Управление конфликтами в организации. Учебное пособие. Астрахань: АГПУ, 1996. 77 с.
15. Фельдштейн Д.И., Воробьева Л.И. Конфликты в условиях школы// Конфликты в школьном возрасте: пути их преодоления и предупреждения: Межвуз. Сб. научных трудов. М.: МОПИ им. Н.К. Крупской, 1986. С4-17.
16. Андреев В. И. Управление конфликтами в организации. М., 1995.
17. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 1988.
18. Битянова Р. М. Социальная психология. М., 1995.
19. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 1989.

20. Богомолов Н. Н. Доктрина "человеческих отношений". М., 1970.

21. Бодалев А. А. Личность и общество. М., 1983.

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на электронной платформе ООО «БИБЛИОТЕХ»: <https://biblio.asu.edu.ru>.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения занятий по дисциплине «Конфликтология» имеются лекционные аудитории, аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет. Специального оборудования для проведения занятий не требуется.

При необходимости рабочая программа дисциплины (модуля) может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).