

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
О.А. Камнева
«04» апреля 2024 г

УТВЕРЖДАЮ
Зав кафедрой психологии
Б. В. Кайгородов
«04» апреля 2024 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ И УКРЕПЛЕНИЯ МИРА

Составитель

Валиуллина Г.Г., к.псх.н., доцент

37.03.02 Конфликтология

Направление подготовки/
специальность

Направленность (профиль) ОПОП

бакалавр

Квалификация (степень)

**очно-заочная
2022**

Форма обучения

Год приёма

Курс

3

Семестр

5

Астрахань – 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Технология урегулирования конфликтов и укрепления мира» является: усвоение студентами теоретических основ управления конфликтами; приобретение умений и формирование навыков в организации конфликтологической работы в сфере регулирования конфликтов.

1.2. Задачи освоения дисциплины:

изучение теоретических основ регулирования конфликтных ситуаций; овладение методами разработки, интерпретации и операционализации конфликтов, анализа уровней и стадий конфликтных ситуаций; приобретение практических навыков организации профессиональной деятельности конфликтолога в сфере регулирования конфликтов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Технология урегулирования конфликтов и укрепления мира» относится к обязательной части. Программа предназначена для студентов 3 курса очно-заочной формы направления «Конфликтология». Дисциплина ведётся в 5 семестре. По результатам освоения дисциплины сдается экзамен.

2.2 Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

знать: специфику индивидуальных особенностей человека, эмоционально-волевой регуляции его поведения, мотивационной сферы, познавательных процессов, личности; представления об основных понятиях, принципах и методах психологии, необходимых для последующего более глубокого понимания и лучшего усвоения специальных разделов психологии;

уметь: анализировать основные теоретические направления и подходы, общие, специфические закономерности и индивидуально-психологические особенности человека и его деятельности;

владеть: способами и приемами развития психических процессов, свойств и состояний личности человека, которые осваиваются в следующих дисциплинах: «теории организаций», «актуальные проблемы теории и практики современной психологии».

2.3 Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «Основы медиации», «Конфликтология международных отношений».

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов компетенции в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности -общепрофессиональной (ОПК):

ОПК-4. Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений.

Таблица 1- Декомпозиция результатов обучения

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине</i>		
	<i>Знать (1)</i>	<i>Уметь (2)</i>	<i>Владеть (3)</i>

ОПК-4. Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений.	ОПК 4.1.1. Знает закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня.	ОПК 4.2.1. Способен решить определённого круга проблемы, вызывающих зарождение конфликта; может способствовать преодолению тех трудностей, которые уже обозначились в связи с определением сущности конфликта, объекта и предмета конфликтологии	ОПК 4.3.1. Владеет технологией разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа в том числе 57 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них: лекции 19 часов, семинарские занятия 38 часов) и 51 часов - самостоятельная работа обучающихся. Итоговый контроль знаний – экзамен.

Таблица 2-Структура и содержание дисциплины

Раздел, тема дисциплины	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации <i>[по семестрам]</i>
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Основные технологии урегулирования конфликтов	5	6	12			17	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий
Тема 2. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.		6	12			17	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос
Тема 3. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.		7	14			17	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос
Итого:	108	19	38			51	экзамен

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

Разделы, темы дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции		
		ОПК-4		общее количество компетенций
Тема 1. Основные технологии урегулирования конфликтов	35	+		1
Тема 2. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение	35	+		1
Тема 3. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.	38	+		1
Итого	108	+		1

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Основные технологии урегулирования конфликтов.

Урегулирование в системе управления конфликтом. Роль третьей стороны в завершении конфликта. Развитие конфликтологического арбитража за рубежом. Технология принятия решения в конфликтологическом арбитраже. Процесс и структура конфликтологического консультирования.

Тема 2. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение

Общая теория переговорного процесса в конфликтологии. Процесс переговоров в конфликтных ситуациях. Механизмы и технология переговорного процесса. Специфика организации переговоров для урегулирования разных видов конфликтов.

Тема 3. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.

Теоретические основы процедуры посредничества. Сущность процесса медиации. Роль посредника в осуществлении медиации. Применение медиации в урегулировании разных типов конфликтов.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

Освоение дисциплины «**Технология урегулирования конфликтов и укрепления мира**» обучающимися предполагает посещение, работу на практических занятиях в виде собеседования по вопросам, выполнения практических заданий под руководством преподавателя как в группах, так и индивидуально. Часть заданий после изучения соответствующей темы обучающиеся выполняют в качестве самостоятельной работы.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине составляет 51 час.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление навыков антропологических знаний.

Таблица 4- Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
------------------------------------------------	--------------	--------------

<p>Тема 1. Основные технологии урегулирования конфликтов.</p> <p>Задания:</p> <p>1 Запишите определение и основные виды конфликтов в организации.</p> <p>2 Составьте таблицу, где будут названы основные факторы (4-6) и причины (2-3 к каждому фактору) конфликтов в организации. К каждой причине приведите пример конфликта.</p> <p>3 Назовите конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации (по 5-6 функций).</p> <p>4 Раскройте влияние конфликтов на эффективность деятельности организации.</p> <p>5 Запишите определение сопротивления внедрению инноваций.</p> <p>6 Назовите основные причины сопротивления новому.</p> <p>7 В чем состоит специфика конфликтов персонала (основные отличия от бытовых конфликтов)</p>	17	Практическое задание, дискуссия
<p>Тема 2. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение</p> <p>Задания</p> <p>1 Дайте определение и напишите 3-4 задачи диагностики конфликтов в организации</p> <p>2 Запишите алгоритм диагностики конфликтов в организации.</p> <p>3 Проведите диагностику и анализ реального конфликта в организации.</p> <p>4 Опишите основные задачи прогнозирования конфликтов в организации.</p> <p>5 Назовите 5-6 индикаторов конфликтов в организации</p> <p>6 Предложите свой вариант метода для сбора информации к прогнозированию конфликтов в организации</p> <p>7 Составьте список психологических и психодиагностических методов для диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.</p>	17	Практическое задание, дискуссия
<p>Тема 3. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.</p> <p>Задания:</p> <p>1 Назовите психологические аспекты</p>	17	Практическое задание, дискуссия

профилактики и урегулирования конфликтов в организации. 2 Опишите роль психолога в работе с конфликтами в организации. 3 Запишите в чем особенности психологического консультирования по проблемам конфликтов в организации. 4 Обоснуйте необходимость применения психологической помощи сотрудникам в трудных ситуациях как важного элемента профилактики и урегулирования конфликтов в организации.		
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

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

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы психологии конфликта; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к проведению кейс - задачи

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

Составление опорных схем и таблиц

Цель работы – формирование у студента навыка анализа учебно-

методического текста в виде словесно-схематического изображения прочитанного.

Особенности выполнения задания.

Тема для составления опорных схем и таблиц выбирается студентами самостоятельно из представленного в программе списка. Содержательное наполнение схем и таблиц должно развивать положения, представленные в лекционном курсе или представлять альтернативные подходы к изучаемой проблеме.

Основное содержание опорных схем обязательно должно включать в себя следующие моменты:

- описание сущности изучаемого явления или феномена;
- выделение особенностей протекания психических процессов;
- раскрытие особенностей работы психолога по данной тематике.
- список использованной литературы.

Критерии оценки – полнота изложенного материала, последовательность в раскрытии проблемы, чёткость формулировок, обозначение взаимосвязи между отдельными аспектами проблемы, аккуратность оформления.

Каждое грамотно выполненное задание оценивается в 5 баллов.

Составление тематического словаря понятий.

Словарь необходимо вести на протяжении изучения курса, в процессе изучения каждого раздела учебной дисциплины. При этом выбранная тема словаря должна расширяться на каждом этапе обучения. При заполнении терминологического словаря рекомендуется использовать следующий алгоритм анализа: термин; содержание; автор термина; источник сведений (наименование источника, изд-во, год, стр.)

Составление глоссария ключевых понятий психологии развития.

Глоссарий необходимо вести на протяжении изучения курса, в процессе изучения каждого раздела учебной дисциплины. При этом выбранная тема глоссария должна расширяться на каждом этапе обучения. При заполнении терминологического глоссария рекомендуется использовать следующий алгоритм анализа: термин; содержание; автор термина; источник сведений (наименование источника, изд-во, год, стр.) Количество терминов не менее 30.

Глоссарий может быть составлен по следующему образцу:

Понятие	Определение	Автор, выходные данные источника
Амбивалентность	(от лат. <i>ambo</i> – оба и <i>valentia</i> – сила) термин З. Фрейда. А. – характеристика влечений, в которых психоанализ выделяет созидательные и разрушительные тенденции – влечение к жизни и влечение к смерти (Эрос и Танатос).	Психологический словарь, М., 2006.

Критериями для оценивания качества словаря являются:

- соответствие терминов заданной направленности словаря;
- полнота словаря;
- наличие альтернативных толкований того или иного термина.

Порядок проведения тестирования

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты

тестовых заданий по дисциплине включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

Подготовка к экзамену

Экзамен – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Для подготовки к экзамену понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и экзамена.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: ролевые игры, круглый стол, кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Основные технологии урегулирования конфликтов.	Обзорная лекция	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос	Не предусмотрено
Тема 2. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение	Лекция-диалог	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос	Не предусмотрено
Тема 3. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.	Обзорная лекция	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.))
- - использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник 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 интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети (веб-конференции, форумы, учебно-методические материалы и др.))
- - 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 [LMS Moodle «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

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

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 <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>
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/

*Наименование современных профессиональных баз данных,
информационных справочных систем*

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 ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1 Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «**Технология урегулирования конфликтов и укрепления мира**» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
Тема 1. Основные технологии урегулирования конфликтов.	ОПК-4	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос
Тема 2. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение	ОПК-4	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос
Тема 3. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.	ОПК-4	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание при подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

7.3 Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Основные технологии урегулирования конфликтов.

Вопросы для обсуждения

1. Урегулирование в системе управления конфликтом.
2. Роль третьей стороны в завершении конфликта.
3. Развитие конфликтологического арбитража за рубежом.

- 4.Технология принятия решения в конфликтологическом арбитраже.
- 5.Процесс и структура конфликтологического консультирования.

Тема 2. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение

Вопросы для обсуждения

- 1.Общая теория переговорного процесса в конфликтологии.
- 2.Процесс переговоров в конфликтных ситуациях.
- 3.Механизмы и технология переговорного процесса.
- 4.Специфика организации переговоров для урегулирования разных видов конфликтов.

Тема 3. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.

Вопросы для обсуждения

- 1.Теоретические основы процедуры посредничества.
- 2.Сущность процесса медиации.
- 3.Роль посредника в осуществлении медиации.
- 4.Применение медиации в урегулировании разных типов конфликтов.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен

- 1.Конфликты в организации: виды, факторы, причины, особенности.
- 2.Функции конфликтов в организации.
- 3.Влияние конфликтов на эффективность деятельности организации.
- 4.Специфика конфликтов персонала.
- 5.Методы работы с конфликтами в организации.
- 6.Методы и направления прогнозирования конфликтов.
- 7.Диагностика конфликтов: специфика, основные задачи, применение в работе с конфликтами.
8. Индикаторы конфликта: виды и особенности. Мониторинг индикаторов конфликта.
9. Методы сбора информации для диагностики и прогнозирования конфликта.
10. Специфика работы с информацией при диагностике и прогнозировании конфликтов.
11. Применение психологических и психодиагностических методов для диагностики и прогнозирования конфликтов.
12. Сопротивление внедрению инноваций как организационный конфликт.
13. Методы работы с сопротивлением новому.
14. Урегулирование конфликтов в организации: специфика урегулирования, основные методы и подходы к урегулированию конфликтов.
15. Коммуникативные, психологические, социально-психологические административные аспекты урегулирования конфликтов в организации.
16. Психологические аспекты профилактики и урегулирования организации.
17. Роль психолога в работе с конфликтами в организации.
18. Специфика взаимодействия с клиентами при работе с конфликтами.
19. Психологическое консультирование по проблемам конфликтов: возможности и ограничения.
20. Психологическая помощь сотрудникам в трудных ситуациях как важный элемент

профилактики и урегулирования конфликтов в организации.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				
ОПК-4. Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений.				
1.	Задание закрытого типа	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Разрешение конфликта возможно: а. до начала противостояния б. до появления деструктивных последствий в. на любой стадии развития конфликта	в	1 мин
2.		Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Институционализация отношений предполагает: а. четкие нормативные механизмы б. распределение социальных ролей в рамках общего интереса в. создание социально-психологической атмосферы максимального комфорта для всех участников конфликта	а	1 мин
3.		Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа От чего зависит эффективность применения нормативных механизмов в предотвращении конфликта: а. от отношения людей к ним б. от неукоснительного следования им в. от силы возможного наказания г. все перечисленное д. ничего из перечисленного	а	1 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
4.		<p>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Согласно типологии конфликтов, горизонтальный конфликт относится к классификации: а) по функциональной значимости б) по статусу участников в) по составу конфликтующих сторон</p>	а	1 мин
5.		<p>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Эскалация конфликта это: а) дальнейшее его обострение б) исчезновение конфликта в) трансформация в другой части</p>	а	1 мин
6.	Задание открытого типа	<p>Прочитайте вопрос и дайте развёрнутый ответ. Что такое анализ конфликтной ситуации?</p>	это процесс, который помогает выявить причины возникновения конфликта и найти наиболее оптимальные пути его разрешения. Такой анализ требует системного подхода: оценки всех заинтересованных сторон, их позиций, интересов, а также социокультурных и эмоциональных контекстов.	10 мин
7.		<p>Прочитайте вопрос и дайте развёрнутый ответ. Назовите этапы анализа конфликтной ситуации</p>	Анализ предмета противостояния. Исследование объекта. Анализ структуры конфликтующих .	15 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			<p>Исследование исторически сложившихся оснований конфликта. Изучение эволюции Разбивка течения конфликта на временные . Прогнозирование развития конфликта. Поиск оптимальных путей разрешения вскрывшихся противоречий.</p>	
8.		<p>Прочитайте вопрос и дайте развёрнутый ответ. Что помогает сделать анализ конфликтной ситуации?</p>	<p>Выявить проблемные области и определить цели и интересы сторон.</p> <p>Выработать коммуникативные стратегии для достижения согласия.</p> <p>Не довести эскалацию конфликта до кульминации и научить стороны работать вместе для поиска конструктивных решений.</p>	10 мин.
9.		<p>Прочитайте вопрос и дайте развёрнутый ответ. Назовите этапы прогнозирования конфликтной ситуации</p>	<p>Выявление причин.</p> <p>Выявление потенциальных субъектов возможного конфликта.</p> <p>Определение направления развития конфликтной ситуации.</p> <p>Прогнозирование инцидента.</p> <p>Предвидение ответного действия</p>	10 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			другой стороны.	
10.		Прочитайте вопрос и дайте развернутый ответ. Какие методы используются для прогнозирования конфликтной ситуации?	Индуктивный, дедуктивный, экспертная оценка.	5 мин

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

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятии</i>		10	
2.	<i>Выполнение практического задания</i>		10	
3.	<i>Участие в тематической дискуссии</i>		10	
4.	<i>Выполнение заданий по системе тьютерства</i>		10	
Всего			40	-
Блок бонусов				
5.	<i>Принятие участия в конкурсах, проектах</i>		7	
6.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>		3	
Всего			10	-
Экзамен			50	
ИТОГО			100	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	0,5
<i>Неготовность к занятию</i>	2
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	1

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)

85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1 Основная литература

1. Дмитриев, А. В. Конфликтология : учебник / А.В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2023. - 336 с
2. Дубовицкая, Т. Д. Конфликтология : курс лекций / Т. Д. Дубовицкая. - Москва : ФЛИНТА, 2022. - 104 с.
3. Замедлина, Е. А. Конфликтология : учебное пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2022.
4. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. - 289 с.
5. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 301 с.

8.2 Дополнительная литература

1. Васягина, Т. Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу 'Конфликтология' / Т. Н. Васягина. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2015
2. Гунибский, М. Ш. Юридическая конфликтология : учебное пособие / М. Ш. Гунибский; отв. ред. Л. А. Демина. - Москва: Норма : ИНФРА-М, 2019. - 176 с.
3. Дмитриев, А. В. Конфликтология : учебник / А.В. Дмитриев. - 4е изд., перераб. - Москва: Альфа-М : ИНФРА-М, 2019. - 336 с.
4. Козырев, Г. И. Политическая конфликтология: учебное пособие / Г.И. Козырев. - Москва: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 432 с.
5. Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Менеджмент организаций', 'Государственное и муниципальное управление', 'Управление персоналом' / К.В. Решетникова. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 175 с.

8.3 Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на электронной платформе ООО «БИБЛИОТЕХ»: <https://biblio.asu.edu.ru>.
2. Все для студента - <http://www.twirpx.com/>
3. Мир психологии - <http://psychology.net.ru/>
4. TimeMaster - онлайн-органайзер и обучение тайм-менеджменту [Электронный ресурс]:– Режим доступа: <http://time-master.ru/>
5. Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
6. Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <https://journal.asu.edu.ru/>

9.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционный зал, оборудованный современной презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук); аудитории для проведения семинарских занятий, оборудованные современной презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук).

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).