

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

АНАЛИЗ И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИИ

Составитель	Камнева О.А., к.б.н., доцент
Направление подготовки/ специальность Направленность (профиль) ОПОП	37.03.02 Конфликтология
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	очно-заочная
Год приёма	2022
Курс	5
Семестр	9

Астрахань – 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Анализ и прогнозирование в конфликтологии» является: показать резервы и возможности человека в антиципации, психологической сущности прогнозирования, как познавательной способности личности действовать и принимать те или иные решения в отношении ожидаемых, будущих событий.

1.2. Задачи освоения дисциплины:

определить место и роль психологии прогнозирования в современной науке; изучить проблему прогнозирования как важнейшую сферу практической деятельности

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

1.3. Учебная дисциплина «Анализ и прогнозирование в конфликтологии» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Программа предназначена для студентов 4,5 курса очно-заочной формы направления «Конфликтология». Дисциплина ведётся в 9 семестре. По результатам освоения дисциплины сдается экзамен.

1.4. 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».

1.5. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: дисциплина завершает подготовку специалистов.

2. 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: универсальной (УК):

профессиональной (ПК):

ПК-1. Способен к планированию и проведению прикладных научных исследований в образовании и социальной сфере

ПК-6. Способен осуществлять медиаторские техники направленные на нормализацию отношений между сторонами и достижение решения стоящих перед ними проблем.

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>
ПК-1. Способен к планированию и проведению прикладных научных исследований в образовании и социальной сфере	ИПК 2.1.1. Знает основы методологии социально-педагогических исследований в образовании и социальной сфере, принципы планирования и проведения исследований, методы исследования и обработки данных	ИПК 2.2.1 Умеет планировать социально-педагогические исследования, осуществлять самостоятельный выбор методик, релевантных исследовательски м задачам, выбирать средства анализа и обработки данных.	ИПК 3.3.1 Владеет навыками проведения социально-педагогических исследований, анализа и обработки данных, составления социально-педагогических рекомендаций на основе полученных исследовательских данных.
ПК-6. Способен осуществлять медиаторские техники направленные на нормализацию отношений между сторонами и достижение решения стоящих перед ними проблем.	ИПК 6.1.1. Знает как проводить предварительный сбор информации о конфликте;	ИПК 6.2.1. Умеет помогать сторонам спора в восстановлении способности конструктивно общаться между собой, обеспечить условия для формирования общего (разделенного/разделяемого) понимания проблемы, содействовать сторонам в поиске (выработке и оценке) решения, которое должно быть их собственным, реалистичным, жизнеспособным решением	ИПК 6.3.1 Владеет медиаторскими техниками направленными на нормализацию отношений между сторонами и достижение решения стоящих перед ними проблем, а также знаниями этического кодекса и федеральных законов.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа в том числе 39 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них: лекции 13 часов, семинарские занятия 26 часов) и 105 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 [по семестрам]
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Анализ и диагностика конфликта	9	4	8			35	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий
Тема 2. Прогнозирование и управление конфликтами в органах государственной и муниципальной власти		4	8			35	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос
Тема 3. Прогнозирование и управление конфликтами как организационно-технологический процесс		5	10			35	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос
Итого		13	26			105	экзамен

Примечание:

Л – лекция; ПЗ – практическое занятие, семинар; ЛР – лабораторная работа; КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа.

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

Разделы, темы дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции		
		ПК-1	ПК-6	общее количество компетенций
Тема 1. Анализ и диагностика конфликта	47	+	+	2
Тема 2. Прогнозирование и управление конфликтами в органах государственной и муниципальной власти	47	+	+	2
Тема 3. Прогнозирование и управление конфликтами как организационно-технологический процесс	50	+	+	2
Итого	144	+	+	2

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Анализ и диагностика конфликта

Точность диагностики конфликта как условие его оптимального решения. Основное отличие конфликта от похожих форм социального взаимодействия. Установление оппонентов и других участников конфликта, предмета конфликта, ролей в конфликте и социальных статусов противоборствующих сторон; мотивов, целей и интересов оппонентов; причин и повода конфликтов. Анализ динамики конфликта- фазы и этапы развития конфликта; возможностей нормализации эмоционального фона конфликта; его функции относительно социальной системы и всех участников; вероятных следствий его нерешённости; всего спектра последствий его гипотетического решения на основе различных способов. Анализ конфликта с помощью «Карты конфликта»

(Х.Корнелиус,Ш.Фейер).

Тема 2. Прогнозирование и управление конфликтами в органах государственной и муниципальной власти

Инновационный конфликт. Инновационного конфликта в структуре органов государственной и муниципальной власти. Признаки назревающего конфликта в организации, его прогнозирование. Последствия конфликтов для организации, для органов государственной и муниципальной власти. Понятие «конфликт интересов». Процедура действий служащего при возникновении ситуации конфликта интересов. Анализ типичных конфликтов в органах государственной и муниципальной власти

Тема 3. Прогнозирование и управление конфликтами как организационно-технологический процесс

Содержание этапа прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности. Методы и средства для предупреждения или стимулирование конфликта в организации. Этапы и технологии при регулировании конфликта. Основные принципы, формы и средства разрешения конфликта. Алгоритм и содержание деятельности руководителя по прогнозированию и управлению конфликтом.

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 «**Анализ и прогнозирование в конфликтологии**» 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 105 часов.

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. Анализ и диагностика конфликта <i>Проанализируйте ситуацию и спрогнозируйте действия сторон</i> Ценным свойством руководителя является не только чувство ответственности, но и умение правильно распределять обязанности среди подчиненных. Начальником отдела назначили В., много лет проработавшую рядовой сотрудницей. Администрация и сами члены отдела готовы были на первых порах ей помочь. Однако оказалось, что В. сама выбрала свою позицию: перестала не только контактировать с подчиненными по личным вопросам, но и доверять тем, с кем дружила и кого знала на протяжении долгих лет; брала на себя чуть ли не всю работу отдела, не доверяя подчиненным даже переписку. Это создало для нее дополнительные трудности. Старательно соблюдала дистанцию в отношениях: ни с кем не советовалась. В результате в отделе возник конфликт</p>	35	Практическое задание, дискуссия
<p>Тема 2. Прогнозирование и управление конфликтами в органах государственной и муниципальной власти <i>Проанализируйте ситуацию и спрогнозируйте действия сторон</i> Научный сотрудник И. поссорился с директором. Многое при этом было непонятно: прежде И. всегда был дисциплинированным, никогда ни с кем не ссорился. А тут вдруг стал агрессивным, накричал на директора, заявив при этом, что «никогда не сможет его уважать». Казалось бы, налицо конфликт сотрудника с директором. Но незадолго до этого директор стремился убедить сотрудника, будто его предложение «нецелесообразно и никому не нужно». Сотрудник предложение забрал, а директор использовал его идею и подал как свою. Предложение было принято и внедрено. И. об этом никому не рассказал, но некоторые сотрудники, присутствовавшие при</p>	35	Практическое задание, дискуссия

<p>разговоре, знали суть конфликта и не делали из этого гайны. Более того, они поддержали И. и выразили явное недоверие к действиям директора. В порыве гнева И. сказал, что ему не столько жаль предложения, сколько директора, который смог пойти на обман.</p>		
<p>Тема 3. Прогнозирование и управление конфликтами как организационно-технологический процесс <i>Проанализируйте ситуацию и спрогнозируйте действия сторон</i> Александр Васильевич, проработав около года в должности менеджера по продажам, был назначен на должность руководителя отдела сбыта. Этому способствовал ряд важных обстоятельств, которые учитывались руководством компании при принятии такого решения. Александр Васильевич имел хорошее базовое образование, был коммуникабельным энергичным, исполнительным. За время работы в компании он очень вырос как специалист, продемонстрировав незаурядные способности. Однако первый рабочий день Александра Васильевича в качестве руководителя не удался. В целом коллектив отдела встретил его доброжелательно. Но одна из опытных сотрудниц, Валентина Ильинична демонстративно отказалась признать его в качестве нового руководителя. Дело в том, что она сама хотела занять эту должность. Поэтому в ответ на просьбу Александра Васильевича, которую он адресовал всем сотрудникам, о представлении ему для ознакомления отчетов о работе за минувший месяц Валентина Ильинична заявила следующее: «Я работаю в отделе 6 лет. И ваш предшественник никогда не проверял мою работу. Он всегда был уверен в моей квалификации и исполнительности. Недоверие ко мне как к специалисту с Вашей стороны меня оскорбляет». Александр Васильевич отклонил заявление Валентины Ильиничны и настоял на своей просьбе о предоставлении ему отчета за минувший месяц.</p>	35	Практическое задание, дискуссия

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. Анализ и диагностика конфликта	Обзорная лекция	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос	Не предусмотрено
Тема 2. Прогнозирование и управление конфликтами в органах государственной и муниципальной власти	Лекция-диалог	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос	Не предусмотрено
Тема 3. Прогнозирование и управление конфликтами как организационно-технологический процесс	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>
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» 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/
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

*Наименование современных профессиональных баз данных,
информационных справочных систем*

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 «**Анализ и прогнозирование в конфликтологии**» 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

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Анализ и диагностика конфликта	ПК-1; ПК-6	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос
Тема 2. Прогнозирование и управление конфликтами в органах государственной и муниципальной власти	ПК-1; ПК-6	Составление опорной схемы по вопросу, фронтальный опрос
Тема 3. Прогнозирование и управление конфликтами как организационно-технологический процесс	ПК-1; ПК-6	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. Анализ и диагностика конфликта

Вопросы для обсуждения

1. Назовите основные модели поведения личности в конфликте.
2. Дайте характеристику стратегий поведения служащего в конфликте.
3. В каких случаях служащему целесообразно использовать стратегию соперничества?
. В каких случаях целесообразно использовать стратегию приспособления?
5. Какая из существующих стратегий поведения в конфликте на Ваш взгляд является самой сложной в использовании?
6. Какая из пяти стратегий на Ваш взгляд является самой легкой в применении?
7. Существует ли зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами? Объясните свой ответ.
8. Какие факторы влияют на выбор служащим стратегии поведения в конфликте?
9. Какие тактики может использовать служащий при реализации стратегий поведения в конфликте?

Тема 2. Прогнозирование и управление конфликтами в органах государственной и муниципальной власти

Вопросы для обсуждения

1. Раскройте содержание инновационного конфликта. Раскройте причины инновационного конфликта. В каких случаях инновация выступает объектом конфликта?
2. Приведите пример инновационного конфликта в структуре органов государственной и муниципальной власти.
3. В чем состоит особенность ресурсных конфликтов?
4. Раскройте основные признаки назревающего конфликта в организации
5. Каковы последствия конфликтов для организации, для органов государственной и муниципальной власти? Раскройте причины конфликтов по вертикали.
6. Дайте определение понятия «конфликт интересов».
7. Охарактеризуйте процедуру действий служащего при возникновении ситуации конфликта интересов.
8. Каким образом регулируется конфликт интересов в органах государственной и муниципальной власти? Какой орган или лицо занимается урегулированием конфликта интересов?
9. Какие нормативно-правовые акты содержат требования, рекомендации к поведению

служащего в ситуации конфликта интересов?

Тема 3. Регуляция времени и организация времени деятельности для предотвращения конфликтов

Вопросы для обсуждения

1. Раскрыть понятие «управление конфликтом».
2. Охарактеризуйте два аспекта процесса управления конфликтами: внутренний и внешний.
3. Каковы этапы процесса управления конфликтом?
4. Раскройте содержание этапа прогнозирования конфликтов и оценка их функциональной направленности.
5. Какие методы и средства может использовать руководитель в целях предупреждения или стимулирования конфликта в организации?
6. Какие этапы и технологии предусмотрены при регулировании конфликта?
7. Раскройте содержание этапа разрешения конфликта.
8. Охарактеризуйте принципы, формы и средства разрешения конфликта.
9. Опишите алгоритм и раскройте содержание деятельности руководителя по управлению конфликтом.
10. Как соотносятся этапы динамики конфликта и этапы управления конфликтом?

Деловая игра «Конфликт на промышленном предприятии»

Цель игры. Ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими на промышленных предприятиях в период их реконструкции, научить распознавать причины и виды конфликтов, а также находить возможные варианты их решения. Игровая ситуация. Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля (например, моющие средства), оказалось на грани банкротства.

Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо принять следующие меры: а) заменить устаревшее оборудование на новое; б) сократить примерно в два раза число работников; в) повысить квалификацию оставшихся работников; г) найти (привлечь) дополнительное финансирование; д) радикально перестроить всю структуру предприятия. На предприятии работают 100–150 человек.

Все работники подразделяются на следующие категории (это деление, разумеется, достаточно условно и для чистоты игры указанные категории не должны пересекаться): а) административно-управленческий аппарат; б) работники предпенсионного возраста; в) женщины, имеющие малолетних детей; г) все остальные работники. Все работники являются акционерами своего предприятия. В игре могут принимать участие от 10 до 30 человек.

Участники игры: 1. Генеральный директор предприятия. 2. Технический директор. 3. Менеджер по финансам. 4. Управляющий персоналом. 5. Председатель профсоюзного комитета. 6. Представители всех категорий работников (а, б, в, г). 7. Группа экспертов. В ходе игры. Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия. 1. Генеральный директор открывает собрание и в общих чертах докладывает о сложившейся ситуации. 2. Технический директор говорит о необходимости внедрения прогрессивной технологии, предлагает свои варианты реконструкции предприятия. 3. Менеджер по финансам предлагает возможные варианты привлечения дополнительного финансирования, необходимого для проведения реконструкции предприятия и решения кадровых вопросов. 4. Управляющий персоналом высказывает свое мнение о путях решения кадровых проблем. 5. Председатель профкома отстаивает права работников предприятия и предлагает свои варианты решения проблемы. 6. Представители всех категорий работников стремятся защитить своих коллег и высказывают свою точку зрения по поводу реконструкции предприятия. 7. Генеральный директор подводит итоги прошедшей дискуссии.

Разбор проведенной игры. Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Общее обсуждение игры. Критерии оценивания: - 85–100 баллов – студент справился с заданием в полном объеме; - 65–84 баллов – студент справился с заданием на 65–84%; - 50–64 баллов – студент справился с заданием менее чем на 65%; - 0–49 баллов – студент не выполнил задание (отсутствовал)

Итоговые кейсы

Проанализируйте ситуации и спрогнозируйте действия сторон

Ситуация 1.

Вы начальник отдела. Получили задание и едите в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную - молодую сотрудницу, которая уже две недели находится на ольничном. А вы видите ее не только в полном здравии, но и отдохнувшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. В вашем отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ. Что вы скажите своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем по-вашему может завершиться инцидент?

Ситуация 2

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого работал в другом отделе, имел хорошую репутацию, большое количество изобретений. Один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Ситуация 3

Ценный сотрудник пришел к своему руководителю с требованием повысить зарплату, что уже было обещано некоторое время назад. Руководитель подтвердил свою готовность выполнить обещание, но несколько позднее, так как в данный момент фирма имеет экономические затруднения. Сотрудник предъявил ультиматум: повышение заработной платы, или он уходит. Какими будут действия сторон и развитие ситуации при использовании руководителем стратегии: ухода, соперничества, приспособления, компромисса, сотрудничества? Какая стратегия поведения оптимальна в данной ситуации?

Темы для рефератов

1. Современные проблемы развития конфликтологии.
2. Конфликт в развитии. Эволюция взглядов на конфликт.
3. Деятельность организации «Римский клуб» в изучении проблем конфликта.
4. Методы изучения конфликтов.
5. Основные отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии.
6. Проявление эмоций и психологической несовместимости в конфликте.
7. Стратегии поведения в конфликте на основе отношения к партнёру и характера отстаивания своих позиций.
8. Способы предупреждения и разрешения конфликтов по вертикали.
9. Особенности индивидуальных и коллективных трудовых конфликтов.
10. Конфликты адаптации работников в коллективе.
11. Инновационные конфликты: сущность, причины и пути решения.
12. Конфликт интересов в системе государственного и муниципального управления.
13. Последствия внутриличностного конфликта для человека и механизмы разрешения.
14. Особенности конфликтов в системе государственного и муниципального управления.
16. Политический конфликт в современной России.
17. Социальное партнёрство – новый подход в управлении конфликтами.
18. Методы преодоления конфликтов и стрессов.
19. Профилактика и урегулирование конфликтов как аспект деятельности руководителя.
20. Особенности личности и стиля управления руководителя в деле профилактики конфликтов в организации.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен

1. Связи конфликтологии с другими науками. Психология как системообразующая наука.
2. «Равновесная» и «конфликтная» модель развития общества. Сравнительный анализ.
3. Современное понимание конфликта (К. Боулдинг).
4. Функции конфликта в обществе (Л. Козер).
5. Опровергните или обоснуйте необходимость изучения зооконфликтов.

6. Что такое «социология конфликта» и «психология конфликта», какая между ними взаимосвязь?
7. Основные методы и принципы исследования конфликта.
8. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
9. Какие виды деятельности субъекта управления включает в свое содержание процесс управления конфликтом?
10. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта», «предупреждение конфликта», «регулирование конфликта».
11. Основные типы конфликтных личностей.
12. Назовите модели поведения в конфликтном взаимодействии (К. Томас- Р. Киллмен) Дайте графическое изображение модели.
13. Что понимают под технологиями конструктивного общения в конфликте?
14. Этапы переговорного процесса. Модели поведения в переговорном процессе.
15. Посредничество в конфликте. Три типа посредничества.
16. Внутриличностные конфликты. Классификация А. Шипилова. Формы проявления. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
17. Типы конфликтов в организации. Дайте характеристику инновационным конфликтам в организации.
18. Причины семейных конфликтов. Пути предупреждения.
19. Понятие глобальных конфликтов. Управление глобальными конфликтами.
20. Соотношение глобальных и региональных конфликтов, их взаимосвязь.
21. Стратегия анализа конфликтных ситуаций на производстве
22. Прогнозирование конфликтов в организациях и управление ими.

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				
ПК-1. Способен к планированию и проведению прикладных научных исследований в образовании и социальной сфере				
ПК-6. Способен осуществлять медиаторские техники направленные на нормализацию отношений между сторонами и достижение решения стоящих перед ними проблем				
1.	Задание закрытого типа	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Разрешение конфликта возможно: а. до начала противоборства 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-	а	1 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		психологической атмосферы максимального комфорта для всех участников конфликта		
3.		<p>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</p> <p>От чего зависит эффективность применения нормативных механизмов в предотвращении конфликта:</p> <p>а. от отношения людей к ним б. от неукоснительного следования им в. от силы возможного наказания г. все перечисленное д. ничего из перечисленного</p>	а	1 мин
4.		<p>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</p> <p>Согласно типологии конфликтов, горизонтальный конфликт относится к классификации:</p> <p>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</p> <p>Эскалация конфликта это:</p> <p>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 развернутый ответ.</p> <p>Что такое анализ конфликтной ситуации?</p>	это процесс, который помогает выявить причины возникновения конфликта и найти наиболее оптимальные пути его разрешения. Такой анализ	10 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			требует системного подхода: оценки всех заинтересованных сторон, их позиций, интересов, а также социокультурных и эмоциональных контекстов.	
7.		Прочитайте вопрос и дайте развёрнутый ответ. Назовите этапы анализа конфликтной ситуации	Анализ предмета противостояния. Исследование объекта. Анализ структуры конфликтующих . Исследование исторически сложившихся оснований конфликта. Изучение эволюции Разбивка течения конфликта на временные . Прогнозирование развития конфликта. Поиск оптимальных путей разрешения вскрывшихся противоречий.	15 мин
8.		Прочитайте вопрос и дайте развёрнутый ответ. Что помогает сделать анализ конфликтной ситуации?	Выявить проблемные области и определить цели и интересы сторон. Выработать коммуникативные стратегии для достижения согласия. Не довести эскалацию конфликта до кульминации и научить стороны работать вместе для поиска конструктивных решений.	10 мин.
9.		Прочитайте вопрос и дайте развёрнутый ответ.	Выявление причин. Выявление	10 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		Назовите этапы прогнозирования конфликтной ситуации	потенциальных субъектов возможного конфликта. Определение направления развития конфликтной ситуации. Прогнозирование инцидента. Предвидение ответного действия другой стороны.	
10.		Прочитайте вопрос и дайте развёрнутый 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 занятия</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

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. Бычкова Л. Г. Управление конфликтами в организации / Л. Г. Бычкова; Российская академия предпринимательства. – Москва, 2018. – 73 с.
2. Иванов Л. В. Управление конфликтами / Л. В. Иванов. – Москва: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 9785504009322. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142696 – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная литература

3. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / Емельянов С. М.. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 219 с.
4. Игнатов, В. Г. Государственное и муниципальное управление: Введение в специальность. Основы теории и организации : учебное пособие по специальности "Государственное и муниципальное управление" / В. Г. Игнатов. – 3-е изд. – Москва : МарТ, 2007. – 480 с.
5. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов / Черкасская Г. В., Бадхен М. Л.. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 236 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).