

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор	МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
Дата подписания: 27.06.2025 11:43:34 Уникальный идентификатор документа: 04c19ed8bf98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	Рабочая программа дисциплины "Управление конфликтами" по направлению подготовки (специальности) 38.03.03 "Управление персоналом" направленности (профилю) HR-менеджмент и управление командами ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1

Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Управление конфликтами

Направление подготовки (специальность)

38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль)

HR-менеджмент и управление командами

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очно-заочная

Год(ы) набора 2025

*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2025 г.



Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
 - 6.1. Перечень видов оценочных средств
 - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
 - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
 - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Рекомендуемая литература
 - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью является формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

Управление конфликтами в организации является одной из основных управленческих задач. Целью изучения дисциплины «Управление конфликтами» является подготовка специалистов, владеющих знаниями в области анализа, разрешения, предупреждения конфликтов в различных сферах общественной жизни и умеющих их использовать в практической деятельности. В процессе изучения дисциплины «Управление конфликтами» студентам предоставляется возможность исследовать феномен конфликта, посмотреть на него с разных точек зрения, овладеть не только навыками эффективного управления конфликтной ситуацией, но и укрепить собственные возможности решения проблем, возникающих в ходе взаимодействия людей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: Б1.В.ДВ.03.02

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Менеджмент

Этика бизнеса

Деловые коммуникации

Технологии переговорного процесса

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

Учебная практика (ознакомительная практика)

Лидерство и управление командами

Организационное поведение

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Производственная практика (преддипломная практика)

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

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Знать:

основы организации социального взаимодействия, в том числе с учётом возрастных и гендерных особенностей, а также современные технологии взаимодействия с учётом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий, особенностей социализации личности.

Уметь:

организовывать и управлять ситуациями общения и сотрудничества, развивая активность, самостоятельность, инициативность и творческие способности участников социального взаимодействия.

Владеть:

методами организации конструктивного социального взаимодействия и способностью организовывать и управлять ситуациями общения и сотрудничества с учётом возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий его участников.

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знать:

современная теоретическая концепция культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка, грамматическая система и лексический минимум одного из иностранных языков, универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста.

Уметь:

использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности, логически верно



организовывать устную и письменную речь.

Владеть:

техника деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры, навыки извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике.

ПК-6: Способен использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

Знать:

основы трудового законодательства и иных актов, содержащих нормы трудового права.

Уметь:

использовать основы теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

Владеть:

различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основы организации социального взаимодействия, в том числе с учётом возрастных и гендерных особенностей, а также современные технологии взаимодействия с учётом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий, особенностей социализации личности.
3.1.2	- современная теоретическая концепция культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка, грамматическая система и лексический минимум одного из иностранных языков, универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста.
3.1.3	- основы трудового законодательства и иных актов, содержащих нормы трудового права.
3.2	Уметь:
3.2.1	- организовывать и управлять ситуациями общения и сотрудничества, развивая активность, самостоятельность, инициативность и творческие способности участников социального взаимодействия.
3.2.2	- использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности, логически верно организовывать устную и письменную речь.
3.2.3	- использовать основы теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.
3.3	Владеть:
3.3.1	- методами организации конструктивного социального взаимодействия и способностью организовывать и управлять ситуациями общения и сотрудничества с учётом возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий его участников.
3.3.2	- техника деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры, навыки извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике.
3.3.3	- различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.



4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость	5 ЗЕТ
Часов по учебному плану : 180	Виды контроля в семестрах: экзамены 4
в том числе :	
аудиторные занятия : 12	
самостоятельная работа : 127,8	
часов на контроль : 36	
контактная работа: 16,2	
ИКР: 4,2	

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
Раздел 1. Раздел 1 Понятие и сущность конфликта				
1.1	Понятие конфликта, объект и предмет конфликта, типология конфликтов. /Лек/	4	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
1.2	Понятие конфликта, объект и предмет конфликта, типология конфликтов. /Ср/	4	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
1.3	Объективные элементы конфликта и личностные элементы конфликта. /Ср/	4	8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
1.4	Причины конфликтов, конструктивные функции конфликта, деструктивные функции конфликта, динамика конфликта. /Ср/	4	8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
Раздел 2. Раздел 2. Предупреждение конфликтов в организации				
2.1	Специфика конфликта в организации, организационные конфликты. /Ср/	4	8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
2.2	Производственные конфликты, трудовые конфликты в организации, особенности управления конфликтами. /Ср/	4	8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
2.3	Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. /Ср/	4	16	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
2.4	Современный менеджмент о профилактике конфликтов, нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. /Ср/	4	20	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
2.5	Специфика конфликта в организации, организационные конфликты. /Лек/	4	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1
2.6	Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. /Пр/	4	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1
Раздел 3. Раздел 3. Разрешение конфликтов				
3.1	Тактика избегания конфликта и метод насилия. /Пр/	4	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
3.2	Тактика избегания конфликта и метод насилия. /Ср/	4	20	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
3.3	Два подхода к разрешению конфликта, тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта», основные механизмы тактики взаимного выигрыша, универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. /Пр/	4	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3



3.4	Общая характеристика и стратегии ведения переговоров, динамика переговоров. /Ср/	4	20	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
3.5	Тактические приемы ведения переговоров, посредничество в переговорном процессе. /Ср/	4	15,8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
3.6	Два подхода к разрешению конфликта, тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта», основные механизмы тактики взаимного выигрыша, универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. /Лек/	4	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1
Раздел 4. Иная контактная работа				
4.1	Индивидуальные консультации, текущий контроль /ИКР/	4	4,2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

1. Доклад
2. Тест

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Темы для докладов:

1. Организационные конфликты
2. Производственные конфликты
3. Трудовые конфликты в организации
4. Особенности управления конфликтами
5. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения
6. Современный менеджмент о профилактике конфликтов
7. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов
8. Тактика избегания конфликта и метод насилия
9. Два подхода к разрешению конфликта
10. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта»
11. Основные механизмы тактики взаимного выигрыша
12. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты

Тестовые задания по дисциплине «Управление конфликтами»

1. Кому принадлежит данное определение конфликта «Конфликт - форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями?»

- А) Г. П. Геранюшкина
- Б) Л. Г. Здравомыслов
- В) Ю. Г. Запрудский
- Г) А. В. Дмитриев

2. Что не относится к характеристикам объекта конфликта:

- А) Конфликт не существует сам по себе, безотносительно к его участникам. Для того чтобы какая-либо вещь, свойство или отношение сделали конфликт, они должны быть вовлечены в процесс взаимодействия интересов и потребностей индивидов, социальных групп или общностей.
- Б) Конфликт становится таковым только тогда, когда он является дефицитным, недоступным для всех, кто на него претендует.
- В) Выделяют такую характеристику конфликта, как его неделимость. Она может быть как физическим свойством, так и следствием желаний одного из оппонентов.
- Г) Противоречия, которые возникают между взаимодействующими сторонами и которые они пытаются разрешить посредством противоборства.

3. В основании какого конфликта могут лежать следующие причины:

- 1) противоречие потребностей;
- 2) противоречие между внутренней потребностью и социальной нормой;
- 3) противоречие между различными ролями индивида;



- 4) трудность выбора между различными вариантами поведения.
- А) Внутриличностный конфликт
Б) Межличностный конфликт
В) Между личностью и группой
Г) Межгрупповой конфликт
4. Ресурсные, статусно-ролевые, социокультурные, идеологические – это типология конфликтов:
- А) по сферам жизнедеятельности людей
Б) по характеру объектов, по поводу которых возникают конфликты
В) по направленности воздействия и распределения полномочий
Г) по субъектам, или сторонам конфликта
5. К объективным элементам конфликта не относится:
- А) объект конфликта
Б) участники конфликта
В) среда конфликта
Г) мотивы конфликта
6. К личностным элементам конфликта не относится:
- А) черты характера и типы личностей
Б) участники конфликта
В) неадекватные оценки и восприятия
Г) манеры поведения
7. Лицам этого типа свойствен большой диапазон эмоциональных состояний, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от печальных, им свойственна высокая контактность, словоохотливость, они часто спорят, но не доводят дело до открытого конфликта – это тип акцентуации характера ...
- А) экзальтированность
Б) эмотивность
В) циклотимность
Г) демонстративность
8. К основным идеальным типам людей, соответствующих различиям в их ценностных ориентациях по Э. Шпрингеру не относится:
- А) экономический человек
Б) эстетический человек
В) религиозный человек
Г) педантичный человек
9. Ошибка, которая возникает при необходимости делать выводы о внутренних характеристиках другого человека по внешним признакам – это ...
- А) эффект бумеранга
Б) эффект новизны
В) ошибка центральной тенденции
Г) эффект ореола
10. К объективным причинам конфликта не относится:
- А) ограниченность ресурсов, подлежащих распределению
Б) плохие коммуникации
В) личная неприязнь
Г) плохие условия труда
11. К общим конструктивным функциям конфликта не относится:
- А) конфликт является способом обнаружения и фиксации противоречий и проблем в обществе, организации, группе
Б) конфликт может способствовать самопознанию и адекватной самооценке личности
В) конфликт является формой разрешения противоречий
Г) конфликт способствует снятию социальной напряженности и ликвидации стрессовой ситуации
12. К деструктивным функциям конфликта на личностном уровне не относится:
- А) конфликт может привести к разочарованию в своих возможностях и способностях, к деидентификации личности
Б) конфликт может вызвать чувство неуверенности в себе, потерю прежней мотивации и разрушение имеющихся ценностных ориентаций и образцов поведения
В) конфликт может привести к отрицательной оценке человеком своих партнеров по совместной деятельности, разочарованию в своих коллегах и недавних друзьях
Г) конфликт может привести стороны противоборства в состояние дестабилизации и дезорганизации
13. К периодам общей схемы динамики конфликта не относится:
- А) предконфликтная ситуация (латентный период)
Б) скрытый конфликт
В) открытый конфликт (собственно конфликт):



- Г) послеконфликтный период
14. Конструктивное или деструктивное завершение конфликта может быть с точки зрения:
- А) реализации целей противоборства
 - Б) формы разрешения конфликта
 - В) функций конфликта
 - Г) эффективности и полноты разрешения конфликта
15. К формам завершения конфликта не относится:
- А) эскалация конфликта
 - Б) затухание (угасание) конфликта
 - В) устранение конфликта
 - Г) перерастание конфликта в другой конфликт
16. К внутренним факторам, способствующим возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе не относится:
- А) невыполнение руководством организации своих обещаний и нежелание объяснить людям действительное состояние дел
 - Б) нарушение режима производства из-за постоянного срыва поставок сырья и материалов; невозможность для членов трудового коллектива хорошо заработать
 - В) отсутствие видимых результатов предметной заботы об улучшении условий труда, быта и отдыха работников
 - Г) резкое ослабление правовой социальной защиты интересов членов трудового коллектива
17. Конфликт между рядовыми работниками, конфликт между руководителями и подчиненными, конфликт между работниками различной квалификации, возраста – это тип производственных конфликтов:
- А) конфликты внутри малых производственных групп (внутригрупповые конфликты)
 - Б) конфликты между малыми производственными группами (межгрупповые конфликты)
 - В) конфликты между производственными группами и административно-управленческим аппаратом
 - Г) конфликты между совладельцами предприятий (организаций)
18. Предпосылкам успеха по профилактике конфликта руководителем организации не относится:
- А) знанием общих принципов управления социальными организациями, формулируемых современной теорией менеджмента, и умением использовать их для анализа конфликтных ситуаций
 - Б) личный опыт нахождения в коллективе с конфликтно-стрессовыми ситуациями
 - В) уровнем общетеоретических знаний о сущности конфликта, его причинах, видах и этапах развития, которые формулируются конфликтологией
 - Г) степенью соответствия избранных методов корректировки сложившейся опасной ситуации ее конкретному содержанию
19. Принудительное навязывание одной из сторон своего решения – это тактика улаживания конфликта ...
- А) тактика - выигрыш
 - Б) силовое подавление, или метод насилия
 - В) метод односторонних уступок или приспособления
 - Г) тактика компромисса или сотрудничества
20. Игнорирование конфликтной ситуации, отказе от признания ее существования, оставление «сцены», на которой развертывается конфликт, самоустранение или физически, или же в психологическом смысле – это тактика улаживания конфликта ...
- А) тактика ухода, или избегания конфликта
 - Б) тактика - проигрыш
 - В) тактика скрытых действий
 - Г) тактика компромисса или сотрудничества
21. К негативным методам разрешения конфликта не относятся:
- А) подчеркивание разницы между собой и партнером
 - Б) мелочные придирки, не связанные с существом дела
 - В) преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своих заслуг
 - Г) постоянное внимание к собеседнику, способность терпеливо выслушивать его
22. Позитивный, или конструктивный результат успешно разрешенного конфликта может быть выражен:
- А) вскрытие имеющихся противоречий и определение путей их преодоления
 - Б) утверждение «комплекса врага», т. е. представлений о другой стороне как о враге
 - В) тенденция к увеличению враждебности между сторонами по мере уменьшения сотрудничества
 - Г) сохранение возможности дальнейшей эскалации конфликта

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Вопросы для аттестации по дисциплине «Управление конфликтами»

1. Понятие конфликта
2. Объект и предмет конфликта



3. Типология конфликтов
4. Объективные элементы конфликта
5. Личностные элементы конфликта
6. Причины конфликтов
7. Конструктивные функции конфликта
8. Деструктивные функции конфликта
9. Динамика конфликта
10. Специфика конфликта в организации
11. Организационные конфликты
12. Производственные конфликты
13. Трудовые конфликты в организации
14. Особенности управления конфликтами
15. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения
16. Современный менеджмент о профилактике конфликтов
17. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов
18. Тактика избегания конфликта и метод насилия
19. Два подхода к разрешению конфликта
20. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта»
21. Основные механизмы тактики взаимного выигрыша
22. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты
23. Общая характеристика и стратегии ведения переговоров
24. Динамика переговоров
25. Тактические приемы ведения переговоров
26. Посредничество в переговорном процессе

Варианты зачётного теста составлены на основе аттестационных вопросов.

Пример варианта зачётного теста.

Зачётный тест вариант 1.

1. К объективным элементам конфликта не относится:

- А) объект конфликта
- Б) участники конфликта
- В) среда конфликта
- Г) мотивы конфликта

2. К личностным элементам конфликта не относится:

- А) черты характера и типы личностей
- Б) участники конфликта
- В) неадекватные оценки и восприятия
- Г) манеры поведения

3. Лицам этого типа свойствен большой диапазон эмоциональных состояний, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от печальных, им свойственна высокая контактность, словоохотливость, они часто спорят, но не доводят дело до открытого конфликта – это тип акцентуации характера ...

- А) экзальтированность
- Б) эмотивность
- В) циклотимность
- Г) демонстративность

4. К основным идеальным типам людей, соответствующих различиям в их ценностных ориентациях по Э.

Шпрангеру не относится:

- А) экономический человек
- Б) эстетический человек
- В) религиозный человек
- Г) педантичный человек

5. Ошибка, которая возникает при необходимости делать выводы о внутренних характеристиках другого человека по внешним признакам – это ...

- А) эффект бумеранга
- Б) эффект новизны
- В) ошибка центральной тенденции
- Г) эффект ореола

6. К объективным причинам конфликта не относится:

- А) ограниченность ресурсов, подлежащих распределению
- Б) плохие коммуникации



- В) личная неприязнь
Г) плохие условия труда
7. К общим конструктивным функциям конфликта не относится:
А) конфликт является способом обнаружения и фиксации противоречий и проблем в обществе, организации, группе
Б) конфликт может способствовать самопознанию и адекватной самооценке личности
В) конфликт является формой разрешения противоречий
Г) конфликт способствует снятию социальной напряженности и ликвидации стрессовой ситуации
8. К деструктивным функциям конфликта на личностном уровне не относится:
А) конфликт может привести к разочарованию в своих возможностях и способностях, к деидентификации личности
Б) конфликт может вызвать чувство неуверенности в себе, потерю прежней мотивации и разрушение имеющихся ценностных ориентаций и образцов поведения
В) конфликт может привести к отрицательной оценке человеком своих партнеров по совместной деятельности, разочарованию в своих коллегах и недавних друзьях
Г) конфликт может привести стороны противоборства в состояние дестабилизации и дезорганизации
9. К периодам общей схемы динамики конфликта не относится:
А) предконфликтная ситуация (латентный период)
Б) скрытый конфликт
В) открытый конфликт (собственно конфликт):
Г) послеконфликтный период
10. Конструктивное или деструктивное завершение конфликта может быть с точки зрения:
А) реализации целей противоборства
Б) формы разрешения конфликта
В) функций конфликта
Г) эффективности и полноты разрешения конфликта
- Открытый вопрос: раскройте типологию конфликтов.

6.4. Критерии оценивания

Для аттестации студентов по дисциплине «Управление конфликтами» используется балльно-рейтинговая система оценки знаний. Рейтинг студента определяется как сумма баллов за работу в семестре (текущая аттестация) и баллов, полученных в результате итоговой аттестации (экзамен/ зачёт). Усвоение изучаемой студентом учебной дисциплины в семестре оценивается максимум в 100 баллов.

I. Текущая аттестация (работа в семестре) – 50 баллов

1. Студенты выполняют все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитываются об их выполнении в сроки, установленные преподавателем.

2. С целью контроля успеваемости студентов в ходе изучения дисциплины в середине семестра проводится промежуточная аттестация

3. В конце семестра студент имеет возможность один раз переписать одну из неудачно выполненных контрольных работ по своему выбору. При этом прежние баллы, полученные за работу, аннулируются, и работа оценивается заново.

4. Преподаватель может начислять студенту дополнительные баллы за особые успехи в изучении дисциплины (доклады, активная работа на практических занятиях, участие в студенческих конференциях и т.п.).

В таблице приведено максимальное количество баллов, которое может набрать студент по видам учебной деятельности в течение семестра.

В течении семестра студент пишет три тестовые работы. Каждая тестовая работа состоит из 10 заданий закрытого типа, которые оцениваются по 2 балла. В течении семестра студент готовит два доклада (эссе-реферат), за каждый доклад получает по 10 баллов.

Критерии оценки доклада:

Соответствие содержания доклада заявленной тематике-2б

Чёткая композиция и структура, наличие содержания-2б

Логичность и последовательность в изложении материала-2б

Представленный в полном объёме список использованной литературы-2б

Способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса-2б

№ Вид учебной работы Максимальное количество баллов Срок представления

1 Тест №1 10 4-5 неделя

2 Тест №2 10 7-8 неделя

3 Тест №3 10 10-11 неделя

5 Доклад (эссе-реферат) №1, 2 20 1-11 неделя

II. Итоговая аттестация (зачёт) – 50 баллов

1. К зачёту допускаются студенты, выполнившие все задания, и набравшие не менее 25 баллов в семестре. Если по



итогах работы в семестре студент набрал меньше 25 баллов, то допуск к экзамену остается на усмотрение преподавателя при условии выполнения всех предусмотренных программой видов работ.

2. Зачёт проводится в письменном виде в форме теста, предлагается тест из 10 закрытых вопросов и один открытый вопрос. За закрытые тестовые задания студент получает по два балла. За открытый вопрос 30 баллов. Общая возможная сумма баллов за экзамен – 50.

Критерии оценки открытого вопроса:

в полном объёме раскрывается сущность и содержание вопроса, нет существенных ошибок – 30 б;

существенных ошибок нет, однако сущность и содержание излагаемого вопроса раскрыто неполно – 20 б;

существенных ошибок нет, однако недостаточно полно и последовательно раскрыто содержание сформулированного вопроса, выводы не носят обобщающего характера – 10 б;

в раскрытии содержания вопросов есть существенные ошибки или нет ответа вообще – 0 б.

3. Если в результате итоговой аттестации студент набрал менее 24 баллов, то результат усвоения дисциплины считается неудовлетворительным, несмотря на количество баллов, набранных по результатам работы в семестре.

4. Итоговая оценка по дисциплине в семестре складывается из общего количества баллов текущей и итоговой аттестации.

В таблице представлен порядок определения итоговой оценки на основе балльно-рейтинговой системы.

№ Общая сумма баллов Оценка

1 50 и более зачтено

2 49 и менее не зачтено

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене/зачете.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в форме электронного документа);

в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература



	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л1.1	Анцупов А.Я., Жмури И.Е., Шипилов А.И.	Психология делового общения и конфликтология: учебник (https://book.ru/book/949428)	Москва : КноРус, 2023	ЭБС
Л1.2	Шарков Ф.И., Сперанский В.И.	Общая конфликтология: учебник (https://znanium.com/catalog/document?id=431686)	Москва : Дашков и К, 2023	ЭБС

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.1	Емельянов С. М.	Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов (https://urait.ru/bcode/563035)	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС
Л2.2	Черкасская Г. В., Бадхен М. Л.	Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов (https://urait.ru/bcode/563531)	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС

7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л3.1	Жуковский В. И., Салуквадзе М. Е.	Оценка рисков и многошаговые позиционные конфликты: учебное пособие для вузов (https://urait.ru/bcode/540722)	Москва : Юрайт, 2024	ЭБС

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	1.	Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань. – URL: http://e.lanbook.com/ . http://e.lanbook.com/ .
Э2	2.	Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблишинг. – URL: http://biblioclub.ru/ . http://biblioclub.ru/ .
Э3	3.	eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. – URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp . http://elibrary.ru/defaultx.asp .

7.3 Перечень информационных технологий

7.3.1 Программное обеспечение

Adobe Reader

7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<https://elibrary.ru/defaultx.asp?>) eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

2. Национальная электронная библиотека (НЭБ) (<https://rusneb.ru/>) Национальная электронная библиотека (НЭБ) : объединенный электронный каталог фондов российских библиотек : сайт. – URL: <http://нэб.рф>. – Режим доступа: из читальных залов библиотеки ЧелГУ. – Текст : электронный.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Аудитории для проведения лекционных и практических занятий 4-го и лабораторного корпусов ЧелГУ на 15 мест с возможностью использования переносного мультимедийного оборудования (экран, ноутбук, проектор, колонки).

Программные средства:

Наличие комплекта лицензионного программного обеспечения MSOffice - используется для создания и редактирования текстовых документов, работы с таблицами и составления графиков, подготовки презентационного материала.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий:

1. Экран настенный (2000x1500 мм)



2. Доска аудиторная на основе стального эмалированного листа для написания мелом и фломастером ДК52Э3010МФ (1000х3 000 мм)

3. Подставка под ТСО

4. Специальное оборудование

Комплект электропитания ЩЭ (220 В, 2кВт) в комплекте с УЗО

5. Компьютерные программы - Программное обеспечение WINDOWS 2000 RUS; Пакеты прикладных программ MS OFFICE; Информационно-аналитическая система FIRA.PRO.

– учебная аудитория для практических занятий (семинаров) – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха);

– учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером,

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В случае применения при реализации дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MS Office365, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты, социальных сетей и т.п.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студента на всех занятиях аудиторной формы (практические занятия), выполнение контрольных мероприятий, планомерную самостоятельную работу. В ходе освоения дисциплины студент расширяет свой социальный опыт, развивает различные компетенции.

В учебной дисциплине «Управление конфликтами» обучающийся должен ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку и выполнение контрольных заданий, самостоятельное изучение определенных разделов курса.

Освоение дисциплины «Управление конфликтами» предполагает обязательное выполнение запланированных контрольных заданий, по итогам которых проводится аттестация.

В контрольных заданиях используются работы 2 типов (подготовка презентации-доклада или эссе реферат, тестовые задания двух типов).

1) Творческое задание: презентации-доклады или эссе (реферат).

В заданиях данного типа, помимо логического изложения и аргументации, оценивается умение подтверждать свое мнение примерами, а также литературная обработка ответа на вопрос.

Ответы на творческие задания должны быть четко структурированы. Они включают такие структурные элементы, как введение, основная часть и вывод. Во введении излагается суть предлагаемой темы, выявляется заложенная в нее проблема. В этой части студенту необходимо четко сформулировать вопрос, на который он будет отвечать по ходу раскрытия темы эссе.

Основная часть должна состоять из аргументов, подкрепленных примерами, с помощью которых студент



представляет свое видение проблемы. Стоит помнить о том, что количество аргументов и примеров не должно превышать трех. Наиболее высоко оцениваются аргументы и примеры из работ ученых.

В заключении излагаются собственные выводы и обобщения, которые вытекают из рассмотрения темы.

Общий объем ответа не должен превышать 1 страницы формата А4, а в реферативной форме до 10 страниц А4.

Творческое задание имеет составной характер. Умение выявить основной вопрос (проблему) высказывания. Подбор аргументов и примеров. Общий вывод по заданию.

При подготовке презентации в программе PowerPoint, студент должен учитывать следующие требования:

Название слайда (44 шрифт).
Текст слайда (32 шрифт).
На одном слайде не более десяти строк.

Презентация должна содержать:

- эффекты анимации;
- цветной фон;
- гиперссылки;
- другие технические эффекты и приёмы в презентации используются по усмотрению автора.

Содержание презентации:

в тезисной форме на 10 – 12 слайдах должен быть отражён основной материал вопроса, который включает в себя:

- ключевые понятия учебного вопроса и их определение;
- основные положения теории данного вопроса;
- другой материал на усмотрение автора.

2) Тестовые задания.

Тестовые задания могут быть двух типов:

А) закрытые - предполагают выбор только одного из предложенных вариантов ответов;
Б) открытые - предполагают свободный ответ на поставленный вопрос.

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося (мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения и с нарушением слуха, ассистивные информационные технологии).

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ с помощью специальных технических и программных средств к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах.

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и особенностям восприятия информации.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается по их заявлению предоставление в доступной форме в зависимости от их индивидуальных особенностей инструкции о порядке проведения промежуточной аттестации, оценочных средств и возможности ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование предоставленных ЧелГУ или собственных технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.