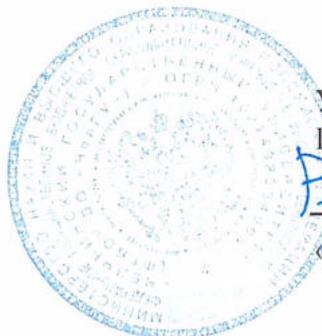


Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Гаскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 18.05.2025 22:58:31 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	МИНИСТЕРСТВО НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	Рабочая программа дисциплины "Управление конфликтами" по направлению подготовки (специальности) Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1
--	--	--	--------



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 / В.Е. Федоров

«  »  2021 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Управление конфликтами

Направление подготовки (специальность)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)

Государственная и муниципальная служба

Присваиваемая квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

Очно-заочная

Год(ы) набора 2021

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

Челябинск 2021 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) принята:

Ученым советом факультета (института, филиала): Институт экономики отраслей,
бизнеса и администрирования(21)

Протокол заседания № «___» _____ 20__ г.

Председатель Ученого совета
факультета (института, филиала) _____ Бархатов В.И.
подпись *И.О. Фамилия*

Секретарь Ученого совета
факультета (института, филиала) _____ Плетнев Д.А.
подпись *И.О. Фамилия*

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована кафедрой

Экономики отраслей и рынков

Протокол заседания № _____ от «___» _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ Бархатов В.И.

Автор (составитель) _____

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора
ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «05» декабря 2018 г. № 678-1**

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

Рабочая программа дисциплины "Управление конфликтами" по направлению подготовки (специальности) "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 4
---	--------

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.04.02
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Технологии переговорного процесса, практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, муниципальный менеджмент, командообразование.	
Технологии переговорного процесса	
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Управление человеческими ресурсами, управление отношениями с общественностью, практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.	
Управление человеческими ресурсами	
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	

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

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

Знать:

1 Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Уметь:

Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения

Владеть:

навыками делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ПК-4: Способен эффективно управлять собственным временем, взаимодействовать с окружающими при выполнении профессиональных задач в ограниченное время

Знать:

Использует основы организационных и управленческих теорий для успешного выполнения профессиональной деятельности

Уметь:

Применяет современные инструменты менеджмента для разработки мероприятий для выполнения поставленной задачи, с учетом времени, сохраняя высокую работоспособность в экстремальных условиях

Владеть:

навыками составления проектов распорядительных, организационных и информационно-справочных документов, осуществления их информационной обработки и внедрение в управленческую деятельность с учетом заданных критериев качества документов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
-----	---------------

Рабочая программа дисциплины "Управление конфликтами" по направлению подготовки (специальности) "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		стр. 5
3.1.1	основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами; основы групповой работы, учитывая процессы групповой динамики и принципы формирования команды.	
3.2	Уметь:	
3.2.1	разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию персонала организации, использовать концептуальное знание в анализе конфликтных ситуаций; эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.	
3.3	Владеть:	
3.3.1	методами формирования и поддержания этичного климата в организации и навыками деловых коммуникаций - навыками диагностики конфликта в организации; - предупреждения конфликтных ситуаций и технологиями управления конфликтами; навыками участия в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.	

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 : 132	
часов на контроль : 36	

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	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
1.2	Понятие конфликта, объект и предмет конфликта, типология конфликтов. /Ср/	4	4	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
1.3	Объективные элементы конфликта и личностные элементы конфликта. /Ср/	4	8	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
1.4	Причины конфликтов, конструктивные функции конфликта, деструктивные функции конфликта, динамика конфликта. /Ср/	4	8	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
Раздел 2. Раздел 2. Предупреждение конфликтов в организации				
2.1	Специфика конфликта в организации, организационные конфликты. /Ср/	4	8	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
2.2	Производственные конфликты, трудовые конфликты в организации, особенности управления конфликтами. /Ср/	4	8	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
2.3	Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. /Ср/	4	16	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
2.4	Современный менеджмент о профилактике конфликтов, нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. /Ср/	4	20	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3

Рабочая программа дисциплины "Управление конфликтами" по направлению подготовки (специальности) "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ»				стр. 6
2.5	Специфика конфликта в организации, организационные конфликты. /Лек/	4	2	Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2
2.6	Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. /Пр/	4	2	Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2
Раздел 3. Раздел 3. Разрешение конфликтов				
3.1	Тактика избегания конфликта и метод насилия. /Пр/	4	2	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
3.2	Тактика избегания конфликта и метод насилия. /Ср/	4	20	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2Л3.1 Л3.2 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	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
3.4	Общая характеристика и стратегии ведения переговоров, динамика переговоров. /Ср/	4	20	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
3.5	Тактические приемы ведения переговоров, посредничество в переговорном процессе. /Ср/	4	20	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2Л3.1 Л3.2 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	Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

тесты
доклады (эссе-реферат)

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

В заданиях используются работы 2 типов:

1) Творческое задание: доклады или эссе (реферат), выбор и аргументация одного из нескольких суждений.

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.

Темы для докладов (эссе-реферат):

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 сделались конфликтом, 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. Шпрангеру 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 разворачивается 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 итогам 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	Шарков Ф. И., Сперанский В. И.	Общая конфликтология: учебник (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829)	Москва : Дашков и К, 2018	ЭБС

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.1	Кибанов А. Я., Коновалова В. Г., Белова О. Л.	Управление конфликтами и стрессами: учебно-практическое пособие : учебное пособие для вузов	Москва: Проспект, 2013	
Л2.2	Скибицкий Э. Г., Китова Е. Т.	Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528)	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019	ЭБС
Л2.3	Черкасская Г. В., Бадхен М. Л.	Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов (https://urait.ru/bcode/472948)	Москва : Юрайт, 2021	ЭБС
Л2.4	Емельянов С. М.	Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов (https://urait.ru/bcode/472350)	Москва : Юрайт, 2021	ЭБС

7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л3.1	Козырев Г.И.	Конфликтология: учебник (http://znanium.com/catalog/document?id=303066)	Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2018	ЭБС
Л3.2	Ветрова Е. А., Кабанова Е. Е.	Трудовая конфликтология: учебно-методическое пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500389)	Москва, Берлин : Директ -Медиа, 2019	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

MS Office365

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 зарегистрированных 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.

Рабочая программа дисциплины "Управление конфликтами" по направлению подготовки (специальности) "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 13
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 (1000x3 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 определённых 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 голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «EIBraile-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеоувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.

2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.

3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.

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

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся 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 к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA,

рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой CleVu с большими кнопками и с разделяющей клавиши накладкой).

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

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме шрифтом Брайля.

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,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине 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, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);
- б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);
- в) доступная форма предоставления 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 технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. 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.

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