

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 02.09.2022 12:42:26

Уникальный программный ключ:

abd891e9ff7e434ff1871d1d1e5d14b7ba82fda3ff667e910c759a4ba6bb821c5a

## Аннотация к рабочей программе

### дисциплины «Организационная конфликтология»

**Цель преподавания дисциплины:** развитие научного мировоззрения и культуры мышления, способности к анализу и обобщению информации о конфликтных ситуациях в организации и к адекватному выбору условий, средств и методов их продуктивного разрешения.

#### **Задачи изучения дисциплины:**

- формирование методологических и психологических знаний и умений, необходимых для профессиональной деятельности конфликтолога в организации и для самообразования;
- формирование общей компетентности в деловых, межличностных и межгрупповых отношениях в организации, в способах управления организационными конфликтами и в ведении переговоров по их разрешению.

#### **Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8).

#### **Разделы дисциплины:**

1. Предмет, основные категории и понятия дисциплины
2. Универсальная понятийная схема описания конфликта
3. Психологические методы исследования в организационной конфликтологии
4. Этапы анализа конфликтов.
5. Классификация конфликтов
6. Сущность и особенности организационных конфликтов
7. Структура организационного конфликта
8. Функции организационных конфликтов, их двойственный характер
9. Деструктивные и конструктивные функции
10. Переговоры по разрешению конфликтов, их сущность, виды и функции
11. Динамика переговорного процесса
12. Психологические механизмы и технология переговоров
13. Психологические условия успеха переговоров.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и

межкультурной коммуникации

(наименование ф-та полностью)

*О.Л. Ворошилова*  
(подпись, инициалы, фамилия)

« 8 » *августа* 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Организационная конфликтология»

(наименование дисциплины)

направление подготовки (специальность) 37.03.02

(шифр согласно ФГОС ВО)

«Конфликтология»

и наименование направления подготовки (специальности)

«Социально-трудовые конфликты»

наименование профиля, специализации или магистерской программы

форма обучения \_\_\_\_\_ очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2016

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 «Конфликтология» и на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 «Конфликтология», одобренного Ученым советом университета, протокол №6 от 24.02. 2015 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 37.03.02 «Конфликтология» на заседании кафедры коммуникологии и психологии 31 августа 2016 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Разработчик программы:

Доцент кафедры коммуникологии и психологии  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Ю.Г. Грачев

/Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_ В.Г. Макарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №6 «24» 02 2015 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31».....08..... 2017 г., протокол №\_\_.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №8 «26» 03 2018 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31».....08..... 2018 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №9 «16» 03 2018 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31».....08..... 2019 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина



Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2020г., протокол № 1 .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2021 г., протокол № 1 .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №    от «  »    20   г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «  »    20   г., протокол №    .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №    от «  »    20   г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «  »    20   г., протокол №    .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №    от «  »    20   г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «  »    20   г., протокол №    .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

# **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

## **1.1 Цель дисциплины**

Формирование теоретической и практической готовности к решению задач управления конфликтами в профессиональной деятельности, к оказанию помощи конкретным личностям в разрешении организационных конфликтов на основе использования конструктивных методов и стратегий, разработанных в конфликтологии.

## **1.2 Задачи дисциплины**

сформировать знания об основных этапах развития конфликта;  
ознакомить с важнейшими понятиями и терминами конфликтологии;  
обучить навыкам выявления внутренних и внешних причин и факторов конфликтов;  
обучить посредничеству при разрешении конфликта;  
выработать конструктивного отношения к конфликту;  
ознакомить с возможностями применения на практике теоретических знаний по урегулированию конфликтов.

## **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Обучающиеся должны **знать**:

- все научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия,
- психологические научные концепции, теории, профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога,
- психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений;
- основы психологии межличностных отношений, общения,

**уметь**:

- применять на практике все научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия,
- применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе профессиональные этические нормы,
- использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия;
- выбирать эффективные формы, средства и методы психологического воздействия на личность и группу,

**владеть**:

- способностью применять на практике все научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия,
- способностью применять на практике профессиональные этические нормы, обладать профессиональной компетентностью, навыками анализа психологических аспектов проблемных ситуаций межличностного, делового и профессионального взаимодействия;
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

У обучающихся формируются следующие **компетенции**:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5),
- способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8).

## **2. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы**

«Организационная конфликтология» представляет дисциплину с индексом Б1.В.ДВ.06.02 вариативной части учебного плана направления подготовки 37.03.02 «Конфликтология», изучаемую на 2 курсе в 3 семестре.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы (з. е.), 72 академических часов.

Таблица 3 - Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	18
практические занятия	0
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	36
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1 Содержание дисциплины**

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Проблемное поле организационной конфликтологии	Общеметодологические проблемы исследования организационных конфликтов Прикладные проблемы организационной конфликтологии Практические проблемы организационной конфликтологии
2	Определение предмета организационной конфликтологии	Подходы к определению социального конфликта Философско-социологическая традиция в изучении социальных конфликтов Психологическая традиция в изучении социальных конфликтов Определение организационного конфликта
3	Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	Школа научного управления. Школа человеческих отношений. Школа социальных систем. Ситуационный подход

4	Типология организационных конфликтов	Различные подходы к разработке типологии организационных конфликтов Разработка типологии позиционных конфликтов
5	Структурно-динамические аспекты конфликта.	Структура конфликта. Причины конфликтов (информационные, ценностные, структурные, поведенческие факторы, факторы отношений). Динамика конфликта. Способы разрешения / стили поведения в конфликте (Сетка Томаса – Килменна, Кеннота – Ральфа).
6	Специфика организационного конфликта	Объективные и субъективные источники и причины конфликтов в организации. Типы организационных конфликтов. Социально-трудовой конфликт.
7	Методы диагностики организационных конфликтов	Общая схема описания диагностических средств Описательные и аналитические методы Методики, основанные на использовании опросных методов Методики диагностики внутриличностных конфликтов Методики диагностики межличностных конфликтов Методики диагностики межгрупповых конфликтов
8	Методы управления организационных конфликтов	Основания классификации стратегий управления конфликтами «Деэскалирующие» стратегии управления конфликтами Предупреждение и профилактика конфликта Стратегии управления актуализированными конфликтами Управление на постконфликтной стадии Стимулирование как метод управления конфликтами
9	Социальные технологии управления организационными конфликтами	Особенности социальных технологий Посредничество при управлении организационными конфликтами Переговоры

Таблица 4.1.2 - Содержание дисциплины и ее методическое обеспечение

№ п/п	Раздел, темы дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		Лек., час.	№ лаб.	№ пр.			
1	Проблемное поле организационной конфликтологии	2	-	1	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 1-2 неделя.	ОК-5, ПК-8
2	Определение предмета организационной конфликтологии	2	-	2	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 3-4 неделя	ОК-5, ПК-8
3	Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	2	-	3	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 5-6 неделя.	ОК-5, ПК-8
4	Типология организационных конфликтов	2	-	4	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 6-7 неделя.	ОК-5, ПК-8
5	Структурно-	2	-	5	У-1-13,	Тест	ОК-5,

	динамические аспекты конфликта.				МУ-1	Кейс-задача 8-9 недели.	ПК-8
6	Специфика организационного конфликта	2	-	6	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 9-10 недели.	ОК-5, ПК-8
7	Методы диагностики организационных конфликтов	2	-	7	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 11-12 недели.	ОК-5, ПК-8
8	Методы управления организационных конфликтов	2	-	8	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 13-14 недели.	ОК-5, ПК-8
9	Социальные технологии управления организационными конфликтами	2	-	9	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 15-16 недели	ОК-5, ПК-8

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 - Практические занятия

№	Наименование практического (семинарского) занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Проблемное поле организационной конфликтологии	2
2.	Определение предмета организационной конфликтологии	2
3	Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	2
4	Типология организационных конфликтов	2
5	Структурно-динамические аспекты конфликта.	2
6	Специфика организационного конфликта	2
7	Методы диагностики организационных конфликтов	2
8	Методы управления организационных конфликтов	2
9	Социальные технологии управления организационными конфликтами	2
	Итого	18

## 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№	Наименование раздела дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Проблемное поле организационной конфликтологии	1-2 неделя	4
2	Определение предмета организационной конфликтологии	3-4 неделя	4
3	Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	5-6 неделя	4
4	Типология организационных конфликтов	7 -8 неделя	4
5	Структурно-динамические аспекты конфликта.	9-10 неделя	4
6	Специфика организационного конфликта	11-12 неделя	4
7	Методы диагностики организационных конфликтов	13-14 неделя	4
8	Методы управления организационных конфликтов	15-16 неделя	4



9	Социальные технологии управления организационными конфликтами	17-18 неделя	4
Итого:			36

### **5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

• путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
- заданий для самостоятельной работы;
- вопросов к экзамену;
- методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

*типографией университета:*

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

### **6. Образовательные технологии**

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 5.04.2017г. № 301 по направлению подготовки (специальности) 37.03.02 «Конфликтология» реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 22% от аудиторных занятий согласно УП (лекции – 4 ч., практические занятия – 4 ч.).

Таблица 6.1- Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№ п/п	Наименование раздела (лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
-------	--	---	-------------

2.	Определение предмета организационной конфликтологии (лекция)	Лекция-визуализация	2
3.	Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов (лекция)	Лекция-визуализация	2
4.	Типология организационных конфликтов (лекция)	Лекция-визуализация	2
5.	Структурно-динамические аспекты конфликта (лекция)	Лекция-визуализация	2
6.	Специфика организационного конфликта (практическое занятие)	Дискуссия	2
7.	Методы диагностики организационных конфликтов (практическое занятие)	Дискуссия	2
8.	Методы управления организационных конфликтов (практическое занятие)	Дискуссия	2
9.	Социальные технологии управления организационными конфликтами (практическое занятие)	Дискуссия	2
Итого			16

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и (или) научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических и (или) лабораторных занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, а также примеры высокой духовной культуры, гуманизма, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, диспуты и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

## 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код компетенции, содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
<b>ОК-5</b> способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Иностранный язык Психология общения Ораторское искусство Риторика Делопроизводство в деятельности конфликтолога	Иностранный язык Психология массовых коммуникаций Организационная конфликтология	Преддипломная практика
<b>ПК-8</b> способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога	Введение в направление подготовки и планирование профессиональной карьеры Профессиональная этика и основы конфликтологии Роль процедур в переговорах: протокол и этикет Основы имиджологии Этика	Психология общения Психология массовых коммуникаций Организационная конфликтология Переговорный процесс: стратегии и тактика ведения переговоров Специфические трудности переговорного процесса Основы консалтинга и	Переговоры компромисса Переговоры принуждения Интеграционные переговоры

	Ораторское искусство Риторика Делопроизводство в деятельности конфликтолога Основы интегрированных коммуникаций	коучинга Основные технологии бизнес-тренинга Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	
--	--	--	--

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

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции / этап (указывается название этапа из п.6.1)	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ОК-5/ начальный	1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД. 2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков. 3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях	<b>Знать:</b> некоторые научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия. <b>Уметь:</b> применять на практике некоторые научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью применять на практике некоторые научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия	<b>Знать:</b> большинство научных концепции, теорий коммуникации, межличностного взаимодействия. <b>Уметь:</b> применять на практике большинство научных концепций, теорий коммуникации, межличностного взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью применять на практике большинство научных концепций, теорий коммуникации, межличностного взаимодействия	<b>Знать:</b> все научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия. <b>Уметь:</b> применять на практике все научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью применять на практике все научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия

ПК-8/ основной	1. Доля освоенных обучающи- мися знаний, умений, навыков от общего объема	<b>Знать:</b> психологические научные концепции, теории, профессиональные этические нормы и границы	<b>Знать:</b> психологические научные концепции, теории, профессиональные этические нормы и границы	<b>Знать:</b> психологические научные концепции, теории, профессиональные этические нормы и границы
-------------------	---	---	---	---

	<p>ЗУН, установленных в п.1.3 РПД.</p> <p>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков.</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>профессиональной компетентности конфликтолога,</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе профессиональные этические нормы,</p> <p><b>Владеть:</b> способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>	<p>профессиональной компетентности конфликтолога, психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений;</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе профессиональные этические нормы, использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия;</p> <p><b>Владеть:</b> способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>	<p>профессиональной компетентности конфликтолога, психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений;</p> <p>основы психологии межличностных отношений, общения.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе профессиональные этические нормы, использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия;</p> <p>выбирать эффективные формы, средства и методы психологического воздействия на личность и группу.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять на практике профессиональные этические нормы, обладать профессиональной компетентностью, навыками анализа психологических аспектов проблемных</p>
--	---	--	---	--



				ситуаций межличностного, делового и профессионального взаимодействия; способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
--	--	--	--	--

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Проблемное поле организационной конфликтологии	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 1, СРС	БТЗ Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
2	Определение предмета организационной конфликтологии	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 2, СРС	БТЗ Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
3	Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 3, СРС	БТЗ Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
4	Типология организационных конфликтов	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 4, СРС	БТЗ Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
5	Структурно-динамические аспекты конфликта.	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 5, СРС	БТЗ Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
6	Специфика организационного конфликта	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 6, СРС	БТЗ Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
7	Методы	ОК-5, ПК-8	Лекции,	БТЗ	1-10	Согласно

	диагностики организационных конфликтов		практическое занятие 7, СРС	Кейс задача	1	таб. 7.2
8	Методы управления организационных конфликтов	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 8, СРС	БТЗ Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
9	Социальные технологии управления организационными конфликтами	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятия 9, СРС	БТЗ Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2

БТЗ – банк вопросов и заданий в тестовой форме.

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Раздел (тема) дисциплины **ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРЕДМЕТА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**Задания в тестовой форме**

**1. Производственный конфликт в основном возникает из — за:**

- а) нечёткого разделения функций, несоответствия норм
- б) низкого уровня организации труда, низкой квалификации работников
- в) несовпадения ценностей, личной неприязни

**2. Если убеждения, ценности коллеги по работе вызывают чувство раздражения, возмущения, неприятия, то:**

- а) следует ему об этом сказать, пусть пересмотрит свою позицию
- б) следует исключить общение с ним
- в) следует вспомнить, что не существует идеальных людей, проявлять сдержанность, так как раздражение не может быть основой конструктивного сотрудничества

**3. Управление конфликтами — это умение в большей степени необходимо:**

- а) менеджерам технического уровня
- б) менеджерам управленческого уровня
- в) менеджерам институционального уровня

**4. Спонтанно возникающие группы людей, которые регулярно вступают во взаимодействие для достижения определенной цели, называются:**

- а) формальной организацией
- б) неформальной организацией
- в) сложной организацией

**5. Человек, имеющий возможность воздействовать на группу людей, направлять и организовывать их работу, является:**

- а) неформальным лидером
- б) формальным лидером
- в) авторитетным работником

**6. Формальным лидером является:**

- а) авторитетный работник
- б) руководитель отдела
- в) наемный работник
- г) директор

**7. Если в фирме существует неформальная организация, то \_\_\_\_\_. Закончите предложение.**

- а) следует сотрудничать с ней

- б) следует наделить ее членов большей ответственностью
- в) следует выявить ее лидера и перевести его в другое подразделение

**8. Неформальная организация представляет собой:**

- а) объединение недобросовестных работников
- б) объединение работников, недовольных условиями труда, размером заработной платы
- в) объединение работников на основе общих интересов, убеждений

**9. Члены неформальной организации\_\_\_\_\_ . Закончите предложение.**

- а) удовлетворяют свои потребности в общении, взаимопомощи, принадлежности;
- б) являются ее заложниками;
- в) пользуются поддержкой руководства.

**10. Неформальный лидер может оказывать:**

- а) положительное влияние на коллег
- б) отрицательное влияние на своих коллег
- в) как положительное, так и отрицательное влияние на своих коллег

### Кейс-задача 1

Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике.

Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности

#### ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу, снижающую уровень конфликтности в данной ситуации.
2. Определите основные этапы и возможные проблемы реализации программы, снижающей уровень конфликтности в данной ситуации.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

#### Типовые задания для промежуточной аттестации

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в форме тестирования (бланкового и/или компьютерного). Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке. Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 3 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

*Умения, навыки и компетенции* проверяются с помощью задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их

решении. В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

### Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

#### 1. Задание в закрытой форме:

Валидность – это...:  
 А) способность методики к точному измерению изучаемого свойства личности;  
 Б) устойчивость показателей, получаемых с помощью данной методики;  
 В) пригодность методики для оценки именно того качества, для исследования которого она предназначена.

#### 2. Задание в открытой форме:

Убеждение – это .....

#### 3. Задание на установление правильной последовательности.

Установите последовательность:

Творчество – \_\_\_\_\_, результатом которой является создание \_\_\_\_\_ материальных и духовных ценностей. Оно предполагает наличие у личности \_\_\_\_\_, мотивов, знаний и умений, благодаря которым создается продукт, отличающийся новизной, оригинальностью, уникальностью.

- А. новых.
- Б. деятельность.
- В. способностей.

#### 4. Задание на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Когнитивная психология–	А. мозговой штурм, синектика, маевтика, индуцирование психоинтеллектуальной деятельности.
2. Фрустрация –	Б. способ группового решения проблемных задач, основанный на методе свободного ассоциирования, с целью получения максимально возможного количества новых идей и поиска правильного решения
3. Методы коллективного творчества:	В. психическое состояние человека, вызываемое объективными непреодолимыми трудностями, возникающими на пути к достижению цели или к решению задачи.
4. Мозговой штурм –	Г. научное направление, которое изучает процесс восприятия, переработки и хранения информации человеком.

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, В, Г.

- 1 -....
- 2 - ....
- 3 - ....
- 4 - ....

Компетентностно-ориентированная задача:

Представьте, что вы работаете конфликтологом в Юго-Западном государственном

университете. Вы участвуете в проведении научно - практической конференции. Ваш начальник поручил Вам подготовить доклад «Методы и способы развития коммуникативных способностей». Напишите конспект доклада. Какие отечественные и зарубежные ученые внесли вклад в изучение этой проблемы? Какие существуют практические психологические рекомендации для развития коммуникативных способностей? Приведите примеры развития коммуникативных способностей у выдающихся социологов, психологов.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– Положение П 02.016–2015 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно- рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС  
3 семестр

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Практическое занятие 1	2	Выполнил задания для практического занятия 1, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 1, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 2	2	Выполнил задания для практического занятия 2, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 2, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 3	2	Выполнил задания для практического занятия 3, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 3, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 4	2	Выполнил задания для практического занятия 4, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 4, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 5	2	Выполнил задания для практического занятия 5, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 5, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 6	2	Выполнил задания для практического занятия 6, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 6, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 7	2	Выполнил задания для практического занятия 7, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 7, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 8	2	Выполнил задания для практического занятия 8, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 8, доля правильных ответов более 50%

Практическое занятие 9	2	Выполнил задания для практического занятия 9, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 9, доля правильных ответов более 50%
СРС	6	Выполнил задания для самостоятельной работы, доля правильных ответов менее 50%	12	Выполнил задания для самостоятельной работы, доля правильных ответов более 50%
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1 Основная учебная литература**

- 1 Решетникова К.В. Организационная конфликтология: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2015.-175 с.
- 2 Кильмашкина Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс]: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
- 3 Шарков Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Ф. И. Шарков. – Москва: Дашков и К, 2015. - 240 с. - Режим доступа :<http://biblioclub.ru/>
- 4 Конфликтология. Вопросы - ответы [Текст] : учебное пособие / под ред. В. П. Ратникова. - М. : ЮНИТИ, 2004. - 240 с.

### **8.2 Дополнительная учебная литература**

- 5 Алдошина М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
- 6 Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст]: [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.
- 7 Беленцов С. И. Конфликтология [Текст]: учебное пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 с.
- 8 Конфликтология [Текст]: учебное пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
- 9 Молокова, М.А. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный государственный университет. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
- 10 Молокова, М.А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие : [для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавриата 081100.62 «Государственное и муниципальное управление»] / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России,



### **8.3 Перечень методических указаний**

1. Организационная конфликтология [Электронный ресурс]: методические указания для подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. Е.А. Никитина. - Курск: ЮЗГУ, 2016. - 36 с..

### **8.4 Другие учебно-методические материалы**

- Коллекция схем и таблиц.

- Профессиональный психологический инструментарий:

1.ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем»

(ФЦ)

2.ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспересс-диагностики суицидального риска

3.ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспересс-диагностики функционального состояния

и работоспособности человека»

4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;
5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ»
6. ИМАТОН «PROFI» Профорориентационная компьютерная система
7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);
8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профорориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;
9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;
11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта;
12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;
13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Желли-98» Диагностика межличностных отношений;
14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>

### **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются *лекции и практические занятия*.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;

- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к зачету необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Libreoffice. Бесплатная, GNU General Public License

Windows DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Договор№ IT000012385

Антивирус Касперского (или ESETNOD) Лицензия 156A-160809-093725-387-506

#### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики**

Ноутбук ASUSX50VL PMД-T2330/14/1024M/|16, ноутбук LENOWOG580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S, проектор inFocusIN 124+(39945.45), диктофон цифровой SonyICD-PX312F, видеочамера ФлешPanasonicHC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная GreenLaserJetPro 200 Color.

#### **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

*Для лиц с нарушением слуха* возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата*, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

## 14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу

Номер изменений	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изменных	замененных	аннулированных	новых			
1	-	4, 7	-	-	2	31.08.2017	Протокол заседания кафедры КиП №1 от 31.08.2017

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Организационная конфликтология»**

**Цель преподавания дисциплины:** развитие научного мировоззрения и культуры мышления, способности к анализу и обобщению информации о конфликтных ситуациях в организации и к адекватному выбору условий, средств и методов их продуктивного разрешения.

### **Задачи изучения дисциплины:**

- формирование методологических и психологических знаний и умений, необходимых для профессиональной деятельности конфликтолога в организации и для самообразования;
- формирование общей компетентности в деловых, межличностных и межгрупповых отношениях в организации, в способах управления организационными конфликтами и в ведении переговоров по их разрешению.

### **Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8).

### **Разделы дисциплины:**

1. Предмет, основные категории и понятия дисциплины
2. Универсальная понятийная схема описания конфликта
3. Психологические методы исследования в организационной конфликтологии
4. Этапы анализа конфликтов.
5. Классификация конфликтов
6. Сущность и особенности организационных конфликтов
7. Структура организационного конфликта
8. Функции организационных конфликтов, их двойственный характер
9. Деструктивные и конструктивные функции
10. Переговоры по разрешению конфликтов, их сущность, виды и функции
11. Динамика переговорного процесса
12. Психологические механизмы и технология переговоров
13. Психологические условия успеха переговоров.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и  
межкультурной коммуникации

(наименование ф-та полностью)

 О.И. Ворошилова

(подпись, инициалы, фамилия)

« 2 » сентября 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Организационная конфликтология»

(наименование дисциплины)

направление подготовки (специальность) 37.03.02

(шифр согласно ФГОС ВО)

«Конфликтология»

и наименование направления подготовки (специальности)

«Социально-трудовые конфликты»

наименование профиля, специализации или магистерской программы

форма обучения \_\_\_\_\_ очно-заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2016



Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 «Конфликтология» и на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 «Конфликтология», одобренного Ученым советом университета, протокол №6 от 24.02. 2015 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 37.03.02 «Конфликтология» на заседании кафедры коммуникологии и психологии 31 августа 2016 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Разработчик программы:

Доцент кафедры коммуникологии и психологии  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Ю.Г. Грачев

/Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_ В.Г. Макарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №6 «24» 02 2015 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31».....08..... 2017 г., протокол №\_\_.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №8 «26» 03 2018 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31».....08..... 2018 г., протокол №1.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №9 «16» 03 2018 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31».....08..... 2019 г., протокол №1.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2020г., протокол № 1.

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2021 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2022 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №   от « »   20  г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « »   20  г., протокол №  .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №   от « »   20  г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « »   20  г., протокол №  .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

# **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

## **1.1 Цель дисциплины**

Формирование теоретической и практической готовности к решению задач управления конфликтами в профессиональной деятельности, к оказанию помощи конкретным личностям в разрешении организационных конфликтов на основе использования конструктивных методов и стратегий, разработанных в конфликтологии.

## **1.2 Задачи дисциплины**

сформировать знания об основных этапах развития конфликта;  
ознакомить с важнейшими понятиями и терминами конфликтологии;  
обучить навыкам выявления внутренних и внешних причин и факторов конфликтов;  
обучить посредничеству при разрешении конфликта;  
выработать конструктивного отношения к конфликту;  
ознакомить с возможностями применения на практике теоретических знаний по урегулированию конфликтов.

## **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Обучающиеся должны **знать**:

- все научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия,
- психологические научные концепции, теории, профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога,
- психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений;
- основы психологии межличностных отношений, общения,

**уметь**:

- применять на практике все научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия,
- применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе профессиональные этические нормы,
- использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия;
- выбирать эффективные формы, средства и методы психологического воздействия на личность и группу,

**владеть**:

- способностью применять на практике все научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия,
- способностью применять на практике профессиональные этические нормы, обладать профессиональной компетентностью, навыками анализа психологических аспектов проблемных ситуаций межличностного, делового и профессионального взаимодействия;
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

У обучающихся формируются следующие **компетенции**:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5),
- способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8).

## **2. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы**

«Организационная конфликтология» представляет дисциплину с индексом Б1.В.ДВ.06.02 вариативной части учебного плана направления подготовки 37.03.02 «Конфликтология», изучаемую на 2 курсе в 3 семестре.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы (з. е.), 144 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	12,1
в том числе:	
лекции	6
лабораторные занятия	0
практические занятия	6
экзамен	не предусмотрено
зачет	0,1
курсовая работа (проект)	не предусмотрено
расчетно-графическая (контрольная) работа	не предусмотрено
Аудиторная работа (всего):	12
в том числе:	
лекции	6
лабораторные занятия	0
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	60
Контроль/экзамен (подготовка к экзамену)	

**1. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1 Содержание дисциплины**

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Проблемное поле организационной конфликтологии	Общеметодологические проблемы исследования организационных конфликтов Прикладные проблемы организационной конфликтологии Практические проблемы организационной конфликтологии
2	Определение предмета организационной конфликтологии	Подходы к определению социального конфликта Философско-социологическая традиция в изучении социальных конфликтов Психологическая традиция в изучении социальных конфликтов Определение организационного конфликта
3	Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	Школа научного управления. Школа человеческих отношений. Школа социальных систем. Ситуационный подход

4	Типология организационных конфликтов	Различные подходы к разработке типологии организационных конфликтов Разработка типологии позиционных конфликтов
5	Структурно-динамические аспекты конфликта.	Структура конфликта. Причины конфликтов (информационные, ценностные, структурные, поведенческие факторы, факторы отношений). Динамика конфликта. Способы разрешения / стили поведения в конфликте (Сетка Томаса – Килменна, Кеннота – Ральфа).
6	Специфика организационного конфликта	Объективные и субъективные источники и причины конфликтов в организации. Типы организационных конфликтов. Социально-трудовой конфликт.
7	Методы диагностики организационных конфликтов	Общая схема описания диагностических средств Описательные и аналитические методы Методики, основанные на использовании опросных методов Методики диагностики внутриличностных конфликтов Методики диагностики межличностных конфликтов Методики диагностики межгрупповых конфликтов
8	Методы управления организационных конфликтов	Основания классификации стратегий управления конфликтами «Деэскалирующие» стратегии управления конфликтами Предупреждение и профилактика конфликта Стратегии управления актуализированными конфликтами Управление на постконфликтной стадии Стимулирование как метод управления конфликтами
9	Социальные технологии управления организационными конфликтами	Особенности социальных технологий Посредничество при управлении организационными конфликтами Переговоры

Таблица 4.1.2 - Содержание дисциплины и ее методическое обеспечение

№ п/п	Раздел, темы дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		Лек., час.	№ лаб.	№ пр.			
1	Проблемное поле организационной конфликтологии	2	-	-	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 1-2 неделя.	ОК-5, ПК-8
2	Определение предмета организационной конфликтологии	2	-	-	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 3-4 неделя	ОК-5, ПК-8
3	Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	2	-	-	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 5-6 неделя.	ОК-5, ПК-8
4	Типология организационных конфликтов	0	-	4	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 6-7 неделя.	ОК-5, ПК-8
5	Структурно-	0	-	5	У-1-13,	Тест	ОК-5,



	динамические аспекты конфликта.				МУ-1	Кейс-задача 8-9 недели.	ПК-8
6	Специфика организационного конфликта	0	-	6	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 9-10 недели.	ОК-5, ПК-8
7	Методы диагностики организационных конфликтов	0	-	-	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 11-12 недели.	ОК-5, ПК-8
8	Методы управления организационных конфликтов	0	-	-	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 13-14 недели.	ОК-5, ПК-8
9	Социальные технологии управления организационными конфликтами	0	-	-	У-1-13, МУ-1	Тест Кейс-задача 15-16 недели	ОК-5, ПК-8

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 - Практические занятия

№	Наименование практического (семинарского) занятия	Объем, час.
1	2	3
4	Типология организационных конфликтов	2
5	Структурно-динамические аспекты конфликта.	2
6	Специфика организационного конфликта	2
	Итого	6

## 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№	Наименование раздела дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Проблемное поле организационной конфликтологии	1-2 неделя	7
2	Определение предмета организационной конфликтологии	3-4 неделя	7
3	Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	5-6 неделя	7
4	Типология организационных конфликтов	7 -8 неделя	7
5	Структурно-динамические аспекты конфликта.	9-10 неделя	7
6	Специфика организационного конфликта	11-12 неделя	7
7	Методы диагностики организационных конфликтов	13-14 неделя	6
8	Методы управления организационных конфликтов	15-16 неделя	6
9	Социальные технологии управления организационными конфликтами	17-18 неделя	6
Итого:			60

## 5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:
  - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
  - заданий для самостоятельной работы;
  - вопросов к экзамену;
  - методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

*типографией университета:*

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## **6. Образовательные технологии**

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 5.04.2017г. № 301 по направлению подготовки (специальности) 37.03.02 «Конфликтология» реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 22% от аудиторных занятий согласно УП (лекции – 4 ч., практические занятия – 4 ч.).

Таблица 6.1- Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№ п/п	Наименование раздела (лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
2.	Определение предмета организационной конфликтологии (лекция)	Лекция-визуализация	2
3.	Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов (лекция)	Лекция-визуализация	2
4.	Типология организационных конфликтов (лекция)	Лекция-визуализация	2

5.	Структурно-динамические аспекты конфликта (лекция)	Лекция-визуализация	2
6.	Специфика организационного конфликта (практическое занятие)	Дискуссия	2
7.	Методы диагностики организационных конфликтов (практическое занятие)	Дискуссия	2
8.	Методы управления организационных конфликтов (практическое занятие)	Дискуссия	2
9.	Социальные технологии управления организационными конфликтами (практическое занятие)	Дискуссия	2
Итого			16

## 7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции, содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
<b>ОК-5</b> способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Иностранный язык Психология общения Ораторское искусство Риторика Делопроизводство в деятельности конфликтолога	Иностранный язык Психология массовых коммуникаций Организационная конфликтология	Преддипломная практика
<b>ПК-8</b> способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога	Введение в направление подготовки и планирование профессиональной карьеры Профессиональная этика и основы конфликтологии Роль процедур в переговорах: протокол и этикет Основы имиджологии Этика Ораторское искусство Риторика Делопроизводство в деятельности конфликтолога Основы	Психология общения Психология массовых коммуникаций Организационная конфликтология Переговорный процесс: стратегии и тактика ведения переговоров Специфические трудности переговорного процесса Основы консалтинга и коучинга Основные технологии бизнес-тренинга Практика по получению профессиональных	Переговоры компромисса Переговоры принуждения Интеграционные переговоры



	интегрированных коммуникаций	умений и опыта профессиональной деятельности	
--	------------------------------	--	--

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

Код компетенции / этап (указывается название этапа из п.6.1)	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ОК-5/ начальный	1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД. 2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков. 3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях	<b>Знать:</b> некоторые научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия. <b>Уметь:</b> применять на практике некоторые научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью применять на практике некоторые научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия	<b>Знать:</b> большинство научных концепции, теорий коммуникации, межличностного взаимодействия. <b>Уметь:</b> применять на практике большинство научных концепций, теорий коммуникации, межличностного взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью применять на практике большинство научных концепций, теорий коммуникации, межличностного взаимодействия	<b>Знать:</b> все научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия. <b>Уметь:</b> применять на практике все научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью применять на практике все научные концепции, теории коммуникации, межличностного взаимодействия
ПК-8/ основной	1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД. 2. Качество освоенных	<b>Знать:</b> психологические научные концепции, теории, профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога, <b>Уметь:</b> применять на практике все	<b>Знать:</b> психологические научные концепции, теории, профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога, психологические приемы разрешения	<b>Знать:</b> психологические научные концепции, теории, профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога, психологические приемы разрешения

	<p>обучающи- мися знаний, умений, навыков. 3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестан- дартных ситуациях</p>	<p>психологические теории и концепции, в том числе профессиональные этические нормы, <b>Владеть:</b> способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>	<p>основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений; <b>Уметь:</b> применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе профессиональные этические нормы, использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия; <b>Владеть:</b> способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>	<p>основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений; основы психологии межличностных отношений, общения. <b>Уметь:</b> применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе профессиональные этические нормы, использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия; выбирать эффективные формы, средства и методы психологического воздействия на личность и группу. <b>Владеть:</b> способностью применять на практике профессиональные этические нормы, обладать профессиональной компетентностью, навыками анализа психологических аспектов проблемных ситуаций межличностного, делового и профессионального взаимодействия;</p>
--	---	---	--	---

				способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
--	--	--	--	--

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Проблемное поле организационной конфликтологии	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 1, СРС	Тест Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
2	Определение предмета организационной конфликтологии	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 2, СРС	Тест Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
3	Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 3, СРС	Тест Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
4	Типология организационных конфликтов	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 4, СРС	Тест Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
5	Структурно-динамические аспекты конфликта.	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 5, СРС	Тест Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
6	Специфика организационного конфликта	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 6, СРС	Тест Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
7	Методы диагностики организационных конфликтов	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятие 7, СРС	Тест Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2
8	Методы управления	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое	Тест Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2

	организационных конфликтов		занятие 8, СРС			
9	Социальные технологии управления организационными конфликтами	ОК-5, ПК-8	Лекции, практическое занятия 9, СРС	Тест Кейс задача	1-10 1	Согласно таб. 7.2

Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Раздел (тема) дисциплины **ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРЕДМЕТА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

#### Задания в тестовой форме

**1. Производственный конфликт в основном возникает из — за:**

- а) нечёткого разделения функций, несоответствия норм
- б) низкого уровня организации труда, низкой квалификации работников
- в) несовпадения ценностей, личной неприязни

**2. Если убеждения, ценности коллеги по работе вызывают чувство раздражения, возмущения, неприятия, то:**

- а) следует ему об этом сказать, пусть пересмотрит свою позицию
- б) следует исключить общение с ним
- в) следует вспомнить, что не существует идеальных людей, проявлять сдержанность, так как раздражение не может быть основой конструктивного сотрудничества

**3. Управление конфликтами — это умение в большей степени необходимо:**

- а) менеджерам технического уровня
- б) менеджерам управленческого уровня
- в) менеджерам институционального уровня

**4. Спонтанно возникающие группы людей, которые регулярно вступают во взаимодействие для достижения определенной цели, называются:**

- а) формальной организацией
- б) неформальной организацией
- в) сложной организацией

**5. Человек, имеющий возможность воздействовать на группу людей, направлять и организовывать их работу, является:**

- а) неформальным лидером
- б) формальным лидером
- в) авторитетным работником

**6. Формальным лидером является:**

- а) авторитетный работник
- б) руководитель отдела
- в) наемный работник
- г) директор

**7. Если в фирме существует неформальная организация, то \_\_\_\_\_. Закончите предложение.**

- а) следует сотрудничать с ней
- б) следует наделить ее членов большей ответственностью
- в) следует выявить ее лидера и перевести его в другое подразделение

**8. Неформальная организация представляет собой:**

- а) объединение недобросовестных работников
- б) объединение работников, недовольных условиями труда, размером заработной платы
- в) объединение работников на основе общих интересов, убеждений

**9. Члены неформальной организации \_\_\_\_\_. Закончите предложение.**

- а) удовлетворяют свои потребности в общении, взаимопомощи, принадлежности;
- б) являются ее заложниками;
- в) пользуются поддержкой руководства.

**10. Неформальный лидер может оказывать:**

- а) положительное влияние на коллег
- б) отрицательное влияние на своих коллег
- в) как положительное, так и отрицательное влияние на своих коллег

**Кейс-задача**

Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике.

Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности

**ВОПРОСЫ**

1. Разработайте программу, снижающую уровень конфликтности в данной ситуации.
2. Определите основные этапы и возможные проблемы реализации программы, снижающей уровень конфликтности в данной ситуации.

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

**Типовые задания для промежуточной аттестации**

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в форме тестирования (бланкового и/или компьютерного). Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке. Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 3 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

*Умения, навыки и компетенции* проверяются с помощью задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении. В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

## Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

### 1. Задание в закрытой форме:

Валидность – это...:

- А) способность методики к точному измерению изучаемого свойства личности;
- Б) устойчивость показателей, получаемых с помощью данной методики;
- В) пригодность методики для оценки именно того качества, для исследования которого она предназначена.

### 2. Задание в открытой форме:

Убеждение – это .....

### 3. Задание на установление правильной последовательности.

Установите последовательность:

Творчество – \_\_\_\_\_, результатом которой является создание \_\_\_\_\_ материальных и духовных ценностей. Оно предполагает наличие у личности \_\_\_\_\_, мотивов, знаний и умений, благодаря которым создается продукт, отличающийся новизной, оригинальностью, уникальностью.

А. новых.

Б. деятельность.

В. способностей.

### 4. Задание на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Когнитивная психология–	А. мозговой штурм, синектика, маевтика, индуцирование психоинтеллектуальной деятельности.
2. Фрустрация –	Б. способ группового решения проблемных задач, основанный на методе свободного ассоциирования, с целью получения максимально возможного количества новых идей и поиска правильного решения
3. Методы коллективного творчества:	В. психическое состояние человека, вызываемое объективными непреодолимыми трудностями, возникающими на пути к достижению цели или к решению задачи.
4. Мозговой штурм –	Г. научное направление, которое изучает процесс восприятия, переработки и хранения информации человеком.

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, В, Г.

1 - ....

2 - ....

3 - ....

4 - ....

Компетентностно-ориентированная задача:

Представьте, что вы работаете конфликтологом в Юго-Западном государственном университете. Вы участвуете в проведении научно - практической конференции. Ваш начальник поручил Вам подготовить доклад «Методы и способы развития коммуникативных способностей». Напишите конспект доклада. Какие отечественные и зарубежные ученые внесли вклад в изучение этой проблемы? Какие существуют практические психологические рекомендации для развития коммуникативных способностей? Приведите примеры развития коммуникативных способностей у выдающихся социологов, психологов.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

#### 7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- Положение П 02.016–2015 «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения образовательных программ»;

- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС  
3 семестр

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Практическое занятие 4	0	Выполнил задания для практического занятия 4, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 4, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 5	0	Выполнил задания для практического занятия 5, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 5, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 6	0	Выполнил задания для практического занятия 6, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 6, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 7	0	Выполнил задания для практического занятия 7, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 7, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 8	0	Выполнил задания для практического занятия 8, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 8, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 9	0	Выполнил задания для практического занятия 9, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 9, доля правильных ответов более 50%
СРС	0	Выполнил задания для самостоятельной работы, доля правильных ответов менее 50%	12	Выполнил задания для самостоятельной работы, доля правильных ответов более 50%
Итого	0		36	
Посещаемость	0		14	
Экзамен	0		60	
Итого	0		100	

Для *промежуточной аттестации*, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,

- решение задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.



## 8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 8.1 Основная учебная литература

1. Захарова, Н. Л. Методология организационной психологии : учебное пособие : [16+] / Н. Л. Захарова ; Технологический университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 97 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602511> (дата обращения: 19.09.2021). – Библиогр.: с. 68-73. – ISBN 978-5-4499-2000-3. – Текст : электронный.
2. Жог, В. И. Методология организационной психологии : учебное пособие : [16+] / В. И. Жог, Л. В. Тарабакина, Н. С. Бабиева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2017. – 178 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=470996> (дата обращения: 19.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-94845-272-2. – Текст : электронный.
3. Шапиро, С. А. Организационное поведение : учебное пособие : [16+] / С. А. Шапиро. – 2-е изд., доп. и перераб. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 446 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562608> (дата обращения: 19.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-2986-4. – Текст : электронный.

### 8.2 Дополнительная учебная литература

1. Кучина, Т. И. Организационная психология в эмпирических исследованиях : практическое пособие : [16+] / Т. И. Кучина, Т. С. Мороз. – б.м. : б.и., 2021. – 178 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611418> (дата обращения: 19.09.2021). – Библиогр.: с. 108-110. – Текст : электронный.
2. Магомедова, П. К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения: 19.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0347-1. – DOI 10.23681/570428. – Текст : электронный.
3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник : [16+] / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 238 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> (дата обращения: 19.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02402-3. – Текст : электронный.

### 8.3 Перечень методических указаний

1. Организационная конфликтология [Электронный ресурс]: методические указания для подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. Е.А. Никитина. - Курск: ЮЗГУ, 2016. - 36 с.

### 8.4 Другие учебно-методические материалы

- Коллекция схем и таблиц.

- Профессиональный психологический инструментарий:

i. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ)

ii. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспересс-диагностики суицидального риска

iii. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспересс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека»

iv. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус; 5.ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ»

6.ИМАТОН «PROFI» Профорориентационная компьютерная система

7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика

рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);

8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;
9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра; 10.ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;
- 11.ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта; 12.ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;
13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений;
14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>

### **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются *лекции и практические занятия*.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;

- к зачету необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

### **11. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Libreoffice. Бесплатная, GNU General Public License

Windows DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Договор№ IT000012385

Антивирус Касперского (или ESETNOD) Лицензия 156A-160809-093725-387-506

### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики**

Ноутбук ASUSX50VL PMД-T2330/14/1024M/|16, ноутбук LENOWOG580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S, проектор inFocusIN 124+(39945.45), диктофон цифровой SonyICD-PX312F, видеочамера ФлешPanasonicHC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная GreenLaserJetPro 200 Color.

### **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

*Для лиц с нарушением слуха* возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата,* на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

## 14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу

Номер изменений	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изменных	замененных	аннулированных	новых			
1	-	4, 7	-	-	2	31.08.2017	Протокол заседания кафедры КиП №1 от 31.08.2017

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики  
и межкультурной коммуникации  
(наименование ф-та полностью)

О.Л. Ворошилова

(подпись, инициалы, фамилия)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Организационная конфликтология»

(наименование дисциплины)

направление подготовки или специальность 37.03.02  
(шифр согласно ФГОС)

«Конфликтология»

и наименование направления подготовки или (специальности),

«Социально-трудовые конфликты»

наименование профиля, специализации или магистерской программы)

форма обучения очно-заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2017

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 «Конфликтология» и на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 «Конфликтология», одобренного Ученым советом университета, протокол № 5 от 30.01. 2017 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 37.03.02 «Конфликтология» на заседании кафедры коммуникологии и психологии 31 августа 2016 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

Разработчик программы:

Ст.преподаватель кафедры коммуникологии и психологии \_\_\_\_\_

Н.А. Шаталова

Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_

В.Г. Макаровская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №5 «30» января 2017г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» августа 2017г., протокол №1.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №\_\_«\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «...»..... 20... г., протокол №\_\_.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №\_\_«\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «...»..... 20... г., протокол №\_\_.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина