

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
к.э.н., доцент Измestьев А.А



17.06.2019г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.Б.25. Конфликтология

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль): Управление персоналом
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	3	3
Семестр	31	31
Лекции (час)	28	4
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	28	6
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	52	98
Курсовая работа (час)		
Всего часов	108	108
Зачет (семестр)	31	31
Экзамен (семестр)		

Иркутск 2019

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.03
Управление персоналом .

Автор М.А. Попова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры
государственного управления и управления человеческими ресурсами

Заведующий кафедрой Б.Ж. Тагаров

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2020

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2021

1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Конфликтология» является:

- усвоение студентами теоретических и практических знаний в области конфликтологии;
- приобретение умений саморегуляции, эффективного общения;
- овладение способами урегулирования конфликтов;
- приобрести навыки решения конкретных ситуаций и кейсов по основным разделам курса

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОПК-6	владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОПК-6 владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	З. Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных и профессиональных отношениях, способы их преодоления У. Уметь: использовать правила бесконфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов при отстаивании своей точки зрения Н. Владеть: навыками эффективного поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Базовая часть.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Психология управления", "Социология"

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	28	4

Практические (сем, лаб.) занятия	28	6
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	52	98
Всего часов	108	108

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

5.1. Содержание разделов дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Введение в конфликтологию. Возникновение и развитие конфликтологии. Задачи конфликтологии	31	0	0,5	10		Тест 1
2	Основы теории конфликта: сущность и составляющие конфликтологической компетенции.	31	0	1	15		
3	Структурные элементы конфликтов: конфликтующие стороны, зона разногласий, представление о ситуации, мотивы, действия.	31	1	1	15		Эссе 1
4	Фазы и динамика конфликта. Возможные стадии конфликта : предконфликтная, инцидент, эскалация, кульминация	31	0,5	1	15		Тест 2
5	Источники возникновения конфликтов в социальной сфере. Конфликты между людьми различных социальных групп. Социальные преобразования как одна из причин конфликта	31	0,5	0,5	10		Теме 3. Тест для самоанализа. Групповое творческое задание. Доклад
6	Социально-	31	0,5	0,5	8		Кейс-study

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	психологические методы предупреждения конфликтов.						
7	Профилактика и коррекция стресса	31	0,5	0,5	7		Кейс работа в группах
8	Медиаторство как посредничество в разрешении конфликтов. Технология проведения переговоров	31	0,5	0,5	8		Тест 4. Творческое задание
9	Место управления конфликтами в системе управления организацией	31	0,5	0,5	10		Круглый стол: "Политические конфликты. Психология толпы"
	ИТОГО		4	6	98		

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Введение в конфликтологию. Возникновение и развитие конфликтологии. Задачи конфликтологии	31	1	1	8		Тест 1
2	Основы теории конфликта: сущность и составляющие конфликтологической компетенции.	31	2	2	8		
3	Структурные элементы конфликтов: конфликтующие стороны, зона разногласий, представление о ситуации, мотивы, действия.	31	3	3	6		Эссе 1
4	Фазы и динамика конфликта. Возможные стадии конфликта : предконфликтная, инцидент, эскалация, кульминация	31	2	2	4		Тест 2
5	Источники	31	6	4	6		Теме 3. Тест для

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	возникновения конфликтов в социальной сфере. Конфликты между людьми различных социальных групп. Социальные преобразования как одна из причин конфликта						самоанализа. Групповое творческое задание. Доклад
6	Социально-психологические методы предупреждения конфликтов.	31	4	4	6		Кейс-study
7	Профилактика и коррекция стресса	31	2	4	4		Кейс работа в группах
8	Медиаторство как посредничество в разрешении конфликтов. Технология проведения переговоров	31	2	2	4		Тест 4. Творческое задание
9	Место управления конфликтами в системе управления организацией	31	6	6	6		Круглый стол: "Политические конфликты. Психология толпы"
	ИТОГО		28	28	52		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Возникновение и развитие конфликтологии.	Возникновение и развитие конфликтологии. Предмет и задачи конфликтологии, история становления как науки. Современные концепции конфликта. Конфликтология сегодня. Формирование отечественной школы конфликтологии. Развитие науки в за рубежом.
2	Основы теории конфликта	Основы теории конфликта. Общая теория конфликта Кеннета Боулдига. Субъективная и объективная природа конфликтов. Сущность и составляющие конфликтологической компетентности: место и роль конфликта в жизнедеятельности человека, социальной группы, общества в целом.
3	Структурные элементы конфликтов: конфликтующие стороны, зона	Структурная и процессуальная модели конфликта. Основные элементы конфликта. Характеристика участников конфликта. Образ конфликтной ситуации.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	разногласий, представление о ситуации, мотивы, действия	
4	Фазы и динамика конфликта. Возможные стадии конфликта: предконфликтная, инцидент, эскалация, кульминация. Классификация конфликтов	Динамика конфликта как сложное социальное явление. Соотношение фаз и этапов конфликта, возможности разрешения. Цикличность фаз конфликта. Классификация конфликтов. Отдельные виды конфликтов
5	Источники возникновения конфликтов в социальной сфере.	Источники возникновения конфликтов в социальной сфере. Конфликты между людьми различных социальных групп. социальные преобразования как одна из причин конфликта
6	Социально-психологические методы предупреждения конфликтов	Предупреждение конфликтов в организации: система распорядительных (структурных) методов предупреждения конфликтов. Поддержание сотрудничества в организациях институционализация отношений в организации как форма предупреждения конфликтов
7	Профилактика и коррекция стресса	Классификация методов профилактики и коррекции стресса. Основные подходы борьбы со стрессом. «Объектная» и «субъектная» парадигмы. Методы психологической саморегуляции и управления стрессом.
8	Медиаторство как посредничество в разрешении конфликтов. Технология проведения переговоров	Конструктивные и деструктивные способы разрешения конфликтов. Медиаторство как посредничество в разрешении конфликтов. Основные этапы посредничества: стили и методы. Личностные свойства и профессиональные качества посредничества. Основное содержание переговорного процесса. Переговорные стратегии и тактические приемы на переговорах.
9	Место управления конфликтами в системе управления организацией	Организационный механизм управления конфликтами. Место управления конфликтами в системе управления персоналом. Роль руководителя в урегулировании конфликтов

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Возникновение и развитие конфликтологии. Задачи конфликтологии. Проводится в форме семинара. 1. Становление конфликтологии как науки, предмет и задачи. 2. Ключевые этапы развития конфликтологии 3. Развитие науки в за рубежом 4. Формирование отечественной школы конфликтологии 5. Эссе, ситуации- групповые творческие задания

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	6.Тест 1
2	<p>Основы теории конфликта. Проводится в форме семинара</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Субъекты и участники конфликта . Объект конфликта 2.Общая теория конфликта Кеннета Боулдига. 3.Эссе,ситуации-групповые творческие задания
3	<p>Структура и динамика конфликта Структурные элементы конфликтов. Проводится в форме семинара</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Определение основных элементов конфликта- 2. Составляющие конфликтологической компетенции 3. Составление характеристика участников конфликта
4	<p>Фазы и динамика конфликта. Проводится в форме семинара.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Соотношение фаз и этапов конфликта. 2. _Классификация конфликтов. 3. _Тест 2.
5	<p>Источники возникновения конфликтов в социальной сфере. Проводится в форме семинара.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация конфликтов 2. Конфликты в организации-источники возникновения: субъективные и объективные причины 3. Влияние условий труда на возникновение конфликтов 4. Протекание конфликтов между людьми различными социальными группами
5	<p>Источники возникновения конфликтов. Причины возникновения инновационных конфликтов</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.Социальные преобразования как одна из причин конфликта. 3.Эссе. ситуации- групповые творческие задания 4.Тест 3
5	<p>Социально-психологические методы предупреждения конфликтов. Проводится в форме семинара</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Предупреждение конфликтов в организации: система распорядительных (структурных) методов предупреждения конфликтов 2.Меры профилактики конфликтов в организации (разработать рекомендации)
6	<p>Социально-психологические методы предупреждения конфликтов. 1. "Круглый стол": "Политические конфликты. Психология толпы"</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.Эссе, ситуации- групповые творческие задания 3 Кейс
7	<p>Стресс. Причины, методы профилактики стресса. Проводится в форме семинара</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Теория стресса Селье. Причины стресса 2. Реакция на стресс мужчин и женщин. 3. Классификация методов профилактики
7	<p>Основные подходы борьбы со стрессом. 1.«Объектная» и «субъектная» парадигмы.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Методы психологической саморегуляции и управления стрессом - изометрические упражнения, аутогенная тренировка, расслабление мышц, медитация
8	<p>Медиаторство как посредничество в разрешении конфликтов. Технология проведения переговоров. Проводится в форме практического занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Медиаторство как посредничество в разрешении конфликтов- функции и

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	стадии медиации 2. <u>Конструктивные и деструктивные способы разрешения конфликтов</u>
8	Основные этапы посредничества. Технология проведения переговоров. 1. Стили и методы посредничества 2. Личностные свойства и профессиональные качества посредничества 3. Переговорные стратегии и тактические приемы на переговорах 4. Тест 4
9	Управление конфликтами. 1. Место управления конфликтами в системе управления организацией 2. Организационный механизм управления конфликтами 3. Эссе
9	Управление конфликтами. Проводится в форме семинара по обобщению знаний 1. Роль руководителя в урегулировании конфликтов 2. Источники возникновения и методы предупреждения конфликтов 3. Медиаторство в условиях современной России. 4. Тест 5
9	Управление конфликтами. Проводится в форме семинара по обобщению знаний 1. Эссе. Ситуации - групповые творческие задания 2. Итоговый тест

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Введение в конфликтологию. Возникновение и развитие конфликтологии. Задачи конфликтологии	ОПК-6	З. Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных и профессиональных отношениях, способы их преодоления У. Уметь: использовать правила бесконфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов при отстаивании своей точки зрения Н. Владеть: навыками эффективного	Тест 1	Каждый правильный ответ на вопрос теста - 1 балл, всего 10 баллов (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения		
2	3. Структурные элементы конфликтов: конфликтующие стороны, зона разногласий, представление о ситуации, мотивы, действия.	ОПК-6	З.Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных и профессиональных отношениях, способы их преодоления У.Уметь: использовать правила бесконфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов при отстаивании своей точки зрения Н.Владеть: навыками эффективного поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	Эссе 1	Эссе оценивается в 5 баллов (5)
3	4. Фазы и динамика конфликта. Возможные стадии конфликта : предконфликтная , инцидент, эскалация, кульминация	ОПК-6	З.Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных и профессиональных отношениях, способы их преодоления У.Уметь: использовать правила бесконфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов при отстаивании своей точки зрения Н.Владеть: навыками эффективного поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	Тест 2	Каждый правильный ответ -1 балл.всего 10 баллов (10)
4	5. Источники возникновения конфликтов в	ОПК-6	З.Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных	Групповое творческое задание	Своевременность выполнения – 2 балл, точность

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	социальной сфере. Конфликты между людьми различных социальных групп. Социальные преобразования как одна из причин конфликта		и профессиональных отношениях, способы их преодоления У.Уметь: использовать правила бесконфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов при отстаивании своей точки зрения Н.Владеть: навыками эффективного поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения		оценки и аргументированность 5-баллов, ответы на вопросы–3 балла Всего 10 баллов (10)
5		ОПК-6	З.Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных и профессиональных отношениях, способы их преодоления У.Уметь: использовать правила бесконфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов при отстаивании своей точки зрения Н.Владеть: навыками эффективного поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	Доклад	Доклад оценивается в 10 баллов (10)
6		ОПК-6	З.Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных и профессиональных отношениях, способы их преодоления У.Уметь: использовать правила бесконфликтного поведения и способы	Теме 3	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (10 вопросов). (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			урегулирования конфликтов при отстаивании своей точки зрения Н.Владеть: навыками эффективного поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения		
7		ОПК-6	З.Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных и профессиональных отношениях, способы их преодоления Н.Владеть: навыками эффективного поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	Тест для самоанализа	Тест по самоанализу – 5 баллов (описание предпочтительных ситуаций поощрения для диагностированного типа) (5)
8	6. Социально-психологические методы предупреждения конфликтов.	ОПК-6	З.Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных и профессиональных отношениях, способы их преодоления У.Уметь: использовать правила бесконфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов при отстаивании своей точки зрения Н.Владеть: навыками эффективного поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	Кейс-study	За выполнение задания по кейсу -5 баллов (5)
9	7. Профилактика и коррекция стресса	ОПК-6	З.Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных и профессиональных отношениях, способы	Кейс работа в группах	Критерии оценивания кейса: 1 балл - своевременность выполнения,

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			их преодоления У.Уметь: использовать правила бесконфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов при отстаивании своей точки зрения Н.Владеть: навыками эффективного поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения		3 балла – обобщение полученной информации и формулировка выводов, ответы на вопросы, до 2 баллов- четкое распределение функций при организации групповой работы. Итого за (5)
10	8. Медиаторство как посредничество в разрешении конфликтов. Технология проведения переговоров	ОПК-6	З.Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных и профессиональных отношениях, способы их преодоления У.Уметь: использовать правила бесконфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов при отстаивании своей точки зрения Н.Владеть: навыками эффективного поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	Творческое задание	Выполнить минимум 2 задания. За каждое задание: аргументированность - 3 балла, уверенность -2 балла. Всего 10 баллов (10)
11		ОПК-6	З.Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных и профессиональных отношениях, способы их преодоления У.Уметь: использовать правила бесконфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов при	Тест 4	За каждый правильный ответ теста - 1 балл ,10 вопросов .всего 10 баллов (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			отстаивании своей точки зрения Н. Владеть: навыками эффективного поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения		
12	9. Место управления конфликтами в системе управления организацией	ОПК-6	З. Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных и профессиональных отношениях, способы их преодоления У. Уметь: использовать правила бесконфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов при отстаивании своей точки зрения Н. Владеть: навыками эффективного поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	Круглый стол: "Политические конфликты. Психология толпы"	Аргументированность 5 баллов, ответы на вопросы – 5 баллов. Участие в круглом столе оценивается в 10 баллов (10)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 31.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: 31-40 баллов: письменный ответ удовлетворяет всем следующим критериям: 1) свидетельствует о правильном понимании претендентом вопроса экзаменационного билета, является исчерпывающим, т.е. охватывает все существенные аспекты вопроса экзаменационного билета; содержание вопроса экзаменационного билета раскрыто профессионально; 2) ответ оформлен аккуратно, профессионально структурирован, не содержит произвольных сокращений и информации, не относящейся к вопросу экзаменационного билета. 21-30 баллов: письменный ответ удовлетворяет всем следующим критериям: 1) свидетельствует о правильном понимании претендентом вопроса экзаменационного билета; содержит

достаточно подробное описание предмета вопроса, в нем приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету вопроса; отсутствуют ошибочные положения; 2) ответ оформлен в целом аккуратно, но содержит многочисленные исправления, и (или) отдельные нечеткие формулировки, и (или) произвольные сокращения, и (или) информацию, не относящуюся к вопросу экзаменационного билета. 11-20 баллов: письменный ответ удовлетворяет всем следующим критериям: 1) свидетельствует о понимании претендентом вопроса экзаменационного билета лишь в основном, в целом, и (или) содержит неполное или неточное описание предмета вопроса экзаменационного билета, а также отдельных основных понятий, относящихся к предмету вопроса, и (или) содержит отдельные ошибочные положения, которые, однако не оказывают определяющего влияния на ответ; 2) ответ оформлен неаккуратно, содержит исправления объемных структурных частей ответа (например, целых абзацев) и (или) значительное количество нечетких формулировок. 0-10 баллов: письменный ответ удовлетворяет хотя бы одному из следующих критериев: 1) не соответствует вопросу экзаменационного билета; 2) является неправильным в целом и (или) содержит, в основном, ошибочные положения; 3) не раскрыты основные понятия, относящиеся к предмету вопроса экзаменационного билета.

Компетенция: ОПК-6 владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения

Знание: Знать: формы, виды и законы протекания конфликтов в личных и профессиональных отношениях, способы их преодоления

1. Виды конфликта
2. Динамика конфликта
3. Медиация. Функции медиации. Стадии медиации
4. Межгрупповые и внутригрупповые конфликты
5. Межличностные конфликты: их особенности и основные формы завершения
6. Методы разрешения конфликтов
7. Методы управления конфликтами
8. Объект и предмет конфликтологии
9. Основные принципы и направления урегулирования конфликтов
10. Основные стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях
11. Основные формы завершения конфликтов
12. Политические конфликты
13. Понятие и сущность конфликта
14. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта
15. Причины и последствия внутриличностного конфликта
16. Профилактика конфликтов
17. Семейные конфликты в современном обществе
18. Становление конфликтологии как науки, ее основные понятия и категории
19. Структура конфликта
20. Технологии предупреждения конфликта
21. Технологии управления собственным поведением в конфликте
22. Функции конфликта

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: 21-30 баллов: решение практического задания удовлетворяет всем следующим критериям: 1) даны

полные и правильные ответы на все поставленные в условии практической задачи вопросы (независимо от представления решения: текстовая, табличная, комбинированная); 2) числовые показатели решения обоснованы методикой расчета либо источниками информации; 3) выводы, сделанные при решении практической задачи подтверждены соответствующими теоретическими аспектами. 11-21 баллов: полнота и точность ответов на поставленные вопросы составляет менее 100%, но более 51%, в частности, даны неполные ответы на поставленные в условии практической задачи вопросы (независимо от представления решения: текстовая, табличная, комбинированная). 0-10 баллов: полнота и точность ответов на поставленные вопросы в практической задаче составляет менее 51%.

Компетенция: ОПК-6 владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения

Умение: Уметь: использовать правила бесконфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов при отстаивании своей точки зрения

Задача № 1. Определить стратегии поведения в конфликте

Задача № 2. Провести анализ конфликта по заданным параметрам

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: 21-30 баллов: решение практического задания удовлетворяет всем следующим критериям: 1) даны полные и правильные ответы на все поставленные в условии практической задачи вопросы (независимо от представления решения: текстовая, табличная, комбинированная); 2) числовые показатели решения обоснованы методикой расчета либо источниками информации; 3) выводы, сделанные при решении практической задачи подтверждены соответствующими теоретическими аспектами. 11-21 баллов: полнота и точность ответов на поставленные вопросы составляет менее 100%, но более 51%, в частности, даны неполные ответы на поставленные в условии практической задачи вопросы (независимо от представления решения: текстовая, табличная, комбинированная). 0-10 баллов: полнота и точность ответов на поставленные вопросы в практической задаче составляет менее 51%.

Компетенция: ОПК-6 владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения

Навык: Владеть: навыками эффективного поведения в условиях конфликта, навыками отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения

Задание № 1. Определить стратегию поведения в конфликтной ситуации

Задание № 2. Принять решение в конфликтной ситуации

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ

Направление - 38.03.03 Управление
персоналом
Профиль - Управление персоналом
Кафедра государственного управления и

БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Определить стратегии поведения в конфликте (30 баллов).
3. Определить стратегию поведения в конфликтной ситуации (30 баллов).

Составитель _____ М.А. Попова

Заведующий кафедрой _____ Б.Ж. Тагаров

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. учебник для вузов. рек. М-вом общ. и проф. образования РФ/ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов.- М.: ЮНИТИ, 2001.-551 с.
2. Вишнякова Н. Ф. Конфликтология. учеб. пособие для слушателей системы повышения квалификации работников образования. 3-е изд./ Н. Ф. Вишнякова.- Минск: Университетское, 2002.-318 с.
3. Ворожейкин И. Е., Захаров Д. К., Кибанов А. Я. Конфликтология. допущено М-вом образования РФ. учеб. для вузов/ И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров.- М.: ИНФРА-М, 2004.-239 с.
4. Анцупов А. Я. Анатолий Яковлевич, Шипилов А. И. Анатолий Иванович Конфликтология. [учеб. для вузов]. 3-е изд./ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов.- СПб.: Питер, 2008.-490 с.
5. Карташов Я. П. Конфликтология/ Я.П. Карташов.- Москва: Лаборатория книги, 2010.-142 с.
6. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология. социальные конфликты. 2-е изд., перераб. и доп./ Т.Н. Кильмашкина.- Москва: Юнити-Дана, 2015.-287 с.
7. [Зеленков М.Ю. Конфликтология \[Электронный ресурс\]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и Ко, 2015.— 324 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934>](http://www.iprbookshop.ru/10934)

б) дополнительная литература:

1. Анцупов А. Я. Как избавиться от стресса/ А.Я. Анцупов.- Москва: Проспект, 2016.-219 с.
2. Волков Б. С., Волкова Н. В. Конфликтология. учеб. пособие для вузов/ Б. С. Волков, Н. В. Волкова.- М.: Академический проект, 2007.-399 с.
3. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. 4-е изд., перераб. и доп./ А.Я. Анцупов.- Москва: Проспект, 2016.-336 с.
4. Бобрешова И. П., Воробьев В. К. Конфликтология. Практикум/ И.П. Бобрешова.- Оренбург: ОГУ, 2015.-102 с.
5. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты. учеб. пособие для вузов. рек. Учеб.-метод. центром "Проф. учеб. " / Т. Н. Кильмашкина.- М.: ЮНИТИ, 2004.-287 с.
6. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика/ Э. А. Уткин.- М.: Тандем, 2000.-272 с.
7. Зеленков М. Ю. Конфликтология. Учебник для бакалавров/ М.Ю. Зеленков.- Москва: Дашков и Ко, 2012.-324 с.
8. Лукин Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами. Management of the conflicts. Учебник для вузов/ Ю.Ф. Лукин.- Москва: Академический проект, 2007.-800 с.

9. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Словарь конфликтолога. 2-е изд./ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов.- СПб.: Питер, 2006.-528 с.

10. [Конфликтология \[Электронный ресурс\] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В.П. Ратников \[и др.\]. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>](#)

11. [Конфликтология \[Электронный ресурс\] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В.П. Ратников \[и др.\]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023.html>](#)

12. [Мельниченко Р.Г. Медиация \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для бакалавров / Р.Г. Мельниченко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 191 с. — 978-5-394-02344-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16469.html>](#)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

– Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет

– ИВИС - Универсальные базы данных, адрес доступа: <http://www.dlib.eastview.ru/>. доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет при условии регистрации в БГУ

– КиберЛенинка, адрес доступа: <http://cyberleninka.ru>. доступ круглосуточный, неограниченный для всех пользователей, бесплатное чтение и скачивание всех научных публикаций, в том числе пакет «Юридические науки», коллекция из 7 журналов по правоведению

– Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области психологии управления и социологии.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий).

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам;
- и др.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,
- Adobe Acrobat Reader_11,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий