




МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель ОП

 Зяяц О.В.

(подпись)

«01» июля 2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление конфликтами в организациях

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Профиль «Социальная работа в системе социальной защиты»

Форма подготовки очная

курс 3 семестр 5

лекции 18 час.

практические занятия 18 час.

лабораторные работы 0 час.

в том числе с использованием МАО 0: лек. 6 / пр. 6 / лаб. 0 час.

в том числе в электронной форме: лек. 0 / пр.0/ лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 12 час.

в том числе в электронной форме: 0 час.

самостоятельная работа 36 час.

в том числе на подготовку к экзамену – не предусмотрено

курсовая работа / курсовой проект - не предусмотрено

зачет – 5 семестр

экзамен – не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта высшего образования, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 04.04.2016 № 12-13-593.

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента социальных наук, протокол № 13 от «01» июля 2019 г.

И. о. директора департамента: канд. социол. наук, доцент Е.Ю. Костина

Составитель (ли): канд. психол. наук, доцент Аристова И.Л.

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Управление конфликтами в организациях» разработана для направления подготовки 39.03.02 Социальная работа, профиль «Социальная работа в системе социальной защиты». Дисциплина «Управление конфликтами в организациях» (Б1.В.ДВ.9.2) является дисциплиной по выбору и входит в вариативную часть.

Изучение дисциплины рассчитано на 1 семестр. Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 час., 6 час. с использованием МАО) и практические занятия (18 часов, 6 час. с использованием МАО), самостоятельная работа студента предусмотрена в объеме 36 часов. Дисциплина реализуется на 3 курсе в 5 семестре и завершается зачетом.

Структура дисциплины состоит из двух разделов. В Разделе 1 излагаются методологические и общетеоретические вопросы психологии конфликта, в Разделе 2 анализируются ключевые аспекты управления конфликтом в организации.

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: понятие конфликта; феноменология конфликта; механизмы возникновения конфликтов; поведение личности в конфликте; управление организационным конфликтом; предупреждение и профилактика конфликтов в организации; виды и функции переговоров.

Содержание дисциплины «Управление конфликтами в организациях» опирается на следующие дисциплины учебного плана - «Психология».

Цель дисциплины «Управление конфликтами в организациях»: формирование у студентов навыков снижения конфликтности персонала и формирования комплекса мероприятий по профилактике и ликвидации последствий организационных конфликтов.

Задачи дисциплины «Управление конфликтами в организациях»:

- освоение теоретико-методологических основ психологии конфликта;
- формирование навыков диагностики уровня конфликтности персонала и благоприятности социально-психологического климата коллектива организации;
- формирование навыков анализа эффективности существующей в организации системы профилактики организационных конфликтов.

Для успешного изучения дисциплины «Управление конфликтами в организациях» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- ОК-13 – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие универсальные профессиональные и профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции (формируется частично)	
УПК-1 Способность использовать методы социогуманитарных наук для формирования междисциплинарного подхода в профессиональной деятельности	Знает	знает теорию и практику исследования социальных конфликтов в различных дисциплинах: конфликтологии, психологии, социологии, политологии и других;
	Умеет	умеет анализировать социально значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач;
	Владеет	владеет навыками использования категориального аппарата гуманитарных и социальных наук, навыками применения методологии междисциплинарного анализа социального конфликта в профессиональной деятельности.
ПК-7 Способность на современной технологической основе разрабатывать эмпирические модели социальной работы, предлагать рекомендации по их реализации	Знает	характеристики и признаки конфликта как социального феномена
	Умеет	использовать универсальную понятийную схему анализа конфликта для анализа конфликтов в организации в контексте социальной работы
	Владеет	навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов в организации в контексте социальной работы

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Управление конфликтами в организациях» применяется групповая дискуссия как метод активного/ интерактивного обучения.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Лекционные занятия (18 час.)

Раздел I. Психология конфликта (8 час.)

Тема 1. Понятие конфликта (2 час.)

История становления конфликтологических идей. Проблема определения конфликта. Виды конфликтных явлений. Взгляды Л. Козера на конфликт. Позитивные функции конфликта.

Тема 2. Феноменология конфликта (2 час.)

Структура конфликта. Субъекты конфликта, понятие ранг субъекта. Понятие предмет конфликта. Условия возникновения и протекания конфликта. Динамические характеристики конфликта.

Тема 3. Механизмы возникновения конфликтов (2 час.)

Роль восприятия в возникновении конфликтов. Особенности восприятия в конфликте. Обстоятельства, способствующие возникновению конфликта, и обстоятельства, препятствующие конфликту. Возможности транзактного анализа в конфликтологии. Формулы возникновения конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.

Тема 4. Поведение личности в конфликте (2 час.)

Стратегии поведения личности в конфликте. Тактики поведения в конфликте. Модели развития конфликтной ситуации. Типы конфликтных личностей.

Раздел 2. Управление конфликтом в организации (10 час.)

Тема 1. Управление организационным конфликтом (4 час.)

Понятие организации. Виды конфликтов в организации. Уровни конфликтов в организации. Формы производственных конфликтов. Универсальная понятийная схема анализа конфликта. Методы управления конфликтами. Межличностные методы управления конфликтами. Структурные методы управления конфликтами. Функции управления конфликтом.

Тема 2. Предупреждение и профилактика конфликтов в организации (4 час.)

Основные понятия и процессы управления конфликтом в организации. Предупреждение и профилактика – их роль в управлении конфликтом в организации. Разрешение, соглашение, стимулирование конфликта. Коммуникативная культура в контексте управления конфликтами в организации.

Тема 3. Виды и функции переговоров (2 час.)

История медиации и переговоров как способов разрешения конфликтов. Переговоры – организация, функции, основные подходы к ведению. Позиционные переговоры и принципиальные переговоры – сравнительная характеристика. Интегративные решения и их виды.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА Практические занятия (18 час.)

Занятие 1. Понятие конфликт (2 час.)

Занятие проходит в формате групповой дискуссии

1. Понятие конфликт
2. Вклад философии, социологии и психологии в развитие конфликтологических идей

3. Взгляды Л. Козера на конфликт

4. Позитивные функции конфликта

Занятие 2. Конфликт как феномен (2 час.)

Занятие проходит в формате групповой дискуссии

1. Объективные и субъективные структурные элементы конфликта

2. Карта конфликта

3. Факторы, определяющие длительность конфликта

4. Динамические характеристики конфликта

Занятие 3-4. Механизмы возникновения конфликтов (4 час.)

Занятие проходит в формате групповой дискуссии

1. Восприятие в конфликте

2. Транзактный анализ в конфликтологии

3. Формулы возникновения конфликтов

4. Обстоятельства, способствующие возникновению конфликта

5. Обстоятельства, препятствующие конфликту

6. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов

Занятие 5. Поведение личности в конфликте (2 час.)

Занятие проходит в формате групповой дискуссии

1. Стратегии поведения в конфликте

2. Тактики поведения в конфликте

3. Модель двойной заинтересованности

4. Модель предполагаемой перспективы продуктивности стратегии

Занятие 6-7. Общая характеристика управления конфликтами в организации (4 час.)

Занятие проходит в формате групповой дискуссии

1. Виды конфликтов в организации

2. Уровни конфликтов в организации

3. Формы производственных конфликтов

4. Структурные методы управления конфликтами в организации

5. Межличностные методы управления конфликтами в организации

Занятие 8. Коммуникативная культура в организации (2 час.)

Занятие проходит в формате групповой дискуссии

1. Организационная культура – понятие, структура

2. Коммуникативная культура в организации в свете управления конфликтом

3. Правила конструктивной критики

4. Ассертивное поведение

5. Эмоциональный интеллект в контексте коммуникативной культуры

Занятие 9. Переговоры как способ управления конфликтом (2 час.)

Занятие проходит в формате групповой дискуссии

1. Переговоры – эволюция, планирование, функции

2. Подходы к переговорам – принципиальные переговоры и позиционные

3. Характеристики принципиальных переговоров

4. Интегративные решения и их виды

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление конфликтами в организациях» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел I. Психология конфликта	УПК-1	Знает, умеет	УО-1,4 ПР-1	Вопросы к зачету 1-15
		ПК-7	Знает,	ПР-4	Вопросы к

			умеет	ПР-7 ПР-3	зачету 1-15
2	Раздел II. Управление конфликтом в организации	УПК-1	Знает, умеет, владеет	УО-4 ПР-1	Вопросы к зачету 16-30
		ПК-7	Знает, умеет	ПР-3 ПР-7 ПР-11	Вопросы к зачету 16-30

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(печатные и электронные издания)

1. Козлов А. С. Конфликтология социальных групп и организаций / А.С.Козлов, Е.В.Левина, П.А.Эстрова. – М.: Ленанд, 2015. – 263 с. 10 экз. [Электронный ресурс]. - режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:779428&theme=FEFU>
2. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405091>
3. Козырев, Г. И. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420956>
4. Козырев, Г. И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=419052>
5. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия [Электронный ресурс] / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина. - 2-е изд., доп. - М.: Альпина Паблишер, 2014. - 150 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=520453>

Дополнительная литература

(электронные и печатные издания)

1. Земедлина Е. А. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. [Электронный ресурс]. - режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/368679>
2. Козырев В. И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с. [Электронный ресурс]. - режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/419052>
3. Мельникова М.А. Конфликты в трудовом коллективе: учебное пособие /М.А.Мельникова. – Владивосток, Изд. Дом Дальневосточного государственного университета, 2012. – 123 с. 10 экз. [Электронный ресурс]. - режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:688666&theme=FEFU>
4. Регнет Э. Организационные конфликты. Формы, функции и способы преодоления /Э.Регнет. – Харьков, Гуманитарный центр, 2014. – 406 с. – 10 экз. [Электронный ресурс]. - режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:688666&theme=FEFU>
5. Фесенко О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки): практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — М.: ФЛИНТА, 2014. -128 с. [Электронный ресурс]. - режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/458059>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной Сети «Интернет»

<http://elibrary.rsl.ru/> научная электронная библиотека

<http://e.lanbook.com> ЭБС Издательства "Лань"

<http://znanium.com> ЭБС znanium.com

<http://bookap.info/> Психологическая библиотека

<http://www.gumer.info> Электронная Библиотека Гумер

<http://www.piter.com> издательский дом «Питер»

<HTTP://PSYJOURNALS.RU> портал психологических изданий

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используется следующее программное обеспечение: Microsoft Office (Access, Excel, PowerPoint, Word и т. д), Open Office, Skype, Вебинар (Мирополис), программное обеспечение электронного ресурса сайта ДВФУ, включая ЭБС ДВФУ.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Последовательность учебной деятельности магистранта при освоении дисциплины:

1. Изучить содержание учебного материала по темам дисциплины по рекомендуемым обязательным и дополнительным литературным источникам.
2. Провести конспектирование ключевых тем по рекомендуемым преподавателем первоисточникам.
3. При подготовке к семинарским занятиям ответить на вопросы самопроверки.
4. Согласование темы реферата осуществляется на консультации преподавателя по утвержденному на семестр графику.

На практические (семинарские) занятия выносятся несколько вопросов для обсуждения. Кроме этого заслушиваются и обсуждаются рефераты, доклады, информационные сообщения на актуальную тему. Докладчики заблаговременно в индивидуальном порядке получают у преподавателя методические рекомендации по реферированию научных трудов и написанию конспектов.

В конце занятия дается оценка общей подготовки группы к занятию; оценивается работа каждого магистранта, обращается внимание на эффективность участия в дискуссии.

Методические указания по организации самостоятельной работы

Большую значимость для профессиональной подготовки студентов представляет самостоятельная работа. Самостоятельная работа - это учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства преподавателя, она призвана обеспечить творческое усвоение материала дисциплины. В ходе этой работы отбирается и анализируется необходимый материал по изучаемым вопросам. Кроме этого самостоятельная работа формирует и закрепляет навыки работы с учебной и научной литературой.

Все виды самостоятельных работ (конспектирование, подготовка реферата) выполняются точно в сроки, предусмотренные программой обучения.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Управление конфликтами в организациях» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: мультимедийная аудитория вместимостью до 30 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем

с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI.

Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
по дисциплине «Управление конфликтами в организациях»
Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа
Профиль «Социальная работа в системе социальной защиты»
Форма подготовки очная

**Владивосток
2017**

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1-2-я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию	4 часа	УО-1 собеседование, УО-4 групповая дискуссия; ПР-7 - конспект
2	3-4 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию; подготовка реферата	4 часа	УО-4 групповая дискуссия; ПР-4 - реферат ПР-7 - конспект
3	5-6 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию	4 часа	УО-4 групповая дискуссия; ПР-7 - конспект
4	7-8 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию;	4 часа	УО-4 групповая дискуссия; ПР-1 тест ПР-7 - конспект
5	9-10 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию, подготовка реферата	4 часа	УО-4 групповая дискуссия; ПР-7 – конспект
6	11-12 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию	4 часов	УО-4 групповая дискуссия; ПР-7 - конспект
7	13-14 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию; написание эссе	4 часа	УО-4 групповая дискуссия; ПР-3 - Эссе ПР-7 - конспект
8	15-16 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию и тесту	8 часов	УО-4 групповая дискуссия; ПР-1 тест ПР-7 – конспект ПР-11 кейс
			36 часов	

Характеристика заданий для самостоятельной работы студентов и методические рекомендации по их выполнению

Самостоятельная работа студентов предполагает следующие виды работ в размере 3-4 часов в неделю:

1. Знакомство с рекомендуемой учебной и научной литературой по психологии управления конфликтами в организации.
2. Подготовка к семинарским занятиям.
3. Подготовка рефератов и презентаций по темам рефератов на практические занятия.
4. Конспектирование научных трудов, в т.ч. профильных журнальных статей по теоретическим, методологическим и практическим аспектам психологии управления конфликтами в организации.
5. Написание эссе.

Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению.

Самостоятельная работа по освоению дисциплины начинается со знакомства с периодическими изданиями, рассматривающими вопросы психологии мотивации персонала («Вестник Московского университета», серия «Психология»; «Журнал практического психолога»; «Психологический журнал»; «Психолог», «Психологические исследования: электронный научный журнал», «Вопросы психологии» и др.).

Для оптимизации работы с тематической периодикой рекомендуется использовать ресурс электронной библиотеки <http://elibrary.ru>

Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению

Темы для групповых дискуссий

Занятие 1 «Понятие конфликт: социологическая и психологическая традиция изучения конфликтов»

Занятие 2 «Конфликт как социально-психологический феномен»

Занятие 3 «Механизмы возникновения конфликтов»

Занятие 4 «Структурные и динамические характеристики конфликта»

Занятие 5 «Поведение личности в конфликте: стратегии и тактики»

Занятие 6 «Организационный конфликт: понятие, виды, причины, механизмы»

Занятие 7 «Общая характеристика управления конфликтами в организации»

Занятие 8. «Коммуникативная культура в организации»

Занятие 9. «Позиционные и принципиальные переговоры как способ управления конфликтом»

Методические рекомендации для подготовки к дискуссии.

Дискуссия – это взаимодействие преподавателя и обучающихся, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Дискуссия предназначена для активизации познавательной деятельности аудитории, формирования личностной позиции по рассматриваемой проблеме. Данный метод позволяет увидеть, насколько эффективно слушатели используют полученные знания.

Дискуссия позволяет развивать коммуникативную компетентность магистрантов, умение вести дебаты, выражать свою точку зрения и слушать оппонентов. Свободная дискуссия обладает малой регламентацией действий участников. Преподаватель или назначенный ведущий задает актуальную тему и приглашает всех к диалогу. Члены группы могут дополнять выступление своего спикера, а также задавать вопросы оппонентам. Такая работа способствует расширению сознания участников, формированию позиции по тому или иному вопросу. Дискуссии планируются, поэтому позиции свои участники обдумывают заранее. Время такой дискуссии ограничивается 1 аудиторным часом. В завершении обязательно подводятся итоги, отмечаются наиболее яркие и удачные выступления.

Таким образом, данный метод позволяет увидеть, насколько эффективно магистранты используют свои знания в ходе обсуждения.

Выбор вопросов и темы для обсуждений осуществляет преподаватель в зависимости от конкретных дидактических задач, которые ставятся перед аудиторией.

Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы по подготовке к дискуссии

При участии в групповой дискуссии учащийся формулирует собственное мнение по обсуждаемой теме с опорой на литературные первоисточники; должен уметь аргументировать высказываемую точку зрения, приводить примеры; соблюдать этикет общения, не перебивать оппонентов, поддерживать конструктивный диалог даже в ситуации разногласия по обсуждаемому вопросу. Важными показателями эффективной самостоятельной подготовки к дискуссии является умение ориентироваться в первоисточниках, способность провести сравнительный анализ разных точек зрения (разных авторов), обобщить высказывания всех участников дискуссии и сделать обоснованные комплексные выводы.

Критерии оценки выполнения самостоятельной работы по подготовке и участию в дискуссии:

2 балла выставляется студенту, если студент активно включается в обсуждение, выражает своё мнение по сформулированной проблеме, аргументи-

рует его с опорой на данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера; не допускает фактологических ошибок, связанных с пониманием проблемы; способен привести иллюстрирующие примеры.

1 балл выставляется студенту, если - ответ характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы; для аргументации приводятся примеры, но без опоры на данные отечественных и зарубежных авторов.

0 баллов выставляется студенту, если - ответ отсутствует, либо не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы; допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы.

Темы для конспектирования

1. Ерина С. Ролевые конфликты в управленческих процессах //Конфликтология: Хрестоматия /Н.И. Леонов – М., 2003.
[http://www.gumer.info/bibliotek Buks/Psihol/Konflikt/index.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Konflikt/index.php)
2. Гришина Н. Обучение психологическому посредничеству в разрешении конфликтов //Конфликтология: Хрестоматия /Н.И. Леонов – М., 2003.
[http://www.gumer.info/bibliotek Buks/Psihol/Konflikt/index.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Konflikt/index.php)
3. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Картография конфликта //Конфликтология: Хрестоматия /Н.И. Леонов – М., 2003.
[http://www.gumer.info/bibliotek Buks/Psihol/Konflikt/index.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Konflikt/index.php)
4. Левин К. Разрешение затяжного производственного конфликта //Психология конфликта: Хрестоматия /Н. В. Гришина – СПб., «Питер», 2001.

Методические рекомендации для подготовки конспекта

Конспектирование источника - это логически связанная структурированная запись необходимого материала. Конспект содержит как основные положения читаемого текста, так и факты и доказательства представленных положений. Цель конспекта – в сжатой форме пересказать основные мысли прочитанного. Конспект является сочетанием выписок, цитат и должен иметь план, чтобы по прошествии времени можно было восстановить прочитанное. Конспект учит самостоятельно работать над темой.

Требования к представлению и оформлению результатов конспектирования

1. Вначале пишется название источника конспектирования, выходные данные текста.

2. Следующим этапом является прочтение текста, возможно, и не раз.
3. Составляется план - основа конспекта.
4. При написании конспекта должны оставаться большие поля для заметок и дополнений.
5. Запись ведется своими словами в виде пересказа.
6. Важные моменты подчеркиваются или выделяются цветом.
7. Допустимы общепринятые сокращения.
8. Соблюдаются правила цитирования с указанием страницы.

Критерии оценки выполнения самостоятельной работы по подготовке конспекта:

2-3 балла – наличие конспекта по заданной теме, предоставленного в указанный срок.

1 балл – наличие конспекта по заданной теме, срок предоставления не соблюден.

0 баллов – задание не выполнено

Темы для реферата и самостоятельного подбора литературы:

1. К.Хорни о культурных основаниях психологического конфликта
2. Ролевые конфликты и стратегии их разрешения
3. Своеобразие взглядов К. Левина на психологический конфликт
4. Работа Г.Зиммеля «Человек как враг»
5. Основные идеи работы К.Левина «Затяжной производственный конфликт»
6. Виды организационных конфликтов
7. Психологические аспекты конфликта интересов
8. Управление конфликтами в командах
9. Связь мотивации власти с организационными конфликтами
10. Установление причин конфликтных столкновений в современных российских организациях.
11. Разработка программы предупреждения конфликтов в организации.
12. Упорядочение взаимодействия смежных подразделений как условие профилактики организационных конфликтов.
13. Соблюдение принципов социальной справедливости как средство предотвращения конфликтов.
14. Оценка конфликтности субъектов взаимодействия на основе трансактного анализа.
15. Конфликт и манипуляция.
16. Вертикальные конфликты: причины, предупреждение, способы разрешения.

17. Психологические причины конфликтологических решений.
18. Эскалация конфликта и способы его преодоления.
19. Разъяснение требований к сотрудникам как условие профилактики внутриличностных и межличностных конфликтов в организации.
20. Примирительные процедуры урегулирования конфликтов.
21. Социальное партнерство и его роль в повышении конфликтной компетентности организации.
22. Технологии рационального поведения разрешения межличностных конфликтов и преодоления стрессов.
23. Качество трудовой жизни профилактика конфликтов в организации.
24. Роль руководителя в управлении конфликтами.
25. Предупреждение конфликтов при проведении текущей деловой оценке сотрудников.
26. Коммуникативная компетентность субъектов взаимодействия и технологии ее формирования.
27. Факторы организационных конфликтов.
28. Диагностика уровня напряженности в организационных взаимодействиях.
29. Психологические механизмы защиты личности в конфликте.
30. Карта конфликта и порядок ее составления.
31. Методы реализации стратегии сотрудничества.
32. Приемы урегулирования конфликтов.
33. Виды конфликтов.
34. Тактики, используемые третьей стороной в конфликте.
35. Эволюция научных воззрений на конфликт
36. Структурные элементы конфликта
37. Периодизация истории отечественной конфликтологии
38. Характеристика зарубежной конфликтологии.
39. Роль конфликтологии в развитии российского общества.
40. Социально-психологические причины возникновения конфликтов.
41. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
42. Основные характеристики объекта конфликта
43. Участники конфликта и их характеристики
44. Позитивные функции конфликта
45. Негативные функции конфликтов
46. Этапы развития конфликта
47. Методики диагностики конфликтной ситуации
48. Механизмы самоподкрепления эскалации в конфликте
49. Понятие и основные виды конфликтогенов

50. Основные формы завершения конфликта
51. Приемы регулирования эмоционального состояния в конфликте
52. Психологические типы конфликтных личностей
53. Методы предупреждения организационных конфликтов
54. Гендерные различия как фактор возникновения конфликтов
55. Психоаналитический подход к пониманию конфликта
56. Гуманистический подход к пониманию конфликта
57. Понимание конфликта в когнитивной психологии
58. Понятие групповых конфликтов. Конфликты «личность – группа».
59. Система повышения конфликтологической компетентности сотрудников.
60. Эмоциональное выгорание как фактор возникновения конфликтов.

Методические рекомендации для подготовки реферата

Реферат представляет собой краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания литературного источника по заданной теме с раскрытием его основного содержания по всем затронутым вопросам, сопровождаемое оценкой и выводами референта. В реферате отражается объективное представление о характере освещаемого текста работы, излагаются наиболее существенные моменты ее содержания.

Студент самостоятельно ищет литературный источник для подготовки реферата по выбранной теме. Допустимо использовать несколько литературных источников для более полного раскрытия темы.

Цель реферата – дать относительно полное представление о затронутых в первоисточнике вопросах.

В реферате не используются рассуждения и исторические экскурсы. Материал подается в форме описания фактов. Информация излагается точно, кратко, без искажений и субъективных оценок. Текст реферата не должен быть сокращенным пересказом. Он должен отражать все то, что заслуживает особого внимания. В тексте реферата не должно быть повторений и общих фраз. Исключается использование прямой речи и диалогов.

Целесообразно включить в текст реферата основные выводы автора первоисточника.

Объем реферата колеблется в зависимости от первичного печатного документа и характера реферата и может составлять 1/8 или 10-15 % от объема первоисточника.

В ходе реферирования всегда выполняются две **задачи**:

- выделение основного и главного;
- краткое формулирование этого главного.

Для реализации поставленных задач необходимо пользоваться следующей **последовательностью действий**:

1. Первичный просмотр текста и ознакомление с общим смыслом.
2. Внимательное чтение текста для ознакомления с общим содержанием и для целостного восприятия. Необходимо досконально понять все нюансы содержания, разобраться в освещаемом вопросе.
3. Определяется основная тема текста.
4. Проводится смысловой анализ текста, выделяется информация, которая подтверждает, раскрывает или уточняет основную тему.
5. Перечитываются абзацы, вызвавшие трудность в понимании.
6. Распределяется весь материал статьи по степени его важности. Выделяются основные мысли автора, которые записываются кратко. Также решается вопрос о второстепенной информации, которая будет представлена в сокращенном виде.
7. Формулируется главная мысль всего текста, если это не сделано самим автором.

План реферата

1) Вводная часть, где говорится о цели реферирования, указывается тема реферата, т.е. более узкая предметная отнесенность статьи.

2) Описательная часть начинается с главной мысли первоисточника. Дается формулировка вопроса, приводится вывод по этому вопросу и необходимая цепь доказательств в их логической последовательности.

3) Заключительная часть, которая содержит выводы автора по реферируемому материалу, представляет краткое резюме актуальности материала и степень его новизны.

Таким образом, подводя итоги, можно резюмировать следующее:

1. Реферат - это краткое обобщенное изложение содержания источника информации (статьи, ряда статей, монографии и др.).

2. Реферат состоит из трех частей: общая характеристика текста (выходные данные, формулировка темы); описание основного содержания; выводы референта. Реферат должен раскрывать основные концепции исходного текста.

3. Цель реферирования: создать «текст о тексте». Реферат – не конспект.

Пример реферирования статьи

Данный пример условно рассматривает возможность анализа статьи путем ее реферирования.

Вначале дается **общая характеристика** текста. Затем предоставляется описание основного содержания. В конце подводятся итоги изучения статьи, делаются выводы референта.

Под общей характеристикой текста подразумевается общее описание текста: о чем он, чему посвящен, как построен, из каких разделов состоит.

Например

В статье Иванова Н.И. «.....», размещенной в журнале «Психологическое обозрение» №2 за 2014 год

Статья посвящена

Она состоит из введения и трех небольших разделов.

Описание основного содержания

Сущность проблемы сводится к ... или Речь в данной статье идет о... или В статье рассматриваются ...

1. Композиция текста

Статья делится на части.

Статья начинается с и заканчивается....

2. Описание содержания

Во введении автор отмечает, что

В первом разделе автор анализирует

Во втором разделе автор рассматривает....

Автор сообщает, что

Третий раздел, названный, посвящен

Автор отмечает, что

Автор статьи сообщает также о

Автор считает, что

В качестве иллюстрации в статье содержитсяЭтот факт можно расценивать как

3. Иллюстрация автора своих положений.

Автор приводит факты, цифры, ученый подтверждающий исследование

В статье проводится

Автор приходит к выводу...

Автор приводит нас к заключению..

Автор делает вывод, что...

В статье подводятся итоги

В заключении говорится, что...

Сущность изложенного сводится к ...

Заключение, выводы автора статьи

4. Выводы референта

Таким образом, в статье убедительно доказано...

Получили освящение...

Основная ценность работы, на наш взгляд, заключается в

Достоинством работы является ...

Недостатком работы является....

Вызывают возражение...

Нельзя не согласиться с автором статьи....

Резюме.

(При подготовке материала использовались Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов Л.П. Маркушевой, Ю.А. Цапаевой, С.-Петербург, 2008.)

Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы по подготовке реферата.

Структура реферата включает в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание (в случае, если объем реферата превышает 10 страниц, а основная часть разбита на главы и параграфы)
- введение;
- основная часть (главы и параграфы);
- заключение;
- приложение (при необходимости);
- список литературы и источников.

Введение обычно содержит вступление, обоснование актуальности выбранной темы, формулировку цели и задач реферата, краткий обзор литературы и источников по проблеме, историю вопроса

Основная часть реферата должно соответствовать теме, полно ее раскрывать. Следует стремиться к тому, чтобы изложение было ясным, простым, точным и при этом выразительным. При изложении материала необходимо соблюдать общепринятые правила:

- не рекомендуется вести повествование от первого лица единственного числа (такие утверждения лучше выражать в безличной форме);
- при упоминании в тексте фамилий обязательно ставить инициалы перед фамилией;
- каждая глава (параграф) начинается с новой строки;
- при изложении различных точек зрения и научных положений, цитат, выдержек из литературы, необходимо указывать источники, т.е. приводить ссылки.

Заключение – самостоятельная часть реферата. Оно не должно быть переложением содержания работы. Заключение должно содержать: основные выводы в сжатой форме; оценку полноты и глубины решения тех вопросов, которые вставали в процессе изучения темы.

Объем заключения – 1-2 страницы печатного текста формата А4. Общий объем реферата не менее 7 и не более 15 страниц печатного текста.

Список используемых источников оформляется в соответствии с требованиями оформления. Недопустимо в качестве первоисточников использовать рефераты, конспекты, контрольные, курсовые и дипломные работы других студентов, в т.ч. выложенные в сети интернет.

Критерии оценки выполнения самостоятельной работы по подготовке реферата

При оценке защиты реферата учитывается качество презентации доклада, умение отвечать на вопросы слушателей, манеру ответа. Обязательным требованием к работам являются четкость и краткость, соблюдение логики высказываний, структурированность изложения материала студентом.

Оценка реферирования отражает:

- качество освоения материала (насколько правильно выделены главные мысли, на каком уровне сформулированы ответы на вопросы и т.п.);
- степень освоения фактического объема реферата имеющемуся объему первоисточника (все ли главное получило отражение в реферате);
- своевременность выполнения реферирования.

Критерии оценки реферата

5 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 - балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

2-3 - балла – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным

умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

0-1 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Написание творческой работы (эссе) на тему:

1. «Причины конфликтов при организационных изменениях, способы преодоления сопротивления нововведениям»

2. «Деятельность руководителя в управлении конфликтом»

Необходимо выбрать одну из двух тем и подготовить эссе на основе литературного обзора тематической периодики из профильных журналов.

Методические рекомендации по написанию творческой работы (эссе)

Эссе - самостоятельная творческая письменная работа (сочинение), в которой полно и аргументированно излагается собственная точка зрения на свободную тему. В работе подытоживаются мысли по определенной проблеме.

Эссе начинается с постановки проблемы и уточнения своей позиции. Цель работы – раскрыть предложенную тему, приводя различные аргументы с подкреплением доказательств, примеров. Для объективности используются безличные или неопределенно-личные предложения. Приводятся факты, подтверждающие высказанные идеи.

Между вступлением и основной частью должна соблюдаться пропорция (вступление представляет десятую долю основной части). В заключении подводятся итоги работы, усиливается смысл и значение написанного. На заключительную часть отводится такой же объем, как и на вступительную. Вступление и заключение писать сложно, именно они имеют решающее значение. Творческий подход к работе заключается в том, что автор сам вправе выбрать композицию своей работы. Только автор может определить способ изложения своих мыслей для раскрытия темы эссе.

Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы по написанию эссе

Эссе должно отражать собственную точку зрения автора по сути раскрываемого вопроса. Эссе оформляется в соответствии с общими требованиями оформления письменных работ, сдается преподавателю в установленный срок. Наличие титульного листа является обязательным элементом данного вида работы. Рекомендуемый объем работы не должен превышать 3-х страниц печатного текста (лист формата А4).

Критерии оценки выполнения самостоятельной работы по написанию эссе:

4-5 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие; приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера; студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области; фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа выполнена и сдана в указанный срок, оформлена в соответствии с требованиями к оформлению.

3-2 - балла - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы; для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов; продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; допущены одна-две ошибки в оформлении работы; сроки соблюдены.

0-1 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа; не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы; допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы; сроки не соблюдены.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Управление конфликтами в организациях»
Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа
Профиль «Социальная работа в системе социальной защиты»
Форма подготовки очная

Владивосток

Паспорт ФОС

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции (формируется частично)	
УПК-1 Способность использовать методы социогуманитарных наук для формирования междисциплинарного подхода в профессиональной деятельности	Знает	знает теорию и практику исследования социальных конфликтов в различных дисциплинах: конфликтологии, психологии, социологии, политологии и других;
	Умеет	умеет анализировать социально значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач;
	Владеет	владеет навыками использования категориального аппарата гуманитарных и социальных наук, навыками применения методологии междисциплинарного анализа социального конфликта в профессиональной деятельности.
ПК-7 Способность на современной технологической основе разрабатывать эмпирические модели социальной работы, предлагать рекомендации по их реализации	Знает	характеристики и признаки конфликта как социального феномена
	Умеет	использовать универсальную понятийную схему анализа конфликта для анализа конфликтов в организации в контексте социальной работы
	Владеет	навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов в организации в контексте социальной работы

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел I. Психология конфликта	УПК-1	Знает, умеет	УО-1,4 ПР-1	Вопросы к зачету 1-15

		ПК-7	Знает, умеет	ПР-4 ПР-7 ПР-3	Вопросы к зачету 1-15
2	Раздел II. Управление конфликтом в организации	УПК-1	Знает, умеет, владеет	УО-4 ПР-1	Вопросы к зачету 16-30
		ПК-7	Знает, умеет	ПР-3 ПР-7 ПР-11	Вопросы к зачету 16-30

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
ОПК-5 Способность использовать методы социогуманитарных наук для формирования междисциплинарного подхода в профессиональной деятельности	Знает	знает теорию и практику исследования социальных конфликтов в различных дисциплинах: конфликтологии, психологии, социологии, политологии и других;	знание сущности процессов абстрактного мышления, анализа, синтеза; способы описания проблемы и задач исследовательской и практической деятельности, обоснования актуальности решения задач научно-исследовательского и практического характера;	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу; к способам описания проблемы и задач исследовательской и практической деятельности, к обоснованию актуальности решения задач научно-исследовательского и практического характера;

	Умеет	умеет анализировать социально значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач;	умение на практике осуществлять такие профессиональные процедуры, как постановка проблем, целей и задач исследования, на основе анализа достижений современных наук об обществе и практики, обосновывать гипотезы, разрабатывать программу и методическое обеспечение исследования (теоретического, эмпирического);	способность выполнять такие профессиональные действия, как постановка проблем, целей и задач исследования, на основе анализа достижений современных наук об обществе и практики, обосновывать гипотезы, разрабатывать программу и методическое обеспечение исследования (теоретического, эмпирического);
	Владеет	владеет навыками использования категориального аппарата гуманитарных и социальных наук, навыками применения методологии междисциплинарного анализа социального конфликта в профессиональной деятельности.	владение навыками применения знаний в области технологии абстрактного мышления, анализа, синтеза и технологиями постановки профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности;	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу; владеет технологиями постановки профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности;

ПК-7 Способность на современной технологической основе разрабатывать эмпирические модели социальной работы, предлагать рекомендации по их реализации	Знает	характеристики и признаки конфликта как социального феномена	Знание необходимых и достаточных признаков конфликта, знание характеристик конфликта как социального явления	Способность назвать необходимые и достаточные признаки конфликта и его основные характеристики как социального феномена
	Умеет	использовать универсальную понятийную схему анализа конфликтов в организации в контексте социальной работы	Умение анализировать конфликт в организации на основе универсальной понятийной схемы анализа конфликта в контексте социальной работы	Способность выявить ключевые аспекты конфликта в организации как основу для урегулирования конфликта в контексте социальной работы
	Владеет	навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов в организации в контексте социальной работы	Владение навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов в контексте социальной работы	Способность прогнозировать конфликт в организации и осуществлять процедуры по предупреждению конфликтов в контексте социальной работы

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление конфликтами в организациях» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине предусмотрен зачет как вид промежуточной аттестации в устной форме (устный опрос в форме собеседования).

Список вопросов к зачету:

1. Определение конфликта различными исследователями. Инвариантные признаки понятия конфликт.
2. Развитие конфликтологических идей.
3. Понимание природы конфликта в различных психологических подходах.
4. Причины конфликтов. Оценка деятельности как одна из причин возникновения конфликтов.
5. Структура конфликта. Понятие субъект конфликта, ранг субъекта.
6. Восприятие в условиях конфликта.
7. Динамические характеристики конфликта.
8. Динамика конфликтов различных видов.
9. Позитивные функции конфликта.
10. Конфликтогены. Типы конфликтогенов. Закон эскалации конфликтогенов.
11. Основные понятия и основные методы управления конфликтом.
12. Формулы возникновения конфликтов.
13. Конфликты и транзактный анализ.
14. Двухмерная и трехмерная сетка стратегий поведения в конфликте.
15. Характеристика стратегий и тактик поведения в конфликте.
16. Типы конфликтных личностей.
17. Модели развития конфликта /по Рубину и Гришиной/.
18. Метод принципиального ведения переговоров и его отличие от позиционного подхода. НАОС и ее роль в переговорном процессе.
19. Посредничество в переговорном процессе. Арбитраж. Модель арбитража.
20. Мотивационный конфликт /по К. Левину/.
21. Внутриролевой и межролевой конфликт.
22. Обстоятельства, способствующие конфликту, и обстоятельства, снижающие возможность конфликта (по Дж. Рубину).
23. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
24. Переговоры, эволюция, типы интегративных решений.
25. Понятие организации. Виды и уровни конфликтов в организации.
26. Формы производственных конфликтов.
27. Структурные методы управления конфликтом в организации.
28. Межличностные методы управления конфликтом в организации.
29. Функции управления конфликтом в организации.
30. Коммуникативная культура в контексте управления конфликтами в организации.

**Критерии выставления оценки студенту на зачете по дисциплине
«Управление конфликтами в организациях»**

Баллы (рейтин- говой оценки)	Оценка за- чета/ экза- мена (стан- дартная)	Требования к сформированным компетенциям
100- 66	<i>«Зачтено»</i>	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, также студент может использовать методы социогуманитарных наук для формирования междисциплинарного подхода в профессиональной деятельности и демонстрирует способность к прогнозированию и предупреждению организационного конфликта в контексте социальной работы
65 и ниже	<i>«Не за- чтено»</i>	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. При этом студент не может использовать методы социогуманитарных наук для формирования междисциплинарного подхода в профессиональной деятельности и не может прогнозировать организационный конфликт

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление конфликтами в организациях» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление конфликтами в организациях» проводится в форме контрольных мероприятий (предъявления конспектов, реферата, эссе, участия в групповых дискуссиях) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Для текущей аттестации студентов используются следующие оценочные средства:

УО-1 – Собеседование.

УО-4 - Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

ПР-1 – Тест - система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

ПР-3 – Эссе - средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

ПР-4 – Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно- исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Пр-7 – Конспект - продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.

ПР-11 - Кейс - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

ПР-1. Тестовые задания. Пример формулировок вопросов

1. В современной концепции Л. Козера конфликт трактуется как:
 - А) социальная аномалия, своего рода болезнь, которую необходимо преодолеть
 - Б) фактор обеспечения устойчивости определенной социальной системы
 - В) перманентное состояние социального организма

2. Какое мнение о конфликте не разделяется в настоящее время?
- А) конфликт – это нормально
 - Б) конфликт – это не обязательно плохо
 - В) конфликт – это чаще всего дезинтеграция
 - Г) конфликт – это то, с чем можно работать
3. Исключите вид конфликта, который не попадает под основание классификации – субъекты конфликтного взаимодействия:
- А) внутриличностные
 - Б) межличностные
 - В) семейные
 - Г) межгрупповые
4. Необходимым и обязательным условием возникновения конфликта является:
- А) наличие объективного противоречия
 - Б) восприятие конфликтности
5. Конфликт как воспринимаемое расхождение интересов определяют:
- А) Козер
 - Б) Рубин, Пруйт, Ким
 - В) Анцупов и Шипилов
 - Г) Гришина
6. Согласно классификации стратегий реагирования в конфликте Томаса, уход – это:
- А) взаимные уступки
 - Б) снижение своих интересов и принятие позиции оппонента
 - В) навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения
 - Г) осуществление поиска взаимовыгодного решения
 - Д) отсутствие активных действий по разрешению конфликта
7. Позитивный опыт прежнего взаимодействия, отсутствие разногласий, по мнению Гришиной, ведет к:
- А) кооперации
 - Б) конкуренции
 - В) сотрудничеству
8. Модель позитивного конфликта или конфликтного функционализма разрабатывалась
- А) Козером
 - Б) Дарендорфом
 - В) Спенсером

9. К структурным элементам конфликта не относятся (отметьте все варианты)

- А) эскалация конфликта
- Б) участники конфликта
- В) инцидент
- Г) предмет конфликта
- Д) затухание конфликта

10. Неопределенность в соотношении сил

- А) снижает вероятность конфликта
- Б) повышает вероятность конфликта

Критерии оценки тестового задания.

В рамках изучения дисциплины предусмотрено 2 теста (по итогам изучения 1 и 2 разделов соответственно). Каждый тест содержит по 20 вопросов. Каждый правильный ответ оценивается в 0,5 балла. Максимально за выполнения одного теста студент может получить 10 баллов.

ПР-11 – Кейсовые задачи. Примеры формулировок.

Кейс – задача №1

Цель: проанализировать ситуацию и предложить свои варианты разрешения, и принять участие в обсуждении.

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

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

Краткие методические указания

Кейс-задача состоит из одного задания. Максимально за кейс-задачу можно получить 4 балла. Время, отводимое на выполнение кейс-задачи составляет 10 минут.

Кейс – задача №2

1. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют.

Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную, которая уже две недели находится на больничном. Вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

4. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Задание: Как бы вы поступили на месте руководителя? Предложите возможные ситуации.

Краткие методические указания

Кейс-задача состоит из четырех вопросов. Максимально за кейс-задачу можно получить 4 балла. Время, отводимое на выполнение кейс-задачи составляет 15 минут.

Кейс – задача №3

1) Определите природу конфликта в следующей ситуации:

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

2) Определите природу конфликта в следующей ситуации:

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

3) Определите природу конфликта в следующей ситуации:

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Краткие методические указания

Кейс-задача состоит из трех заданий. Максимально за кейс-задачу можно получить 4 балла. Время, отводимое на выполнение кейс-задачи составляет 15 минут.

Кейс – задача №4

1. Сотрудники отдела проектирования получили от начальства очень важное задание с жесткими сроками исполнения. Оно состояло в разработке продукта для одного из постоянных клиентов. Через некоторое время выяснилось, что существует риск не успеть закончить задание к назначенной дате из-за скрупулезного подхода к созданию проекта. Руководитель отдела заявил, что важнее уложиться в срок, так как в противном случае вышестоящее начальство может объявить работникам выговор и лишить их премий. Но главный проектировщик возразил, что нельзя жертвовать качеством продукта, так как из-за подобного подхода можно потерять клиентов, от чего репутация фирмы может пострадать. В итоге между ними разгорелся скандал.

2. Надежда устроилась на работу в новый отдел офиса. Работает здесь два месяца. Начинать работу приходилось с нуля. Через два месяца руководство компании решило расширить этот отдел и приняло на работу нового сотрудника без опыта работы. Этот сотрудник занял должность начальника отдела. Возник конфликт между Надеждой и ее новым начальником. Надежда рассчитывала, что руководство компании оценит ее работу за два месяца и предложит ей возглавить этот отдел.

3. На аттестации заместитель начальника цеха выступил с рядом замечаний в адрес одной из аттестуемых, указав на серьезные просчеты в ее работе. Замечания были весьма веские и обоснованные. В ответ работница расплакалась и заявила, что заместитель начальника, являясь ее соседом по подъезду, сводит с ней личные счеты: ее собака якобы не дает ему спать по ночам.

Краткие методические указания

Кейс-задача состоит из трех заданий. Максимально за кейс-задачу можно получить 4 баллов. Время, отводимое на выполнение кейс-задачи составляет 15 минут.

Кейс – задача №5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

1 Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель

представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

2. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Краткие методические указания

Кейс-задача состоит из трех заданий. Максимально за кейс-задачу можно получить 4 балла. Время, отводимое на выполнение кейс-задачи составляет 15 минут.

Критерии оценивания решения кейсовых задач

4 балла - студент демонстрирует полное понимание проблемы; мнение аргументировано; все требования, предъявляемые к заданию, выполнены

3 балла - студент демонстрирует значительное понимание проблемы; все требования, предъявляемые к заданию, выполнены

2 балла - студент демонстрирует частичное понимание проблемы; большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

1 балл – студент демонстрирует небольшое понимание проблемы; многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

0 баллов - студент демонстрирует непонимание проблемы или нет ответа, не было попытки решить задачу.