




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

  
(подпись) Левадня М.О.  
(Ф.И.О. рук. ОП)  
«18» декабря 2019 г.

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор департамента  
психологии и образования  
  
Для документов  
Калниболанчук И.С.  
(подпись) (Ф.И.О. директора)  
«18» декабря 2019 г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Психология управления конфликтами в организации  
Направление подготовки 37.04.01 Психология  
магистерская программа «Психология менеджмента»  
Форма подготовки очная

курс 1 семестр 1  
лекции 18 час.  
практические занятия 18 час.  
лабораторные работы 0 час.  
в том числе с использованием МАО лек. 12 /пр. 12 /лаб. 0 час.  
всего часов аудиторной нагрузки 36 час.  
в том числе с использованием МАО 24 час.  
самостоятельная работа 72 час.  
в том числе на подготовку к экзамену 54 час.  
контрольные работы (количество) не предусмотрены  
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены  
зачет не предусмотрен  
экзамен 1 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора ДВФУ от 04.04.2016 г. № 12-13-592

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента психологии и образования, протокол № 04 от «18» декабря 2019 г.

Директор Департамента психологии и образования: канд. пед. наук, доцент Калниболанчук И.С.

Составитель: канд. психол. н., доцент Аристова И.Л.

Владивосток  
2019

**Оборотная сторона титульного листа РПД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Директор департамента  
Психологии и образования

\_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Директор департамента  
Психологии и образования

\_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**III. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Директор департамента  
Психологии и образования

\_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Директор департамента  
Психологии и образования

\_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

### Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: формирование у магистрантов навыков снижения конфликтности персонала и формирования комплекса мероприятий по профилактике и ликвидации последствий организационных конфликтов.

Задачи:

- 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.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные и общепрофессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции (формируется частично)	
ОК-2 Готовность проявлять качества лидера и организовать работу коллектива, владеть эффективными технологиями решения профессиональных проблем	Знает	различия управленческой лидерства и руководства в коллективе; основы организации коллектива, структуру лидерских качеств; нормативно-правовое регулирование в сфере управленческой деятельности; методологические основы решения профессиональных проблем с помощью мониторинга
	Умеет	осуществлять ситуационный анализ и сценарное планирование деятельности коллектива; выявлять реальные проблемы и противоречия в системе управления коллективом и формировать программы его развития; анализировать и комментировать основные документы (программы, указы, приказы и постановления) в сфере кадрового развития с помощью мониторинга социальных процессов; воплощать в жизнь решения по руководству коллективом и нести за это ответственность
	Владеет	Навыками самостоятельного поиска эффективных управленческих решений; профессиональной экспертно-аналитической деятельности в системе мониторинга социальных процессов; методами поиска и обработки необходимой информации для последующего формирования управленческого решения; планирования и

		прогнозирования деятельности коллектива при помощи современных технологий; участия в подборе кадров и формировании команды для решения поставленных задач в системе социальной работы
ОК-3 Умение работать в проектных междисциплинарных командах, в том числе в качестве руководителя	Знает	Определения основных характеристик проекта; основные составляющие аналитической деятельности; основные методы анализа
	Умеет	выявлять значимые социальные проблемы для разработки проектов; применять основные методы анализа для изучения конкретных социальных проблем
	Владеет	Навыками поиска и анализа информации в отношении изучаемых социальных проблем; навыками представления результатов анализа социальных проблем для разработки проектов
ОК-9 Способность действовать в нестандартных ситуациях, проявлять инициативу, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Знает	этические нормы, правила и принципы профессионального поведения; основные этические документы российских и международных профессиональных сообществ и организаций; суть теории риска и основные формы и уровни профессиональной ответственности.
	Умеет	применять этические знания и нормативные документы в управленческой деятельности, проявлять инициативу в нестандартных ситуациях, формулировать цели и задачи, действовать и брать на себя ответственность за результаты.
	Владеет	Навыками применения этических знания и нормативных документов в управленческой деятельности, навыками инициирования действий и взаимодействий в научной и практической деятельности, демонстрирует способность брать на себя ответственность в нестандартных ситуациях.
ОПК-2 готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимаемая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знает	основные принципы профессиональной коммуникации; коллективной деятельности; понятие толерантности и теорию межкультурной коммуникации; основные социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	Умеет	эффективно использовать различные формы и средства коммуникации (в том числе – интернета) при решении профессиональных задач;

		руководить коллективом, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; использовать ресурсы культуры для формирования и развития коллективной работы.
	Владеет	навыками управления коллективом в профессиональной сфере, с учетом социальных различий его членов; успешного социального общения; организации работы в целях достижения максимально эффективных результатов; оценки и самооценки в сфере профессиональной деятельности в социальной работе.

## **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. 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**

**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	2 часа	УО-4 групповая дискуссия; ПР-7 - конспект

2	3-4 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию; подготовка реферата	2 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	2 часа	УО-4 групповая дискуссия; ПР-7 - конспект
4	7-8 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию;	2 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	2 часа	УО-4 групповая дискуссия; ПР-7 – конспект
6	11-12 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию	2 часа	УО-4 групповая дискуссия; ПР-7 - конспект
7	13-14 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию; написание эссе	3 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	3 часа	УО-4 групповая дискуссия; ПР-1 тест ПР-7 - конспект
9	1-18 неделя	Подготовка к экзамену	54 часа	УО-1 собеседование
			72 часа	

### **Характеристика заданий для самостоятельной работы и методические рекомендации по их выполнению**

Самостоятельная работа магистрантов 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.

Самостоятельная работа магистранта 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>

### **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 магистрант 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 магистранту, если магистрант активно включается в обсуждение, выражает своё мнение по сформулированной проблеме, аргументирует 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 магистранту, 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 магистранту, 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.

Магистрант 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 решает-

ся 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 содержится .....Этот 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 магистрантов, 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 магистрантом.

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 магистранту, если магистрант 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; магистрант знает и владеет навыком самостоятельной исследо-

вательской 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.

#### 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	ОК-2	Знает, умеет, владеет	УО-4 ПР-1 ПР-4 ПР-7 ПР-11	Вопросы к экзамену 1-15
		ОК-3			
		ОПК-2			
2	Раздел II. Управление конфликтом в организации	ОК-2	Знает, умеет, владеет	УО-4 ПР-1 ПР-3 ПР-7 ПР-11	Вопросы к экзамену 16-30
		ОК-9			
		ОПК-2			

#### V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### Основная литература

1. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-

9916-8176-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/436457>

2. Низова, Л.М. Организационно-управленческая конфликтология : учебно-методическое пособие / Л.М. Низова. — Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. — 88 с. — ISBN 978-5-8158-1810-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. <https://e.lanbook.com/book/93214?category=4639>

3. Почебут, Л. Г. Организационная социальная психология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Г. Почебут, В. А. Чикер. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 246 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07752-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438113>

### Дополнительная литература

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. 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>

3. 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>

4. Козырев, Г. И. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420956>

5. 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>

6. Кошелев, А.Н. Конфликты в организации: виды, назначение, способы управления /А.Н.Кошелев, Н.Н.Иванникова. – М.: Альфа-Пресс, 2007. – 212 с. – 2 экз. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:416608&theme=FEFU>

7. Крымов, А. Управление конфликтами в организации: методическое пособие /А.Крымов. – М.: 2011. – 63 с. – 1 экз. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:823909&theme=FEFU>

8. Левкин, Н.В. Управленческие новации и организационный конфликт //Экономика и организация промышленного производства, 2009. № 2. С. 145-

156. [Электронный ресурс]. Режим доступа:  
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:654191&theme=FEFU>

9. 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>

10. 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>

11. Решетникова К.В. Организационная конфликтология: учебное пособие для вузов /К.В. Решетникова. – М.: Инфра-М, 2015. – 174 с. 3 экз. (2009 – 1 экз., 2011 – 1 экз.) . [Электронный ресурс]. - режим доступа:  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:795468&theme=FEFU>

12. 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>

13. 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.php?bookinfo=458059>

14. Чумиков А.Н. Антикризисные коммуникации: учебное пособие для вузов /А.Н.Чумиков. – М.: Аспект Пресс, 2013. – 173 с. – 3 экз. [Электронный ресурс]. - режим доступа:  
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:720235&theme=FEFU>

15. Эрлих М.Е. Конфликт интересов в процессе несостоятельности (банкротства) /М.Е.Эрлих. – М.: Проспект, 2014. – 186 с. – 2 экз. [Электронный ресурс]. - режим доступа:  
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:739528&theme=FEFU>

### **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»

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

При осуществлении образовательного процесса магистрантами и профессорско-преподавательским составом используется следующее программное обеспечение: MicrosoftOffice (Access, Excel, PowerPoint, Word и т. д), OpenOffice, Skype, программное обеспечение электронного ресурса сайта ДВФУ, включая ЭБС ДВФУ.

1. ЭБС ДВФУ - <https://www.dvfu.ru/library/electronic-resources/> ,
2. Электронная библиотека диссертаций РГБ - <http://diss.rsl.ru/> ,
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY - <http://elibrary.ru/defaultx.asp> ,
4. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" - <http://e.lanbook.com/> ,
5. Электронная библиотека "Консультант студента" - <http://www.studentlibrary.ru/> ,
6. Электронно-библиотечная система IPRbooks - <http://www.iprbookshop.ru/> ,
7. Информационная система "ЕДИНОЕ ОКНО доступа к образовательным ресурсам" - <http://window.edu.ru/> ,
8. Доступ к Антиплагиату в интегрированной платформе электронного обучения Blackboard ДВФУ - <https://bb.dvfu.ru/> ,
9. Доступ к электронному заказу книг в библиотеке ДВФУ - <http://lib.dvfu.ru:8080/search/query?theme=FEFU> ,
10. Доступ к расписанию [https://www.dvfu.ru/schools/school\\_of\\_arts\\_culture\\_and\\_sports/student/the-schedule-of-educational-process/](https://www.dvfu.ru/schools/school_of_arts_culture_and_sports/student/the-schedule-of-educational-process/) ;
11. Доступ к рассылке писем <http://mail.dvfu.ru/>

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Последовательность учебной деятельности 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 магистрантов 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.

#### **Методические указания по сдаче экзамена**

Магистранты получают допуск к экзамену при выполнении следующих требований: число пропусков занятий в течение семестра не превышает 30%; успешно сдаются все задания и письменные работы, в том числе контрольные (тест), магистрант пишет конспекты отдельных глав первоисточников, подготавливает реферат, успешно выполняет решение кейсовых задач

При невыполнении названных условий магистранты не получают допуск к экзамену. Допуск возможен после ликвидации задолженностей.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Освоение дисциплины 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.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест освоения дисциплины согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и занятия проводятся с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Паспорт ФОС

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции (формируется частично)	
ОК-2 Готовность проявлять качества лидера и организовать работу коллектива, владеть эффективными технологиями решения профессиональных проблем	Знает	различия управленческой лидерства и руководства в коллективе; основы организации коллектива, структуру лидерских качеств; нормативно-правовое регулирование в сфере управленческой деятельности; методологические основы решения профессиональных проблем с помощью мониторинга
	Умеет	осуществлять ситуационный анализ и сценарное планирование деятельности коллектива; выявлять реальные проблемы и противоречия в системе управления коллективом и формировать программы его развития; анализировать и комментировать основные документы (программы, указы, приказы и постановления) в сфере кадрового развития с помощью монито-

		ринга социальных процессов; воплощать в жизнь решения по руководству коллективом и нести за это ответственность
	Владеет	Навыками самостоятельного поиска эффективных управленческих решений; профессиональной экспертно-аналитической деятельности в системе мониторинга социальных процессов; методами поиска и обработки необходимой информации для последующего формирования управленческого решения; планирования и прогнозирования деятельности коллектива при помощи современных технологий; участия в подборе кадров и формировании команды для решения поставленных задач в системе социальной работы
ОК-3 Умение работать в проектных междисциплинарных командах, в том числе в качестве руководителя	Знает	Определения основных характеристик проекта; основные составляющие аналитической деятельности; основные методы анализа
	Умеет	выявлять значимые социальные проблемы для разработки проектов; применять основные методы анализа для изучения конкретных социальных проблем
	Владеет	Навыками поиска и анализа информации в отношении изучаемых социальных проблем; навыками представления результатов анализа социальных проблем для разработки проектов
ОК-9 Способность действовать в нестандартных ситуациях, проявлять инициативу, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Знает	этические нормы, правила и принципы профессионального поведения; основные этические документы российских и международных профессиональных сообществ и организаций; суть теории риска и основные формы и уровни профессиональной ответственности.
	Умеет	применять этические знания и нормативные документы в управленческой деятельности, проявлять инициативу в нестандартных ситуациях, формулировать цели и задачи, действовать и брать на себя ответственность за результаты.
	Владеет	Навыками применения этических знания и нормативных документов в управленческой деятельности, навыками инициирования действий и взаимодействий в научной и практической

		деятельности, демонстрирует способность брать на себя ответственность в нестандартных ситуациях.
ОПК-2 готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимаемая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знает	основные принципы профессиональной коммуникации; коллективной деятельности; понятие толерантности и теорию межкультурной коммуникации; основные социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	Умеет	эффективно использовать различные формы и средства коммуникации (в том числе – интернета) при решении профессиональных задач; руководить коллективом, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; использовать ресурсы культуры для формирования и развития коллективной работы.
	Владеет	навыками управления коллективом в профессиональной сфере, с учетом социальных различий его членов; успешного социального общения; организации работы в целях достижения максимально эффективных результатов; оценки и самооценки в сфере профессиональной деятельности в социальной работе.

### 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	ОК-2	Знает, умеет, владеет	УО-4 ПР-1 ПР-4 ПР-7 ПР-11	Вопросы к экзамену 1-15
		ОК-3			
		ОПК-2			
2	Раздел II. Управление конфликтом в организации	ОК-2 ОК-9 ОПК-2	Знает, умеет, владеет	УО-4 ПР-1 ПР-3 ПР-7 ПР-11	Вопросы к экзамену 16-30

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
ОК-2 Готовность проявлять качества лидера и организовать работу коллектива, владеть эффективными технологиями решения профессиональных проблем	Знает	основы организации коллектива, структуру лидерских качеств; методологические основы решения профессиональных проблем с помощью мониторинга	Знание теорий лидерства	Способность сформулировать основные положения лидерства, способность описать структуру лидерских качеств
	Умеет	осуществлять ситуационный анализ и сценарное планирование деятельности коллектива; выявлять реальные проблемы и противоречия в системе управления коллективом и формировать программы его развития; воплощать в жизнь решения по руководству коллективом и нести за это ответственность	Умение производить анализ конфликта	Способность применять на практике разные методы анализа конфликта

	Владеет	методами поиска и обработки необходимой информации для последующего формирования управленческого решения; планирования и прогнозирования деятельности коллектива при помощи современных технологий; участия в подборе кадров и формировании команды для решения поставленных задач в системе социальной работы	Владение навыками предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций	Способность осуществлять управленческую деятельность в ситуации конфликта
ОК-3 Умение работать в проектных междисциплинарных командах, в том числе в качестве руководителя	Знает	Определения основных характеристик проекта; основные составляющие аналитической деятельности; основные методы анализа	Знание основ проектной деятельности	Способность назвать основные положения проектной деятельности
	Умеет	выявлять значимые социальные проблемы для разработки проектов; применять основные методы анализа для изучения конкретных социальных проблем	Умение выявлять точки конфликтной напряженности	Способность находить адекватные способы снижения напряженности соответственно разным механизмам ее возникновения

	Владеет	Навыками поиска и анализа информации в отношении изучаемых социальных проблем; навыками представления результатов анализа социальных проблем для разработки проектов	Владение навыками поиска информации	Способность находить необходимую для работы с конкретной ситуацией напряженности информацию
ОК-9 Способность действовать в нестандартных ситуациях, проявлять инициативу, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Знает	этические нормы, правила и принципы профессионального поведения; основные этические документы российских и международных профессиональных сообществ и организаций; суть теории риска и основные формы и уровни профессиональной ответственности.	Знание основных правил профессионального поведения	Способность назвать правила профессионального поведения
	Умеет	применять этические знания и нормативные документы в управленческой деятельности, проявлять инициативу в нестандартных ситуациях, формулировать цели и задачи, действовать и брать на себя ответственность за результаты.	Умение применять знания по управлению конфликтами в нестандартных ситуациях	Способность выбрать адекватные приемы и формы управления конфликтом

	Владеет	<p>Навыками применения этических знания и нормативных документов в управленческой деятельности, навыками инициирования действий и взаимодействий в научной и практической деятельности, демонстрирует способность брать на себя ответственность в нестандартных ситуациях.</p>	Владение навыками управленческой деятельности	Способность к управлению конфликтом на разных стадиях его развития
ОПК-2 готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно восприимчивая социальные, этнические, конфесси-	Знает	<p>основные принципы профессиональной коммуникации; коллективной деятельности; понятие толерантности и теорию межкультурной коммуникации; основные социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	Знание правил эффективного общения и поведения в конфликте	Способность назвать правила эффективного общения в конфликте

ональные и культурные различия	Умеет	эффективно использовать различные формы и средства коммуникации (в том числе – интернета) при решении профессиональных задач; руководить коллективом, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; использовать ресурсы культуры для формирования и развития коллективной работы.	Умение использовать ресурс организационной культуры в целях снижения напряженности	Способность формировать общие цели, элементы коммуникативной культуры для предупреждения конфликтов
	Владеет	навыками управления коллективом в профессиональной сфере, с учетом социальных различий его членов; успешного социального общения; организации работы в целях достижения максимально эффективных результатов; оценки и самооценки в сфере профессиональной деятельности в социальной работе.	Владение навыками конфликтологической оценки	Способность прогнозировать возникновение конфликта и осуществлять воздействия по его урегулированию

## Оценочные средства для промежуточной аттестации

### Вопросы к экзамену

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 за устный ответ на экзамене**

Баллы (рейтинго- вой оцен- ки)	Оценка за- чета/ экза- мена (стан- дартная)	Требования к сформированным компетенциям

100-86	<i>Отлично</i>	Оценка «отлично» выставляется магистранту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	<i>Хорошо</i>	Оценка «хорошо» выставляется магистранту, 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.
75-61	<i>удовлетворительно</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется магистранту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60-0	<i>неудовлетворительно</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется магистранту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки /неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится магистрантам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### **Оценочные средства для текущей аттестации**

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий (предъявления конспектов, реферата, эссе, участия в групповых дискуссиях) по оцениванию фактических результатов обучения магистрантов 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 магистрантов используются следующие оценочные средства:

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 преодолевать
  - 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 магистрант 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 баллов. 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** - магистрант демонстрирует полное понимание проблемы; мнение аргументировано; все требования, предъявляемые к заданию, выполнены

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

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

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

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