

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
Красноярский институт железнодорожного транспорта
–филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»
(КрИЖТ ИрГУПС)

Р.Н. ГАЛИАХМЕТОВ

Конфликтология

Методические материалы и указания по изучению дисциплины для
обучающихся направления 38.04.03 Управление персоналом,
магистерская программа «Стратегическое управление персоналом»

КРАСНОЯРСК, 2022

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00a73c5b7b623a969ccad43a81ab346d50 с 08.12.2022 14:32 по 02.03.2024 14:32 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



Галиахметов, Р.Н. Конфликтология: Методические материалы и указания по изучению дисциплины для обучающихся направления 38.04.03 Управление персоналом, магистерская программа «Стратегическое управление персоналом» / Р.Н. Галиахметов ; КрИЖТ ИрГУПС. – Красноярск : КрИЖТ ИрГУПС, 2022. – 30 с.

Методические материалы и указания по изучению дисциплины разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины ФТД.02 Конфликтология для направления 38.04.03 Управление персоналом, магистерская программа «Стратегическое управление персоналом».

Содержат указания по лекционным и практическим занятиям, самостоятельной работе, список рекомендуемой литературы и информационных ресурсов, а также методические материалы для подготовки к текущему и промежуточному контролю знаний.

Рекомендовано к изданию методическим советом КрИЖТ ИрГУПС

Печатается в авторской редакции

© Галиахметов Р.Н., 2022

© Красноярский институт

железнодорожного транспорта, 2022

Содержание

Введение.....	4
1 Цели, задачи и планируемые результаты обучения.....	4
2 Тематическое содержание дисциплины	5
3 Методические рекомендации по лекционным занятиям	7
4 Методические рекомендации по практическим занятиям.....	9
5 Методические рекомендации по организации самостоятельной работы...	11
6 Список рекомендованной литературы и иных информационных ресурсов для изучения дисциплины	12
7 Методические рекомендации по подготовке к текущей и промежуточной аттестации	15

Введение

Данные методические указания предназначены для организации учебного процесса и оказания методической помощи обучающимся при изучении дисциплины «Конфликтология».

В указаниях изложены цель и задачи дисциплины, планируемые результаты обучения, тематическое содержание дисциплины, список рекомендуемых источников, а также типовые задания для подготовки к текущему и промежуточному контролю.

1 Цели, задачи и планируемые результаты обучения

Цель дисциплины состоит в:

- формирование у обучающихся теоретического мышления;
- изучение основных способов управления, предупреждения и разрешения конфликтов в сфере межкультурного взаимодействия.

Задачи дисциплины:

- формирование у обучающихся системного подхода к феномену конфликта, его структуре, динамике и функциональных последствиях
- освоение обучающимися основных способов анализа межкультурных конфликтов и способов их разрешения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен достигнуть результатов образования, указанных в таблице 1

Таблица 1 - Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с требованиями к результатам освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Демонстрирует понимание особенностей различных культур	Знать: – объект, предмет и функции конфликтологии, причины и условия возникновения межкультурных конфликтов и их типологию; – основные структурные модели социальных конфликтов и способы разрешения межкультурных конфликтов;

	<p>УК-5.2 Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур</p>	<p>–принципы медиации, правила проведения переговоров в условиях конфликта культур Уметь: – оценивать конфликтные ситуации и соотносить их с социальной реальностью; – интерпретировать поступки субъектов конфликтного взаимодействия; – использовать научную и методическую литературу при анализе реальных конфликтных ситуаций и их урегулированию; Владеть: – навыками выяснения конфликтной ситуации в общественной и производственной жизни; – приемами разрешения межкультурных конфликтов; – способностью осуществлять практические мероприятия по управлению конфликтами в организации.</p>
--	---	---

2 Тематическое содержание дисциплины

Объем дисциплины – 72 часа (2 зед.). Их распределение по темам дисциплины и видам учебной работы приведено в таблице 2.

Таблица 2 – Тематическое распределение трудоемкости дисциплины

Код	Наименование разделов, тем и видов работы	Очно-заочная форма				Код индикатора достижения компетенции
		Часы				
		Семестр	Лекции	Практики	Самостоятельная работа	
1.0	Раздел 1. Конфликтология как область знания	3				
1.1	Становление конфликтологии	3	2	2		УК-5.1
1.2	Социальный конфликт: сущность, причины, типология	3	2		4	УК-5.1
1.3	Современные подходы к исследованию конфликта			2		УК-5.1
2.0	Раздел 2. Теория управления конфликтом	3				
2.1	Общая теория конфликта	3	2		5	УК-5.2
2.2	Поведение человека в конфликтной ситуации	3		2		УК-5.2
2.3	Внутриличностный конфликт	3	2		5	УК-5.2
2.4	Анализ и моделирование конфликта	3		2		УК-5.2
2.5	Межличностные и внутригрупповые конфликты	3	2		5	УК-5.2
2.6	Конфликт и стресс	3		2		УК-5.2
2.7	Конфликт в организации	3	2		5	УК-5.2
2.8	Межгрупповой конфликт	3		2		УК-5.2
2.9	Предупреждение и разрешение конфликта	3	2		5	УК-5.2
2.10	Конфликт в сфере труда и производства	3		2		УК-5.2
2.11	Управление социальным конфликтом	3	1		4	УК-5.2
2.12	Основы урегулирования конфликтов			1		УК-5.2

3 Методические рекомендации по лекционным занятиям

Лекция (от лат. lectio) – это систематическое, последовательное, монологическое устное изложение лектором (преподавателем) учебного материала. Лекция одна из организационных форм обучения в высшем учебном заведении.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументировано излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса.

Основными организационными вопросами при этом являются, во-первых, подготовка к восприятию лекции, и, во-вторых, как записывать лекционный материал.

Особое значение лекции состоит в том, что знакомит обучающихся с наукой, расширяет, углубляет и совершенствует ранее полученные знания, формирует научное мировоззрение, учит методике и технике лекционной работы.

Кроме того, на лекции мобилизуется внимание, вырабатываются навыки слушания, восприятия, осмысления и записывания информации. Все это призвано воспитывать логическое мышление обучающихся и закладывает основы научного исследования.

Работа обучающихся на лекции – сложный процесс, сочетающий в себе три вида деятельности: слушание, осмысливание и конспектирование (запись).

Задача обучающихся на лекции состоит в том, чтобы кратко, ясно, конструктивно записывать материал – конспектировать.

Конспект помогает восстановить в памяти все содержание лекции, дисциплинирует обучающихся, является важным приемом обучения.

Основное отличие конспекта от текста – отсутствие или значительное снижение избыточности, т.е. удаление отдельных слов или частей текста, не выражающих существенной информации, а также замена развернутых оборотов текста более краткими словосочетаниями (свертывание).

При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко.

Умение отделять основную информацию от второстепенной – одно из главных требований к конспектирующему.

Хорошие результаты в выработке такого умения дает прием, названный условно приемом фильтрации и сжатия текста, который включает в себя две операции:

- а) разбивка текста на части по смыслу;
- б) нахождение в каждой части текста слова, краткой фразы или обобщающей короткой формулировки, которые бы выражали основной смысл этой части. Такие слова или фразы называются ключевыми.

Ведение конспекта создает особенно благоприятные условия для запоминания прослушанного, так как в этом процессе принимают участие слух, зрение, рука. Это позволяет сосредоточиться, способствует запоминанию.

Умело зафиксированный материал легче запоминается, поэтому хороший конспект можно считать своеобразным пособием при подготовке к экзамену.

При неумелом конспектировании характерны следующие основные ошибки:

- попытки записывать все почти дословно;
- составление плана вместо записи лекций;
- выборочная запись лишь только важной и трудной информации.

Основной принцип конспектирования – писать не все, но так, чтобы сохранить все действительно важное и логику изложения материала, чтобы при необходимости можно было полностью «развернуть» конспект в исходный текст.

Сокращение записи может достигаться не за счет пропусков каких-то элементов лекций, а благодаря концентрированию, сгущению исходной информации.

Очень важно выделить и четко зафиксировать идеи лекции. Во время лекции цветными карандашами необходимо обводить, подчеркивать или обозначать ключевые аспекты лекций. При работе с конспектом это позволяет сразу увидеть главное.

Весьма эффективным способом проработки лекционного материала в течение семестра является составление и сохранение подробных планов, особенно тех лекций, усвоение которых вызывало затруднение. Этот план позволит гораздо быстрее и полнее вспомнить материал, к экзамену его можно использовать и как план ответа.

В плане материал представляется более сжато, без мелких деталей и подробностей, поэтому при сопоставлении и анализе планов лекций легче, чем по конспекту, выявить основные, стержневые идеи курса, его логику и определить типовой алгоритм, по которому обычно излагаются важнейшие понятия.

Для лучшего представления структуры изучаемого материала очень полезно составлять схемы логических связей отдельных частей лекции, раздела.

После проработки лекции желательно проверить, как вами усвоен материал. Критериями качественной работы могут быть следующие аспекты:

- знать тему;
- четко представлять план лекции или данного вопроса;
- уметь выделять основное, главное;
- усвоить значение примеров и иллюстрации;
- знать, как связаны вновь получаемые знания с уже имеющимися;
- знать возможность и необходимость применения полученных сведений.

Завершающим этапом, выполняемым в рамках самостоятельной работы над лекцией, является обработка, закрепление и углубление знаний по теме. Необходимо обращаться к лекциям неоднократно. После каждой лекции перечитать новый материал с заучиванием новых определений, формул и выражений. Первый просмотр записей желательно сделать в тот же день, когда все свежо в памяти. Конспект нужно прочитать, заполнить пропуски, расшифровать некоторые сокращения. Затем надо ознакомиться с рекомендованной по теме преподавателем литературой, учебником, внести нужные уточнения и дополнения в лекционный материал.

Важнейшим критерием усвоения лекционного материала зависит от направленности внимания обучающихся. Эффективная работа обучающихся на лекции требует определенных умений. К ним относятся: умение эффективно слушать лекцию, умение осмысливать информацию, управлять своим вниманием, правильно конспектировать лекцию, владеть навыками синхронной переработки логической структуры информации в записи.

4 Методические рекомендации по практическим занятиям

Практическое занятие – вид аудиторных учебных занятий, целенаправленная форма организации учебного процесса, при реализации которой обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют практические задания. Практические задания направлены на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся, выступают как средства оперативной обратной связи; цель практических занятий – углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.

На практических занятиях подробно рассматриваются основные вопросы дисциплины, разбираются основные типы задач. К каждому практическому занятию следует заранее самостоятельно выполнить

домашнее задание и выучить лекционный материал к следующей теме. Систематическое выполнение домашних заданий обязательно и является важным фактором, способствующим успешному усвоению дисциплины.

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что выполнение практических заданий проводится по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения он будет закрепляться на практических занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях обучающийся не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

Вся процедура выполнения практических заданий состоит из последовательной реализации следующих этапов:

1) систематическая работа на учебных занятиях под руководством преподавателя и самостоятельная работа по закреплению полученных знаний и навыков;

2) добросовестное выполнение заданий преподавателя на практических занятиях;

3) выяснение и уточнение отдельных предпосылок, умозаключений и выводов, содержащихся в учебном курсе; взаимосвязей отдельных его разделов, используемых методов, характера их использования в практической деятельности;

4) сопоставление точек зрения различных авторов по затрагиваемым в учебном курсе проблемам; выявление неточностей и некорректного изложения материала в периодической и специальной литературе;

5) периодическое ознакомление с последними теоретическими и практическими достижениями в области управления;

6) проведение собственных научных и практических исследований по одной или нескольким актуальным проблемам;

7) подготовка научных статей для опубликования в периодической печати, выступление на научно-практических конференциях, участие в работе студенческих научных обществ, круглых столов и диспутах по проблемам управления.

Если в процессе работы над изучением теоретического материала или при решении задач у обучающегося возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. Обучающийся должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения.

5 Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Цели самостоятельной работы:

- стимулирование познавательного интереса;
- закрепление и углубление полученных знаний и навыков;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности, ответственности и организованности;
- подготовка к предстоящим занятиям;
- развитие самостоятельности мышления, способностей к самосовершенствованию и самореализации;
- развитие культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и формировании компетенций.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы обучающегося являются:

- уровень освоения учебного материала (качество знаний);
- умение и навыки использовать теоретические знания в решении практических задач;
- обоснованность и четкость изложения ответов;
- оформление письменных работ в соответствии с предъявляемыми требованиями.

Самостоятельная работа выполняется обучающегося по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Преподаватель сопровождает самостоятельную работу обучающихся: предлагает задания различного типа, консультирует обучающегося в процессе его работы, помогает преодолеть возникающие затруднения, оценивает совместно с обучающимся качество выполненной работы, организует публичность обсуждения результатов.

Результаты контроля самостоятельной работы учитываются для оценивания успеваемости обучающихся при текущем контроле знаний и промежуточной аттестации по результатам семестра.

Традиционные формы самостоятельной работы студентов следующие:

- работа с конспектом лекции, т.е. дополнение конспекта учебным материалом (учебника, учебного пособия, первоисточника, дополнительной литературы, нормативных документов и материалом электронного ресурса и сети Интернет);
- конспектирование текста (работа со справочниками, нормативными документами) в рамках изучения теоретического материала, выносимого на самостоятельную работу;
- прохождение терминологического опроса;
- подготовка к текущей аттестации, в том числе к тестированию;
- подготовка докладов.

Важнейшим этапом работы является изучение рекомендованной к каждой теме литературы.

При работе над рекомендованными источниками и литературой необходимо помнить, что здесь недостаточно ограничиваться лишь беглым ознакомлением или просмотром текста.

Прежде чем приступить к работе с тестом обучающийся должен:

а) сформулировать общее представление о произведении (ознакомиться с заголовком, оглавлением, если оно имеется, просмотреть текст) и целях его создания (обратить внимание на дату написания, реконструировать, опираясь на уже имеющиеся сведения и привлекая дополнительную литературу, историческую ситуацию) определить причины, побудившие автора написать работу;

б) внимательно прочитать текст, возвращаясь к отдельным положениям, выделяя непонятные смысловые части. Выяснить непонятные значения, используя словари, справочную литературу;

в) раскрыть связи теоретических положений и конкретных фактов, определяя то общее, что послужило основой для сделанного вывода.

На основе изученных источников и литературы рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой, проверьте усвоение материала, ориентируясь на вопросы для самоконтроля.

При этих условиях обучающийся не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул для активной проработки лекции

Если в процессе работы над изучением материала у обучающегося возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. Обучающийся должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения.

6 Список рекомендованной литературы и иных информационных ресурсов для изучения дисциплины

Для изучения дисциплины рекомендуется основная и дополнительная литература, а также информационные ресурсы чети Интернет и нормативно-правовые документы, указанные в таблице 3.

Таблица 3 – Список рекомендованной литературы и иных информационных ресурсов для изучения дисциплины

6.1 Учебная литература				
6.1.1 Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/100% онлайн
6.1.1.1	Ратников В.П.	Конфликтология : учебник [Электронный ресурс]. - http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=684816	Москва : Юнити-Дана, 2017	100% онлайн
6.1.1.2	Кильмашкина, Т. Н.	Конфликтология: социальные конфликты : учебник [Электронный ресурс]. - https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684817	Москва : Юнити-Дана, 2017	100% онлайн
6.1.2 Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/100% онлайн
6.1.2.1	Лукаш Ю.А.	Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты: [Электронный ресурс]. - https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115081	Москва : ФЛИНТА, 2017	100% онлайн
6.1.2.2	Табачникова, И. А.	Конфликтология : методическое пособие [Электронный ресурс]. - https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685806	Москва : Дело, 2020.	100% онлайн
6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/100% онлайн
6.1.3.1	Галиахметов Р.Н.	Методические материалы и указания по изучению дисциплины	Личный кабинет обучающегося, ЭОИС	100% онлайн
6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				

6.2.1	Российские железные дороги : официальный сайт / ОАО «РЖД». – Москва, 2003. – URL: http://www.rzd.ru/ . – Текст: электронный.
6.2.2	Федеральная служба государственной статистики // [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.gks.ru/
6.2.3	Библиотека КрИЖТ ИрГУПС : [сайт] / Красноярский институт железнодорожного транспорта – филиал ИрГУПС. – Красноярск. – URL: http://irbis.krsk.irkups.ru/ . – Режим доступа: после авторизации. – Текст: электронный.
6.2.4	Электронная библиотека «УМЦ ЖДТ» : электронно-библиотечная система : сайт / ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте». – Москва, 2013. – URL: http://umczdt.ru/books/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
6.2.5	Образовательная платформа Юрайт : электронная библиотека : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва. – URL: https://urait.ru/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
6.2.6	Лань : электронно-библиотечная система : сайт / Издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – URL: http://e.lanbook.com . – Режим доступа : по подписке. – Текст: электронный.
6.2.7	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» : электронная библиотека : сайт / ООО «Директ-Медиа». – Москва, 2001. – URL: https://biblioclub.ru/ . – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
6.2.8	Красноярский институт железнодорожного транспорта : [электронная информационно-образовательная среда] / Красноярский институт железнодорожного транспорта. – Красноярск. – URL: http://sdo.krsk.irkups.ru/ . – Текст: электронный.
6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы	
6.3.1 Базовое программное обеспечение	
6.3.1.1	Microsoft Windows Vista Business Russian, авторизационный номер лицензиата 64787976ZZS1011, номер лицензии 44799789. Microsoft Office Standard 2013 Russian OLP NL Academic Edition (дог №2 от 29.05.2014 – 100 лицензий; дог №0319100020315000013-00 от 07.12.2015 – 87 лицензий).
6.3.2 Специализированное программное обеспечение	
6.3.2.1	Не предусмотрено
6.3.3 Информационные справочные системы	
6.3.3.1	Консультант Плюс : справочно-правовая система : база данных / Региональные информационные центры КонсультантПлюс ООО ИЦ «ИСКРА». – Москва, 1992. – Режим доступа: из локальной сети вуза. – Текст : электронный.
6.3.3.2	Гарант : справочно-правовая система база данных / ООО «ИПО «ГАРАНТ». – Режим доступа : из локальной сети вуза. – Текст : электронный.
6.3.3.3	Автоматизированная система правовой информации на железнодорожном транспорте (БД АСПИЖТ) : сайт КонсультантПлюс / АО НИИАС. – Режим доступа : из локальной сети вуза. – Текст : электронный.
6.4 Правовые и нормативные документы	
6.4.1	Не предусмотрено

7 Методические рекомендации по подготовке к текущей и промежуточной аттестации

Контроль качества освоения дисциплины и уровня сформированности компетенций включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Задачи промежуточного контроля – оценить уровень сформированности компетенции в рамках дисциплины, в том числе работу обучающегося за определенный период, полученные им теоретические знания, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их к решению практических задач.

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

- минимальный уровень освоения, обязательный для всех обучающихся по завершению освоения образовательной программы; дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;

- базовый уровень освоения, превышение минимальных характеристик сформированности компетенций; позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;

- высокий уровень освоения, максимально возможная выраженность характеристик компетенций; предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

Текущий и промежуточный контроль по дисциплине осуществляется в соответствии со следующей программой:

Таблица 4 – Программа контрольно-оценочных мероприятий

№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (понятие/тем/раздел и т.д. дисциплины)	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения)
2 семестр					
Раздел 1. Конфликтология как область знания					
1	1	Текущий контроль	1.1 Становление конфликтологии	УК-5.1	Доклад (устно)
2	2	Текущий контроль	1.2 Социальный конфликт: сущность, причины, типология	УК.5-1	Терминологический диктант (письменно)
3	3	Текущий контроль	1.3 Современные подходы к исследованию конфликта	УК.5-1	Доклад (устно)
4	3	Текущий контроль	Раздел 1. Конфликтология как область знания	УК.5-1	Тест (компьютерные технологии)
Раздел 2. Теория управления конфликтом					
5	4	Текущий контроль	2.1 Общая теория конфликта	УК.5-2	Доклад (устно)
6	5	Текущий контроль	2.2 Поведение человека в конфликтной ситуации	УК.5-2	Доклад (устно)
7	6	Текущий контроль	2.3 Внутриличностный конфликт	УК.5-2	Доклад (устно)
8	7	Текущий контроль	2.4 Анализ и моделирование конфликта	УК.5-2	Доклад (устно)
9	8	Текущий контроль	2.5 Межличностные и внутригрупповые конфликты	УК-5.2	Терминологический диктант (письменно)
10	9	Текущий контроль	2.6 Конфликт и стресс	УК-5.2	Терминологический диктант (письменно)
11	10	Текущий контроль	2.7 Конфликт в организации	УК-5.2	Терминологический диктант (письменно)
12	11	Текущий контроль	2.8 Межгрупповой конфликт	УК-5.2	Доклад (устно)
13	12	Текущий контроль	2.9 Предупреждение и разрешение конфликта	УК-5.2	Доклад (устно)
14	13	Текущий контроль	2.10 Конфликт в сфере труда и производства	УК-5.2	Доклад (устно)
15	13	Текущий контроль	2.11 Управление социальным конфликтом	УК-5.2	Терминологический диктант (письменно)

16	14	Текущий контроль	2.12 Основы урегулирования конфликтов	УК-5.2	Доклад (устно)
17	14	Текущий контроль	Раздел 2. Теория управления конфликтом	УК.5-2	Тест (компьютерные технологии)
18	15	Промежуточная аттестация - зачет	Разделы 1,2	УК-5.2	Тест (компьютерные технологии)

Общий перечень и характеристика оценочных средств, используемых в рамках дисциплины для оценивания компетенций на различных этапах их формирования приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Перечень и характеристика применяемых оценочных средств

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в методических указаниях
1	Терминологический диктант	Средство проверки степени овладения категориальным аппаратом темы, раздела, дисциплины. Может быть использовано для оценки знаний обучающихся	Перечень понятий по темам дисциплины
2	Доклад	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы докладов, сообщений
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Типовые тестовые задания по разделам
4	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Типовые тестовые задания по дисциплине

Для оценивания результатов обучения в рамках применения каждого оценочного средства применяются определенные критерии и шкалы, представленные ниже.

Таблица 6 – Критерии и шкала оценивания тестовых заданий при промежуточной аттестации в форме зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 70 % и более тестовых заданий при прохождении тестирования
«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

Таблица 7 Критерии и шкалы оценивания терминологического диктанта (при текущем контроле)

Число набранных баллов	Оценка
5 баллов	«отлично»
4 балла	«хорошо»
3 балла	«удовлетворительно»
меньше трех баллов	«неудовлетворительно»

Таблица 8. Критерии и шкала оценивания доклада (при текущем контроле)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся продемонстрировал глубокое знание темы и основных источников; детально охарактеризован круг источников подготовки доклада; использованные понятия раскрыты через определения; ясно видна самостоятельность подготовки и проработки выдвигаемых тезисов, их аргументации и иллюстрации; отмечается умение анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; выдержан план выступления; ответил на все поставленные вопросы.
«хорошо»	«зачтено» Обучающийся продемонстрировал: недостаточно полное, по мнению преподавателя, раскрытие темы; допустил несущественные ошибки в определении понятий; использовал узкий круг источников; сделал самостоятельные выводы, но не сумел их полно аргументировать; выдержан план выступления; ответил на все поставленные вопросы
«удовлетворительно»	Обучающийся продемонстрировал: отражение лишь общего направления изученных материалов; опирался на зауженную источниковую базу; допустил много несущественных или одну-две существенных ошибки при определении понятий; использовал устаревшую учебную литературу; выдержал план выступления, но не сумел ответить на поставленные вопросы.
«неудовлетворительно»	«не зачтено» Обучающийся продемонстрировал большое количество существенных ошибок, не владение материалом; не владение понятийно-терминологическим аппаратом

		дисциплины; неспособность осветить проблематику учебной дисциплины и др.
--	--	--

Таблица 9 – Критерии и шкала оценивания результатов тестирования (при текущем контроле)

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«хорошо»		Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«удовлетворительно»		Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«не удовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

Типовые задания для подготовки к текущей и промежуточной аттестации, а также описание процедуры их проведения представлены далее.

7.1 Типовые контрольные задания на терминологический диктант

Темы терминологических диктантов по теме «Социальный конфликт: сущность, причины, типология»:

1. Социальный конфликт.
2. Социальный статус.
3. Обособление.
4. Субъекты социального поведения.

Темы терминологических диктантов по теме «Межличностные и внутригрупповые конфликты»:

1. Межличностные конфликты.
2. Внутригрупповые конфликты.
3. Социальное неравенство.
4. Огруппление.
5. Инцидент.
6. Групповая сплоченность.

Темы терминологических диктантов по теме «Конфликт и стресс»:

1. Субъекты конфликта.
2. Стресс в конфликте.
3. Компромисс

Темы терминологических диктантов по теме «Конфликт в организации»:

1. Стратегия конфликтного поведения.
2. Ставка в конфликте.
3. Динамика конфликта.

Темы терминологических диктантов по теме «Управление социальным конфликтом»:

1. Конфликты в молодёжной среде.
2. Конфликтная личность.
3. Модель конфликта

7.2 Тематика докладов

Темы докладов по теме «Становление конфликтологии»:

5. Проблемы становления конфликтологии
6. Формирования конфликтологии как науки.
7. Конфликт как атрибут общественной жизни.

Темы докладов по теме «Современные подходы к исследованию конфликта»:

1. Особенности социального неравенства в современной России.
2. Глобальные проблемы в современном мире.

Темы докладов по теме «Общая теория конфликта»:

1. Структура, движущие силы конфликта.
2. Научные основы конфликтологии.
3. Принципы, методы управления конфликтами.

Темы докладов по теме «Поведение человека в конфликтной ситуации»:

1. Межличностный конфликт и его особенности.
2. Типология социальных конфликтов

Темы докладов по теме «Внутриличностный конфликт»:

1. Сущность и структура внутриличностного конфликта.
2. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
3. Внутриличностные конфликты и невроз.

Темы докладов по теме «Анализ и моделирование конфликта»

1. Основные принципы и методы управления конфликтами.
2. Диагностика динамики конфликта.

Темы докладов по теме «Межгрупповой конфликт»:

1. Понятие групповых конфликтов и их классификация.
2. Рестрикционизм как специфическая форма производственного конфликта.
3. Технология рационального поведения в конфликте.

Темы докладов по теме «Предупреждение и разрешение конфликта»:

1. Конфликты и суицид.
2. Сферы проявления межличностных конфликтов.

Темы докладов по теме «Конфликт в сфере труда и производства»:

1. Выборы как форма легитимации социальных конфликтов.
2. Конфликт как проявление трудной ситуации.
3. Роль посредника в деле разрешения конфликтных ситуаций.

Темы докладов по теме «Основы урегулирования конфликтов»:

1. Структурный подход в конфликтологии.
2. Технология рационального поведения в конфликте.

7.3 Типовые тестовые задания

Тестирование проводится по окончании и в течение года по завершению изучения дисциплины и раздела (контроль/проверка остаточных знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности). Компьютерное тестирование обучающихся по темам используется при проведении текущего контроля знаний обучающихся. Результаты тестирования могут быть использованы при проведении промежуточной аттестации.

Во время проведения контроля в форме тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено.

Тесты формируются из фонда тестовых заданий по дисциплине.

Тест (педагогический тест) – это система заданий – тестовых заданий возрастающей трудности, специфической формы, позволяющая эффективно измерить уровень знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся.

Тестовое задание (ТЗ) – варьирующаяся по элементам содержания и

по трудности единица контрольного материала, минимальная составляющая единица сложного (составного) педагогического теста, по которой испытуемый в ходе выполнения теста совершает отдельное действие.

Фонд тестовых заданий (ФТЗ) по дисциплине – это совокупность систематизированных диагностических заданий – тестовых заданий (ТЗ), разработанных по всем тематическим разделам (дидактическим единицам) дисциплины (прошедших апробацию, экспертизу, регистрацию и имеющих известные характеристики) специфической формы, позволяющей автоматизировать процедуру контроля.

Типы тестовых заданий:

ЗТЗ – тестовое задание закрытой формы (ТЗ с выбором одного или нескольких правильных ответов);

ОТЗ – тестовое задание открытой формы (с конструируемым ответом: ТЗ с кратким регламентируемым ответом (ТЗ дополнения); ТЗ свободного изложения (с развернутым ответом в произвольной форме)).

Таблица 10 – Структура тестовых материалов по дисциплине

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД/РПП (с соответствующим номером)	Содержательный элемент	Характеристика содержательного элемента	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
УК-5.1 Демонстрирует понимание особенностей различных культур	1.1 Становление конфликтологии	Становление конфликтологии	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Объект и предмет конфликтологии	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Изучение предмета конфликта	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
	1.2 Социальный конфликт: сущность, причины, типология	Сущность	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Современные концепции конфликта	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Функции социального конфликта	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
	1.3 Современные подходы к исследованию конфликта	Структура конфликта	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Моделирование конфликта	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Динамика конфликта	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД/РПП (с соответствующим номером)	Содержательный элемент	Характеристика содержательного элемента	Количество тестовых заданий, типы ТЗ	
УК-5.2 Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур	2.1 Общая теория конфликта	Стратегии поведения людей в конфликте	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
		Конфликтогены	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
		Анализ конфликта	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
	2.2 Поведение человека в конфликтной ситуации	Личность в конфликтных отношениях	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
		Конфликт и стресс	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
		Выявление внутрличностных конфликтов	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
	2.3 Внутрличностный конфликт	Структурная модель конфликта	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
		Динамическая модель конфликта	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
		Моделирование конфликта	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
	2.4 Анализ и моделирование конфликта	Причины и разновидности межличностных конфликтов	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
		Межгрупповой конфликт	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
		Конфликт в организации	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
	2.5 Межличностные и внутригрупповые конфликты	Профилактика и способы разрешения конфликтов	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
		Модели разрешения конфликтов	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
		Предупреждение конфликтов	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	
		2.6 Конфликт и стресс	Медиация	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД/РПП (с соответствующим номером)	Содержательный элемент	Характеристика содержательного элемента	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
		Процесс управления конфликтом	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Рефлексия	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
	2.7 Конфликт в организации	Управление конфликтом	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Компромисс	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Сотрудничество	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
	2.8 Межгрупповой конфликт	Социальный конфликт	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Семейный конфликт	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Поведение в конфликтной ситуации	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
	2.9 Предупреждение и разрешение конфликта	Работа с конфликтами	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Конфронтация	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Разрешение конфликтов	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
	2.10 Конфликт в сфере труда и производства	Трудовой конфликт	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Производственный конфликт	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Урегулирование конфликтов	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
	2.11 Управление социальным конфликтом	Конфликт и социум	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Латентный конфликт	Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Работа со скрытыми конфликтами	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
	2.12 Основы урегулирования конфликтов	Методы управления конфликтом	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
Процесс урегулирования конфликтов		Умения	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ	

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД/РПП (с соответствующим номером)	Содержательный элемент	Характеристика содержательного элемента	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
		Проработка методов урегулирования конфликтов	Действия	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
Итого				Σ 360 180 – ОТЗ 180 – ЗТЗ

Тестирования, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся во время практических занятий. Тестирование проводится с использованием компьютерных технологий. Варианты тестовых заданий формируются случайно из базы ТЗ. Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде КриЖТ ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

Ниже приведен образец типового варианта итогового теста, предусмотренного рабочей программой дисциплины

*Образец типового варианта итогового теста,
предусмотренного рабочей программой дисциплины¹*

Тест содержит 18 вопросов, в том числе 9 – ОТЗ, ЗТЗ – 9.
Норма времени – 45 мин.

1. Приверженцем конфликтной модели развития общества является:

- a) Г. Спенсер
- b) Т. Парсонс
- c) **К. Маркс**
- d) Э. Дюркгейм.

2. Тип конфликта в организации, выступающий как форма выражения противоречий в производственных отношениях трудового коллектива, это конфликт _____

(производственный конфликт)

3. Закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов – это

a) Предмет конфликтологии

¹ Жирным шрифтом выделены ключи правильных ответов на вопрос

- b) Объект конфликтологии
- c) Цели конфликтологии
- d) Задачи конфликтологии

4. Систему знаний о закономерностях конфликта, механизмах его возникновения, развития и завершения, о принципах и технологиях управления ими, обозначают понятием _____
(методы конфликтологии)

5. Конфликт влияет на человека _____
- a) позитивно
 - b) негативно
 - c) **позитивно и негативно**
 - d) не оказывает влияния

6. Способ разрешения (урегулирования) конфликтов, который представляет собой совместную деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы, обозначают понятием _____
(переговоры)

7. В конфликтологии Кеннет Боулдинг придерживался _____
- a) Теории позитивно-функционального конфликта
 - b) Теории конфликтной модели общества
 - c) **Общей теории конфликта**

8. Установите соответствия между теориями и их разработчиками
- a) общая теория конфликта
 - b) теория социального равновесия (структурно-функциональный анализ)
 - c) теория социального насилия и агрессии
 - d) учение о психоанализе
- A. Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Боулдинг
B. Т. Парсон Р. Мертон
C. К. Лоренц, Р. Ардри
D. З. Фрейд
- (a-A, b-C, c-B, d-D)**

9. Определите последовательность основных стадий развития конфликта
- a) возникновение
 - b) начальная фаза
 - c) инцидент
 - d) конфликтное взаимодействие
 - e) нарастание напряженности

- f) конфликтные действия
- g) эскалация
- h) исход

(a,c,b,d,e,f,g,h)

10. Социальное действие, которое инициирует открытое противоборство сторон, способствующее изменению поведения соперника, обозначают понятием _____

(инцидент)

11. Установите правильную последовательность моделирования конфликта:

- a) Выбираем конфликт в качестве объекта исследования.
- b) Строим модель конфликта
- c) Анализируем модель конфликта
- d) Интерпретируем найденные решения конфликта
- e) Корректируем модель конфликта

(a,b,c,d,e)

12. Трудность представлений в изменившейся обстановке — это _____

(регидность)

13. Общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы и за нарушение которых следует санкция, обозначают понятием «групповые _____»

(нормы)

14. Любая вещь, слово, эмоция, поступок, идея и т.д., способствующая актуализации (предъявления) противоречия и обострению конфликта, обозначается понятием _____

(конфликтоген)

15. Состояние внутренней структуры личности, выражающееся и противоборстве противоположно направленных мотивов, целей, интересов и желаний личности при невозможности их одновременного удовлетворения, сопровождающееся отрицательными переживаниями и эмоциями, обозначается понятием:

- a) локус контроля;
- b) внутриличностный конфликт;**
- c) психологическая защита;
- d) эмоциональное напряжение.

16. Последний рубеж защиты, к которому прибегают тогда, когда более «взрослые» защитные механизмы оказываются неэффективными, когда у

человека происходит возврат к тем психологическим структурам, которые были у него в более раннем возрасте, когда жизнь предположительно была более удовлетворяющей, обозначается понятием:

- a) формирование реакции;
- b) отказ;
- c) отрицание;
- d) **регрессия.**

17. Субъекты конфликта, являющиеся его главными участниками, способные создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов, придающие конфликту существенные признаки и остроту, действия которых определяют ход и динамику конфликта, обозначаются понятием _____.
(субъект конфликта)

18. Развитие конфликта во времени, когда каждый последующий виток конфликта более разрушительный, чем предыдущий, этап конфликта, на котором происходит обострение всех противоречий и используются все возможности для победы в противоборстве, обозначается понятием «_____ конфликта».
(эскалация)

7.4 Зачет

Проведение промежуточной аттестации в форме зачета у обучающихся позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля (при этом могут учитываться результаты рубежного и итогового тестирования по дисциплине), так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Для этого преподаватель находит среднюю оценку уровня сформированности компетенций у обучающегося, как сумму всех полученных оценок, деленную на число этих оценок (таблица 11).

Таблица 11 – Шкала и критерии оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Оценка
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета, то обучающийся сдает зачет.

Зачет проводится в форме тестирования. База тестовых заданий разного уровня сложности размещена в электронной информационно-образовательной среде КрИЖТ ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ. Структура базы тестовых заданий и образец одного формируемого варианта тестовых заданий приведены в п.7.3 методических указаний.

Учебно-методическое издание

РАВИЛЬ НУРГАЯНОВИЧ ГАЛИАХМЕТОВ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Методические материалы и указания по изучению дисциплины для обучающихся направления 38.04.03 Управление персоналом, магистерская программа «Стратегическое управление персоналом»

16342	Подписано в печать 02.12.2022 г. Формат бумаги 60×84/16 0,41 авт. л. 1 печ. л.	30
-------	--	----

экз.
План издания 20__ г. № п/п КрИЖТ ИрГУПС
Протокол № от

Отпечатано в КрИЖТ ИрГУПС
Красноярск, ул. Л. Кецховели, 89.