ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА-
филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ЗабИЖТ ИрГУПС)

УТВЕРЖДЕНА
приказом ректора
от «08» мая 2020 г. № 267-1

Б1.В.ДВ.04.02 Конфликт-менеджмент

рабочая программа дисциплины

Направление подготовки – 38.03.03 Управление персоналом
Профиль подготовки – Управление персоналом организации
Программа подготовки – прикладной бакалавриат
Квалификация выпускника – бакалавр
Форма обучения – очная
Нормативный срок обучения – 4 года
Кафедра – разработчик программы – Управление процессами перевозок

Общая трудоемкость в з.е. – 2
Часов по учебному плану – 72

Формы промежуточной аттестации в семестрах:
зачет 2

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	2	**Итого**
Число недель в семестре	18	
Вид занятий	Часов по учебному плану	**Часов по учебному плану**
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий	**36**	**36**
– лекции	18	18
– практические (семинарские)	18	18
Самостоятельная работа	**36**	**36**
Зачет		
Итого	**72**	**72**

ЧИТА

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

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 г. №1461.

Программу составил:
к.полит.н., доцент, Т.А. Коваль

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения обучающихся по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом на заседании кафедры «Управление процессами перевозок», протокол от «14» апреля 2020 г. № 8.

Зав. кафедрой, к.т.н., доцент М.И. Коновалова

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цель освоения дисциплины	
1	формирование у обучающихся общих представлений о научных подходах к анализу/разрешению конфликтов и регулирования конфликтности
2	формирование первичных навыков применения этих подходов в практической работе
1.2 Задачи освоения дисциплины	
1	формирование массива теоретических знаний по конфликтологии
2	развитие аналитических навыков в выявлении конфликтов и определении их причин, а также в обследовании конфликтного потенциала в организации, источников и факторов конфликтности
3	формирование представлений об общих подходах к воздействию на конфликты и конфликтность (системного, субъектного, аффирмативного, трансформативного, субверсивного и т. д.), о значении, ограничениях и возможностях этих подходов
4	формирование представлений о способах воздействия на конфликтность и отдельные конфликты в различных организационных контекстах и контекстах жизненного мира
1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины	
Культурно-эстетическое воспитание и развитие творческого потенциала обучающихся	
Цель культурно-эстетического воспитания и развития творческого потенциала обучающихся – формирование творческой личности, которая может внести творческий элемент в свою теоретическую, практическую деятельность, в межличностное общение, и формирование устойчивой потребности личности в постоянном восприятии и понимании произведений искусства, проявлении интереса ко всему кругу проблем, которые решаются средствами художественного творчества. Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач: – раскрытие творческих задатков и способностей обучающихся, содействие в овладении молодыми людьми креативными формами самовыражения в различных сферах деятельности; – оказание помощи обучающимся в овладении культурой поведения, внешнего вида, речи, пластики, вербального и невербального общения; – создание новых и развитие уже функционирующих творческих объединений обучающихся; – развитие художественной самодеятельности Университета, повышение уровня исполнительского мастерства и расширение репертуара творческих коллективов; – проведение различных конкурсов, фестивалей, тематических вечеров, праздников, театрализованных представлений; – участие в культурно-досуговой жизни региона, в городских, областных, всероссийских конкурсах, смотрах, фестивалях; – развитие способности к эмоционально-чувственному восприятию художественных произведений, пониманию их содержания и сущности через приобщение обучающегося к миру искусства; – умение противостоять влиянию массовой культуры низкого эстетического уровня	
Профессионально-трудовое воспитание обучающихся	
Цель профессионально-трудового воспитания – формирование у обучающихся осознанной профессиональной ориентации, понимания общественного смысла труда и значимости его для себя лично, ответственного, сознательного и творческого отношения к будущей деятельности, профессиональной этики, способности предвидеть изменения, которые могут возникнуть в профессиональной деятельности, и умению работать в изменённых, вновь созданных условиях труда. Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач: – формирование сознательного отношения к выбранной профессии; – воспитание чести, гордости, любви к профессии, сознательного отношения к профессиональному долгу, понимаемому как личная ответственность и обязанность; – формирование психологии профессионала; – формирование профессиональной культуры, этики профессионального общения; – формирование социальной компетентности и другие задачи, связанные с имиджем профессии и авторитетом транспортной отрасли	

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося	
1	Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 Конфликт-менеджмент относится к вариативной части Блока 1 и является дисциплиной по выбору. Дисциплина «Конфликт-менеджмент» изучается на начальном этапе формирования
2.2 Дисциплины и практики, для которых прохождение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.Б.08 Политология

2	Б1.Б.12 Социология
3	Б1.Б.13 Основы кадровой политики и кадрового планирования
4	Б1.Б.15 Основы управления персоналом
5	Б1.Б.17 Организационное поведение
6	Б1.В.06 Стратегический менеджмент
7	Б1.В.07 «Маркетинг персонала»;
8	Б1.В.08 Управление проектами с основами предпринимательства
9	Б1.В.16 Организационная культура
10	Б1.В.17 Основы управленческого консультирования
11	Б1.В.21 Инновационный менеджмент в управлении персоналом
12	Б1.В.ДВ.06.01 Исследование систем управления
13	Б1.В.ДВ.06.02 Системный анализ в менеджменте
14	Б1.В.ДВ.07.01 Менеджмент качества в управлении персоналом
15	Б1.В.ДВ.07.02 Система управления качеством трудовых ресурсов
16	Б1.В.ДВ.08.01 Мониторинг социально-трудовой сферы
17	Б1.В.ДВ.08.02 Исследование социальных отношений в коллективе
18	Б1.В.ДВ.09.01 Социология и психология управления
19	Б1.В.ДВ.09.02 Социопсихологический менеджмент
20	Б1.В.ДВ.10.02 Психологическое тестирование
21	Б1.В.ДВ.12.01 Международные аспекты управления персоналом
22	Б1.В.ДВ.12.02 Глобализированный подход к управлению персоналом
23	Б2.В.04(Пд) Производственная – преддипломная
24	Б3.Б.01 «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты».

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ОК-6: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные культурные различия	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	виды конфликтов в организации
Уметь	выявлять основные причины возникновения конфликтов
Владеть	методами управления конфликтными ситуациями в коллективе
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	основы возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе
Уметь	применять на практике разрешение трудовых споров и конфликтов
Владеть	методами разрешения конфликтов
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в коллективе
Уметь	работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Владеть	навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами
ОПК-7: готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	теоретические основы конфликтологии
Уметь	выявлять факторы, влияющие на формирование конфликтов в организации
Владеть	методами изучения конфликтов в организации
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	виды взаимодействий между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других
Уметь	выявлять и анализировать конфликтные ситуации в организациях
Владеть	методикой диагностирования конфликтов
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	особенности процесса кооперации с коллегами в коллективе
Уметь	осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности других
Владеть	навыками организации и координации взаимодействия между людьми
ПК-1: знанием основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики	

организации, основ стратегического управления персоналом, основ формирования и использования трудового потенциала и интеллектуального капитала организации, отдельного работника, а также основ управления интеллектуальной собственностью и умение применять их на практике	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	основы делового поведения
Уметь	выделять институциональные и внеинституциональные аспекты конфликта, рациональное и нерациональное в нем
Владеть	инструментарием конфликтологического анализа и прогнозирования, методиками и техниками эмпирически исследований конфликта
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	модели протекания конфликтов в различных сферах деятельности
Уметь	анализировать конкретный конфликт и “проектировать” бесконфликтную среду обитания
Владеть	методами прикладного анализа для определения уровня конфликтности в обществе, регионах, городах и других поселенческих образованиях
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	методы регулирования конфликтных ситуаций и конфликтов, а также способов их предотвращения
Уметь	выделять теоретические и прикладные, аксиологические и инструментальные компонент конфликтологического знания, его экспертные, прогностические и иные функции, понимать рол конфликтологии в подготовке и обосновании политико-управленческих решений
Владеть	основами управления интеллектуальной собственностью и применение их на практике

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать	
1	виды конфликтов в организации
2	основы возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе
3	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в коллективе
4	теоретические основы конфликтологии
5	виды взаимодействий между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других
6	особенности процесса кооперации с коллегами в коллективе
Уметь	
1	выявлять основные причины возникновения конфликтов
2	применять на практике разрешение трудовых споров и конфликтов
3	работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
4	выявлять основные причины конфликтов в организации
5	выявлять и анализировать конфликтные ситуации в организациях
6	осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности других
Владеть	
1	методами управления конфликтными ситуациями в коллективе
2	методами разрешения конфликтами
3	навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами
4	методами изучения конфликтов в организации
5	навыками организации и координации взаимодействия между людьми

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часы	Компетенции	Литература
1.0	**Раздел 1. Конфликты и их развитие**				
1.1	Тема 1. Формирование основ конфликтологии. Методы изучения науки /Лек./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Э.2,.6.3.3.1
1.2	Тема 1. Формирование основ конфликтологии. Методы изучения науки /Пр./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л3.1, Э.1
1.3	Тема 1. Формирование основ конфликтологии. Методы изучения науки /Ср./	2	4	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л.4.1, Э.1
1.4	Тема 2. Характеристики конфликта и его структурные элементы /Лек./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.5	Тема 2. Характеристики	2	2	ОК-6,	Л3.1, Э.1

	конфликта и его структурные элементы /Пр./			ОПК-7, ПК-1	
1.6	Тема 2. Характеристики конфликта и его структурные элементы /Ср./	2	4	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л.4.1, Э.1
1.7	Тема 3. Развитие конфликта /Лек./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л1.2, Л2.3, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.8	Тема 3. Развитие конфликта /Пр./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л3.1, Э.1
1.9	Тема 3. Развитие конфликта /Ср./	2	4	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л.4.1, Э.1
2.0	**Раздел 2. Особенности социальных конфликтов**				
2.1	Тема 4. Особенности внутриличностных конфликтов /Лек./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л1.2, Л2.1, Л2.3, Л2.2, Л2.3, Л2.3
2.2	Тема 4. Особенности внутриличностных конфликтов /Пр./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л3.1, Э.1
2.3	Тема 4. Особенности внутриличностных конфликтов /Ср./	2	4	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л.4.1, Э.1
2.4	Тема 5. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Пути преодоления /Лек./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.5	Тема 5. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Пути преодоления /Пр./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л3.1, Э.1
2.6	Тема 5. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Пути преодоления /Ср./	2	4	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л.4.1, Э.1
2.7	Тема 6. Групповые конфликты /Лек./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Э.2
2.8	Тема 6. Групповые конфликты /Пр./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л3.1, Э.1
2.9	Тема 6. Групповые конфликты /Ср./	2	4	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л.4.1, Э.1
3.0	**Раздел 3. Управление конфликтами**				
3.1	Тема 7. Конфликты в административно-управленческой среде /Лек./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Э.2, 6.3.1.2
3.2	Тема 7. Конфликты в административно-управленческой среде /Пр./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л3.1, Э.1
3.3	Тема 7. Конфликты в административно-управленческой среде /Ср./	2	4	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л.4.1, Э.1
3.4	Тема 8. Роль руководителя в управлении конфликтами /Лек./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Э.2, 6.3.1.2
3.5	Тема 8. Роль руководителя в управлении конфликтами /Пр./	2	2	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л3.1, Э.1

3.6	Тема 8. Роль руководителя в управлении конфликтами /Ср./	2	4	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л.4.1, Э.1
	Форма промежуточной аттестации - зачет	2		ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Э.1, Э.2

5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине оформлен в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещен в электронной информационно-образовательной среде Института, доступной обучающемуся через его личный кабинет

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Рекомендуемая литература

6.1.1 Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во экз. в библиотеке
Л.1.1	Шерешкова, Е. А.	Конфликтология: учебно-методическое пособие [Электронный ресурс]: https://e.lanbook.com/book/161677 (дата обращения: 18.05.2022)	Шадринск: ШГПУ, 2020	100% online
Л.1.2	Блохин, А.Е.	Конфликтология: учебно-методическое пособие [Электронный ресурс]: https://e.lanbook.com/book/144585 (дата обращения: 18.05.2022)	Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019	100% online
Л.1.3	Черепанов, В. Д.	Конфликтология: учебно-методическое пособие [Электронный ресурс]: https://e.lanbook.com/book/175572 (дата обращения: 18.05.2022)	Москва: РУТ (МИИТ), 2019	100% online

6.1.2 Дополнительная литература

Л.2.1	Демидова, Л. И.	Конфликтология: теория и практика: учебное пособие [Электронный ресурс]: https://e.lanbook.com/book/270821 (дата обращения: 18.05.2022)	Новосибирск: СГУПС, 2022	100% online
Л.2.2	Павлова, А. М.	Конфликтология: курс лекций: учебное пособие [Электронный ресурс]: https://e.lanbook.com/book/246830 (дата обращения: 18.05.2022)	Екатеринбург, 2021	100% online

6.1.3 Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во экз. в библиотеке
Л.3.1	Ковалева Н.М.	Конфликтология: методические указания на практические занятия для студентов 1 курса очной формы обучения направления бакалавриата38.03.03. «Управление персоналом» [Электронный ресурс]: https://zabizht.ru/cgi-bin/viewer.pl?book_id=22397.pdf (дата обращения: 18.05.2022)	Чита: ЗабИЖТ, 2016/Личный кабинет обучающегося	100% online

6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во экз. в библиотеке
Л.4.1	КовалеваН.М.	Конфликтология: учебно- методическое пособие по	Чита: ЗабИЖТ,	100%

		выполнению самостоятельной работы для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 38.03.03«Управление персоналом» [Электронный ресурс]: https://zabizht.ru/cgibin/viewer.pl?book_id=23985.pdf (дата обращения: 18.05.2022)	2017 / Личный кабинет обучающегося	online

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	
Э.1	АСУ Библиотека ЗабИЖТ http://zabizht.ru
Э.2	ЭБС «Издательство «Лань»» https://e.lanbook.com/
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	
6.3.1 Перечень базового программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Windows 7 Professional, лицензия № 49156201, государственный контракт от 03.10.2011 г. № 139/53-ОАЭ-11
6.3.1.2	Microsoft Office 2007 Standard, лицензия № 45777622, государственный контракт от 10.08.2009 г. № 64/17-ОА-09; Microsoft Office 2007 Standard, лицензия № 44718393, государственный контракт от 18.10.2008 г. № 29/32А-08
6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения	
6.3.2.1	Не предусмотрен
6.3.3 Перечень информационных справочных систем	
6.3.3.1	Информационно-справочная система «Гарант»
6.4. Правовые и нормативные документы	
6.4.1	Не предусмотрены

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

1	Учебный и лабораторный корпуса ЗабИЖТ ИрГУПС находятся по адресу: 372040 Забайкальский край, город Чита, улица Магистральная, дом 11
2	Учебная аудитория 4.25 для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения (мультимедиапроектор, экран, компьютер, учебно-наглядные пособия) служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты), обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины
3	Учебная аудитория 3.17 для проведения лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и компьютеры с подключением к сети Интернет, обеспечивающие доступ в электронную информационно-образовательную среду ЗабИЖТ ИрГУПС, учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты) служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты), обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины
4	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены специализированной мебелью и компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ЗабИЖТ ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальный зал; –3.24, 4.15
5	Помещение 3.25 для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Оснащенность: компьютеры, ручной слесарный инструмент, электротехнический инструмент, принадлежности для пайки, мебель, учебно-наглядные пособия

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	Изучение дисциплины «Экономика предприятий» направлено на изучение основных экономических показателей деятельности предприятий, знание которых позволит

	выработать правильные управленческие решения. В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практические занятие и указания на самостоятельную работу. В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой
Практическое (семинарское) занятие	Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине. Обучающийся должен готовиться к семинарским занятиям: прорабатывать лекционный материал, готовить доклады и выступления по темам семинарских занятий в соответствие с тематическим планом. При изучении дисциплины нельзя ограничиваться лекционным материалом и только одним учебником. Ряд тем курса может быть вынесен преподавателем на самостоятельное изучение, с обсуждением соответствующих вопросов на семинарских занятиях. Качество учебной работы обучающихся преподаватель оценивает в конце практического занятия, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Обучающийся имеет право ознакомиться с ними. Оценка работы обучающегося на практических занятиях осуществляется по следующим признакам: 1. Зачтено – активное участие в обсуждении проблем каждого практического занятия, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, 4. Не зачтено – пассивность на практических занятиях, частая неготовность при ответах на вопросы, отсутствие качеств, указанных выше, для получения более высоких оценок
Самостоятельная работа обучающихся	Подготовка к сдаче зачета и групповой работе на практических занятиях подразумевает самостоятельную работу обучающихся в течение всего семестра по материалам рекомендуемых источников (раздел учебно-методического и информационного обеспечения и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети). Основной задачей при изучении курса является не столько приобретение профессиональных навыков, сколько обучение определённому типу мышления, формирование определённых установок – профессиональных принципов, ценностей и норм - моделей мышления и организационного поведения. Для самопроверки и подготовки к практическим работам и зачету рекомендуется самостоятельное описание и характеристика обучающимися доступных для них организаций-объектов с помощью изучаемых аналитических методов и схем. Важно заинтересоваться проблемами изучаемой дисциплины, попытаться стать активным участником управленческого процесса, что предполагает самостоятельную, активную, творческую работу обучающихся. Усиление роли самостоятельной работы обучающихся означает развитие умения учиться, формирование у обучающегося способности к саморазвитию, творческому применению полученных знаний, способам адаптации к профессиональной деятельности в современном мире. Самостоятельная работа реализуется: 1) непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях, при выполнении контрольных работ; 2) в контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.; 3) в библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и творческих задач. Активная самостоятельная работа обучающихся возможна только при наличии серьезной и устойчивой мотивации. Самый сильный мотивирующий фактор – подготовка к дальнейшей эффективной профессиональной деятельности. Факторы, способствующие активизации самостоятельной работы следующие. 1. Полезность выполняемой работы означает возможность ее использования в профессиональной подготовке. Так, например, при подготовке задания на дипломную (квалификационную) работу на одном из младших курсов, обучающийся может выполнять

	самостоятельные задания по ряду дисциплин гуманитарного и социально-экономического, естественнонаучного и обще- профессионального циклов дисциплин, которые затем войдут как разделы в его квалификационную работу. 2. Участие обучающихся в творческой деятельности. Это может быть участие в научно-исследовательской, опытно-конструкторской или методической работе, проводимой на той или иной кафедре. 3. Использование мотивирующих факторов контроля знаний (накопительные оценки, рейтинг, тесты, нестандартные экзаменационные процедуры). Эти факторы при определенных условиях могут вызвать стремление к состязательности, что само по себе является сильным мотивационным фактором самосовершенствования обучающегося. 4. Поощрение обучающихся за успехи в учебе и творческой деятельности (стипендии, премирование, поощрительные баллы) и санкции за плохую учебу. Например, за работу, сданную раньше срока, можно проставлять повышенную оценку, а в противном случае ее снижать. 5. Индивидуализация заданий, выполняемых как в аудитории, так и вне ее, постоянное их обновление. Виды внеаудиторной СРС разнообразны: подготовка и написание индивидуальных творческих работ докладов и других письменных работ на заданные темы. Обучающемуся предоставляется право выбора темы и даже руководителя работы; выполнение домашних заданий разнообразного характера. Это – подбор и изучение литературных источников; разработка и составление различных схем; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у обучающихся самостоятельности и инициативы
Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины, размещен в электронной информационно-образовательной среде ЗабИЖТ ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет	

Лист регистрации дополнений и изменений рабочей программы дисциплины

№ п/п	Часть текста, подлежавшего изменению в документе			Общее количество страниц		Основание для внесения изменения, № документа	Дата
	№ раздела	№ пункта	№ подпункта	до внесения изменений	после внесения изменений		
1	4			11	11	Приказ ректора от 07.06.2021 № 79	07.06.2021
2	6	6.1	6.1.1	11	11	Приказ ректора от 07.06.2021 № 79	07.06.2021
3	6	6.1	6.1.2	11	11	Приказ ректора от 07.06.2021 № 79	07.06.2021
4	6	6.3	6.3.3	11	11	Приказ ректора от 07.06.2021 № 79	07.06.2021
5	7			11	11	Приказ ректора от 07.06.2021 № 79	07.06.2021
6	1	1.3		11	11	Приказ ректора от 17.06.2022 № 77	17.06.2022
7	6	6.1	6.1.1	11	11	Приказ ректора от 17.06.2022 № 77	17.06.2022
8	6	6.1	6.1.2	11	11	Приказ ректора от 17.06.2022 № 77	17.06.2022

Приложение 1 к рабочей программе по дисциплине
Б1.В.ДВ.04.02 «Конфликт-менеджмент»
(очная форма)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Б1.В.ДВ.04.02 «Конфликт-менеджмент»

СОДЕРЖАНИЕ

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

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

Дисциплина «Конфликт-менеджмент» участвует в формировании компетенций:

ОК-6:способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-7:готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;

ПК-1:знание основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики организации, основ стратегического управления персоналом, основ формирования и использования трудового потенциала и интеллектуального капитала организации, отдельного работника, а также основ управления интеллектуальной собственностью и умение применять их на практике

Таблица траекторий формирования у обучающихся компетенций ОК-6, ОПК-7, ПК-1 при освоении образовательной программы

Код компе-тенции	Наименование компетенции	Индекс и наименование дисциплин, практик, участвующих в формировании компетенции	Семестр изучения дисциплины	Этапы формирования компетенции
ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Б1.В.ДВ.04.01 Конфликтология	2	1
		Б1.В.ДВ.04.02 Конфликт – менеджмент	2	1
		Б1.Б.17 Организационное поведение	3	2
		Б1.В.ДВ.09.01 Социология и психология управления	3	2
		Б1.В.ДВ.09.02 Социопсихологический менеджмент	3	2
		Б1.Б.08 Политология	4	3
		Б1.Б.12 Социология	5	4
		Б1.В.ДВ.10.01 Психодиагностика персонала	6	5
		Б1.В.ДВ.10.02 Психологическое тестирование	6	5
		Б1.В.16 Организационная культура	6	5
		Б1.В.ДВ.12.01 Международные аспекты управления персоналом	7	6
		Б1.В.ДВ.12.02 Глобализированный подход к управлению персоналом	7	6
		Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	7
ОПК-7	Готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий	Б1.В.ДВ.02.01 Психофизиология профессиональной деятельности	2	1
		Б1.В.ДВ.02.02 Стресс-менеджмент	2	1
		Б1.В.ДВ.04.02 Конфликтология	2	1

	результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других.	Б1.В.ДВ.04.02 Конфликт – менеджмент	2	
		Б1.Б.17 Организационное поведение	3	2
		Б1.Б.15 Основы управления персоналом	4	3
		Б1.В.08 Управление проектами с основами предпринимательства	5	4
		Б1.В.08 Управление проектами с основами предпринимательства	6	5
		Б1.В.16 Организационная культура	6	5
		Б1.В.ДВ.08.01 Мониторинг социально-трудовой сферы	7	6
		Б1.В.ДВ.08.02 Исследование социальных отношений в коллективе	7	6
		Б1.В.ДВ.07.01 Менеджмент качества в управлении персоналом	8	7
		Б1.В.ДВ.07.02 Система управления качеством трудовых ресурсов	8	7
		Б1.В.17 Основы управленческого консультирования	8	7
		Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	7
ПК-1	Знание основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики организации, основ стратегического управления персоналом, основ формирования и использования трудового потенциала и интеллектуальн ого капитала организации, отдельного работника, а также основ управления интеллектуальн ой собственностью	Б1.В.ДВ.04.02 Конфликтология	2	1
		Б1.В.ДВ.04.02 Конфликт – менеджмент	2	1
		Б1.Б.15 Основы управления персоналом	4	2
		Б1.В.ДВ.06.01 Исследование систем управления	5	3
		Б1.В.ДВ.06.02 Системный анализ в менеджменте	5	3
		Б1.В.06 Стратегический менеджмент	5	3
		Б1.В.21 Инновационный менеджмент в управлении персоналом	5	3
		Б1.Б.13 Основы кадровой политики и кадрового планирования	6	4
		Б1.В.07 Маркетинг персонала	7	5
		Б2.В.04(Пд) Производственная - преддипломная	8	6
		Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	6

	и умение применять их на практике			

Таблица соответствия уровней освоения компетенции ОК-6,ОПК-7,ПК-1 планируемым результатам обучения

Код компе-тенции	Наименование компетенции	Наименования разделов дисциплины	Уровни освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции)
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Раздел1. Конфликты и их развитие Раздел 2. Особенности социальных конфликтов Раздел 3. Управление конфликтами	Минимальный уровень	Знать виды конфликтов в организации;
				Уметь выявлять основные причины возникновения конфликтов;
				Владеть методами управления конфликтными ситуациями в коллективе.
			Базовый уровень	Знать основы возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе;
				Уметь; применять на практике разрешение трудовых споров и конфликтов;
				Владеть методами разрешения конфликтов.
			Высокий уровень	Знать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в коллективе;
				Уметь работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
				Владеть навыками

				диагностики и управления конфликтами и стрессами.
ОПК-7	готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других.	Раздел1. Конфликты и их развитие Раздел 2. Особенности социальных конфликтов Раздел 3. Управление конфликтами	Минимальный уровень	Знать теоретические основы конфликтологии;
				Уметь выявлять факторы, влияющие на формирование конфликтов в организации;
				Владеть методами изучения конфликтов в организации.
			Базовый уровень	Знать виды взаимодействий между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;
				Уметь выявлять и анализировать конфликтные ситуации в организациях;
				Владеть методикой диагностирования конфликтов.
			Высокий уровень	Знать особенности процесса кооперации с коллегами в коллективе;
				Уметь осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности других;
				Владеть навыками организации и координации взаимодействия между людьми.
ПК-1	знание основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики организации, основ стратегического управления	Раздел1. Конфликты и их развитие Раздел 2. Особенности социальных конфликтов Раздел 3. Управление конфликтами	Минимальный уровень	Знать основы делового поведения;
				Уметь выделять институциональные и внеинституциональные аспекты конфликта, рациональное и

	персоналом, основ формирования и использования трудового потенциала и интеллектуального капитала организации, отдельного работника, а также основ управления интеллектуальной собственностью и умение применять их на практике			нерациональное в нем;
				Владеть инструментарием конфликтологичес-кого анализа и прогнозирования, методиками и техниками эмпирических исследований конфликта;
			Базовый уровень	Знать модели протекания конфликтов в различных сферах деятельности;
				Уметь анализировать конкретный конфликт и “проектировать” бесконфликтную среду обитания;
				Владеть методами прикладного анализа для определения уровня конфликтности в обществе, регионах, городах и других поселенческих образованиях
			Высокий уровень	Знать методы регулирования конфликтных ситуаций и конфликтов, а также способов их предотвращения;
				Уметь оценивать, выделять теоретические и прикладные, аксиологические и инструментальные компоненты конфликтологичес-кого знания, его экспертные, прогностические и иные функции,

				понимать роль конфликтологии в подготовке и обосновании политико-управленческих решений
				Владеть основами управления интеллектуальной собственностью и применение их на практике

Программа контрольно-оценочных мероприятий
за период изучения дисциплины

№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (понятия, тема / раздел дисциплины, компетенция, и т.д.)		Наименование оценочного средства (форма проведения)
2 семестр					
1	2	Текущий контроль	Тема 1. Формирование основ конфликтологии. Методы изучения науки	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Доклад (письменно)
2	4	Текущий контроль	Тема 2. Характеристики конфликта и его структурные элементы	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Дискуссия(письменно), индивидуальное творческое задание (письменно)
3	6	Текущий контроль	Тема 3. Развитие конфликта	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Индивидуальное творческое задание (письменно)
4	8	Текущий контроль	Тема 4. Особенности внутриличностных конфликтов	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Индивидуальное творческое задание (письменно)
5	10	Текущий контроль	Тема 5. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Пути преодоления	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Дискуссия (устно)
6	12	Текущий контроль	Тема 6. Групповые конфликты	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Дискуссия (устно)
7	14	Текущий контроль	Тема 7. Конфликты в административно-управленческой среде	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Индивидуальное творческое задание (письменно),

					Кейс-задача (письменно)
8	16	Текущий контроль	Тема 8. Роль руководителя в управлении конфликтами	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Дискуссия (устно)
9	18	Промежуточная аттестация – зачет	Раздел1. Конфликты и их развитие Раздел 2. Особенности социальных конфликтов Раздел 3. Управление конфликтами	ОК-6, ОПК-7, ПК-1	Собеседование (устно), тестирование (компьютерные технологии)

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

Контроль качества освоения дисциплины 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.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания заносятся преподавателем в журнал и учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств сформированности компетенций представлен в нижеследующей таблице

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
Текущий контроль успеваемости			
1	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, а также отдельных компетенций (в рамках дисциплины).	Задания для решения кейс-задачи
2	Индивидуальное творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном	Темы групповых и или индивидуальных творческих заданий

		порядке или группой обучающихся. Может быть использовано для оценки знаний, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	
3	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, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся.	Темы докладов
4	Дискуссия	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся.	Перечень дискуссионных тем круглого стола
5	Тест	Система тестовых заданий специфической формы, позволяющая эффективно измерить уровень знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся. Тесты формируются из банка тестовых заданий по дисциплине. Тестирование может быть использовано в качестве текущего контроля обучающихся (по окончании изучения раздела дисциплины, защиты лабораторной работы и т.д.), промежуточной аттестации или допуска к ней (по окончанию изучения дисциплины), или в течение года по завершению изучения дисциплины (контроль/проверка остаточных знаний). Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Банк тестовых заданий (БТЗ)
Промежуточная аттестация			
6	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения и владения обучающегося по дисциплине. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений навыками обучающихся	Комплект теоретических вопросов к зачету по разделам

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета, а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций представлена в следующей таблице

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические	Высокий

	вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы	
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Минимальный
«незачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Кейс-задача

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся излагает материал логично, грамотно, без ошибок; свободное владеет профессиональной терминологией; умеет высказывать и обосновать свои суждения; дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; организует связь теории с практикой. Обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале; владеет профессиональной терминологией; осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности. Ответ обучающегося правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
«не зачтено»	У обучающегося отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс. В ответе обучающийся проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса

Индивидуальное творческое задание

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Обучающийся правильно выполнил индивидуальное творческое задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала
«не зачтено»	При выполнении индивидуального творческого задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Допущено множество неточностей

Доклад

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Выставляется студенту, если доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Использованы дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы, соответствует предъявляемым требованиям. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)
«не зачтено»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание

	доклада ограничено информацией. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.

Дискуссия

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
«не зачтено»	Студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке материала.

Тест:

Промежуточная аттестация 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

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

3.1 Типовой вариант кейс-задачи

Варианты кейс-задач выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗабИЖТИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типового варианта кейс-задачи по теме, предусмотренной рабочей программой.

Образец типового варианта кейс-задачи
по теме «Конфликты в административно-управленческой среде»

У крупного поставщика стройматериалов возникли проблемы с закупками: в отделе снабжения налицо конфликтная ситуация, а его начальник недостаточно квалифицирован. Проблема в том, что слабый руководитель одновременно является ценным специалистом, и терять его компания не хочет.

Задание:

Разрешите конфликтную ситуацию, таким образом, чтобы в компании остались и Максимова, и Руденко, а также повысилась эффективность работы отдела снабжения.

Обоснуйте свое решение.

Информация о компании.

Компания ЗАО «Стройпоставки» работает на рынке Урало-Сибирского региона более 5 лет. Сфера деятельности - продажа строительных и отделочных материалов. Конкуренция в этой области очень высока. Рынок Екатеринбурга и Свердловской области в основном делят три фирмы с аналогичной ассортиментной линейкой. Имеются и конкуренты помельче, которые специализируются на отдельных группах стройматериалов - обычно их политика более агрессивна.

Сейчас ЗАО «Стройпоставки» занимает около 30% рынка. В начале 2003 г. предприятие перестало выполнять плановые показатели по объему продаж (91% за квартал) и доходу (89% за квартал). От сотрудников отдела сбыта стали поступать жалобы: то на складе нет ходового товара, то заказ не доставили в срок, да и отпускные цены на товар, по их мнению, были высокими. «Снабженцы сидят и ничего не делают, - говорили сбытовики.

- Им наплевать на наши планы по объемам продаж». После проведенного анализа выяснилось, что действительно часто нарушаются сроки поставок (до 2-х недель), коэффициент оборачиваемости товара значительно превышает нормативы. По некоторым ассортиментным группам отпускные цены выше цен конкурентов на 5-7%.

Причина - высокие закупочныецены. Также стало понятно, что руководитель отдела в большей степени проявляет себя в роли снабженца, нежели в роли менеджера, а система оплаты труда в подразделении никак не «завязана» на плановые показатели по объемам продаж.

Ситуация в отделе:Руководитель отдела снабжения - Игорь Максимов - на вопросы генерального директора отвечал следующее: «Мои ребята работают неплохо. Следить за каждым я не собираюсь - они взрослые люди. Я свои позиции привожу практически в срок и по конкурентным ценам. Если хотите, напишу заявление об увольнении».

Максимов - самый опытный снабженец «Стройпоставок». Уволив его, компания не сможет работать эффективно, поскольку на нем держатся наиболее ходовые группы товара, а его работа во многом завязана на личных контактах с поставщиками.

Назначение на должность было вынужденным: Игорь собирался уволиться. И в то время, и сегодня его управленческие навыки недостаточны для успешного руководства отделом.

Игорь - очень коммуникабельный и обаятельный человек, незаменимый при форс-мажоре. Он эмоциональный лидер, готовый броситься на амбразуру, если это в интересах предприятия. Специалисты отдела с большим уважением относятся к Максимову как к снабженцу, но прячут глаза, когда их просят дать оценку его деятельности как руководителя. Чтобы сдвинуть ситуацию с мертвой точки, руководство компании поручило директору по персоналу начать поиск кандидата на должность начальника отдела снабжения либо нового проектного отдела, чья деятельность будет также включать поставку продукции.

Через пару месяцев нашли грамотного специалиста по логистике - Юлию Руденко. Ее решили назначить зам. начальника отдела снабжения на испытательный срок.

«Дальше будет видно», - сказал генеральный директор. Юлия, в отличие от Игоря, обладает более структурированным мышлением и способна заниматься плановой работой, опираясь на экономический анализ деятельности отдела. Вместе эти руководители хорошо дополняли друг друга. Подразделение стало работать более результативно.Но постепенно в их отношениях стала нарастать напряженность, что сразу же отразилось на показателях отдела. Максимов чувствовал, что Юлия более компетентна в вопросах логистики и экономики. Он опасался, что в ближайшее время она может сместить его с должности руководителя. Поэтому Игорь стал давать Руденко поручения, которые в большей степени относились к обязанностям снабженца, нежели заместителя. Он также тормозил нововведения, которые предлагала Юлия. В свою очередь, Юлия, зная, что она более грамотно подходит к вопросам поставок, стремилась расширить свои полномочия и начала озвучивать свои идеи напрямую генеральному директору. Однако она не обладала таким авторитетом у сотрудников фирмы, как Игорь, не могла «зажечь и повести за собой», да и в области строительных материалов была менее компетентна.

Директор по персоналу проводил переговоры и с Руденко, и с Максимовым. Указывая на успешность их совместной работы, настаивал на распределении зон ответственности и разграничении полномочий. Но справиться с этой проблемой самостоятельно ему не удалось. Руководство же активных действий не предпринимало, надеясь, что ситуация постепенно разрешится сама собой. Тем временем начался раскол внутри отдела. Работники стали манипулировать информацией, передавая ее то руководителю, то заму. При этом сбытовики все так же жаловались на качество работы снабженцев.

Дополнительная информация для решения: Численность персонала компании - 200 человек.В структуру входят следующие подразделения: отдел продаж, снабжения, транспортный отдел, склад, финансово-бухгалтерская группа, отдел персонала и маркетолог. Численность отдела снабжения - 6 человек. Стиль управления в компании - демократический; ценятся совместные решения, принятые командой управленцев.Возраст руководителей Генеральный директор - 50 лет.Директор по персоналу - 33 года.Руководитель отдела снабжения - 30 лет.Заместитель руководителя отдела снабжения – 28 лет.

3.2 Типовые контрольные задания для выполнения индивидуальных творческих заданий

Варианты индивидуальных творческих заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗабИЖТИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типового варианта индивидуального творческого задания по теме, предусмотренной рабочей программой.

Образец типового варианта индивидуального творческого задания
по теме «Особенности внутриличностных конфликтов»

Вы начальник отдела. У вас в отделе есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

3.3 Типовое задания для выполнения докладов

Варианты тем докладов выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗабИЖТИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типового варианта докладов по теме, предусмотренной рабочей программой

Образец типового варианта задания для выполнения доклада
по теме «Формирование основ конфликтологии Методы изучения науки»

В данной теме подготовить доклад по одному из вопросов:

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
7. Современные проблемы развития конфликтологии.
8. Конфликтологическая практика – особенности формирования.
9. Основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии.
10. Социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
11. Принципы исследования конфликтов.
12. Вклад ученых в развитие науки.
13. Роль конфликтологических центров.

3.4 Типовой вариант задания для проведения дискуссии

Варианты заданий для проведения дискуссий выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗабИЖТИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типового варианта задания для проведения дискуссии, предусмотренного рабочей программой.

Образец типового варианта для проведения дискуссии
по теме: «Характеристики конфликта и его структурные элементы»

Цель: формировать конфликтную компетентность и способность толерантного поведения.

Задачи :

1. Определить понятия “конфликтная ситуация” и “конфликт”.
2. Рассмотреть функции конфликта в обществе и его структуру.
3. На конкретных примерах рассмотреть модели поведения личности в конфликтных ситуациях.

Основные понятия: конфликтная ситуация, конфликт, инцидент, толерантность.

Дидактическое пространство: схемы “модель конфликта”, “функции конфликта”, алгоритм действия в конфликтной ситуации, сигналы конфликта, стратегии поведения в конфликтной ситуации, упражнение «Паутина конфликта»

Ход мероприятия

1. Приветствие.

- Конфликты являются частью повседневной жизни. Каждый день средства массовой информации сообщают о различных конфликтах. Многие люди практически каждый день оказываются втянутыми в тот или иной конфликт. Как мы можем определить “конфликт”?

2. Упражнение “Паутина конфликтов”.

Процедура проведения. В центре доски пишется слово “конфликт” и очерчивается кругом. Учащимся предлагается назвать ассоциации, вызванные этим словом. Учитель записывает каждую ассоциацию, соединяя слова линией с основным кругом. Если дети называют ассоциации, относящиеся к уже названным, учитель соединяет их непосредственно с ними, а не с основным кругом. Продолжать необходимо до тех пор, пока у детей сохраняется интерес. Обсуждение и анализ. Как мы можем определить “конфликт”? Что общего имеют определенные нами конфликты? Что вызывает конфликты? Что усугубляет их? Что предотвращает или разрешает конфликты? *Конфликт* – это столкновение отдельных людей или социальных групп, выражающих различные, а нередко противоположные цели,интересы, взгляды.Длявозникновения конфликтов необходима конфликтная ситуация – это наличие противоречивых позиций, разногласий сторон по какому-либо поводу. Это могут быть различные цели интересы и желания либо различные способы их достижения. Но далеко не каждая ситуация ведет к конфликту. Необходимо знать о «сигналах конфликта».

3. Введение понятия “сигналы конфликта”

Разрешение конфликта зависит во многом от уровня нашей бдительности, ибо он предваряется более или менее очевидными сигналами. Какими? *Кризис.* Это “крайний предел”, который характеризуют ожесточенные споры, агрессивные действия, оскорбления и т.д. *Напряжение.* Взаимоотношения с человеком становятся источником постоянного беспокойства. Состояние напряжения искажает наше восприятие другого человека и многих его действий. Наши взаимоотношения обременяются весом негативных установок и предвзятых мнений. Наши чувства по отношению к оппоненту значительно изменяются к худшему. *Недоразумение*. Мы зачастую впадаем в недоразумения, делая неверные выводы из ситуации, чаще всего из-за недостаточно четкого выражения мыслей или отсутствия взаимопонимания. *Инциденты.* Сигнал о том, что вы являетесь участником инцидента, несущего в себе зерно конфликта, обычно незначителен. Какая-то мелочь может вызвать временное волнение и раздражение, однако через несколько дней она нередко забывается. Но накладываясь друг на друга, инциденты могут приводить к конфликту. *Дискомфорт*. Это интуитивное ощущение, что что-то не так, хотя выразить его словами трудно. В данном случае к интуиции полезно прислушаться, более того, ее надо приветствовать. Если вы научитесь распознавать сигналы дискомфорта и инцидентов и быстро реагировать на них, вы можете зачастую предотвратить возникновение напряжения, недоразумений и кризисов. *Задание учащимся*. Опишите ситуации, когда подобные сигналы возникали, но не были оценены вами по достоинству, упущены, приводили к возникновению конфликтных ситуаций. *Выступления учащихся* И даже в этом случае конфликт еще можно предотвратить, так как все зависит от того, как личность воспринимает и оценивает эту ситуацию. Если личность оценивает эту ситуацию как конфликтную, то она становится реальной. Происходит конфликтное взаимодействие. Конфликт начинает жить своей жизнью. Действия конфликтующих сторон “подгоняются” под конфликтную ситуацию, втягиваются новые силы и способы конфронтации. Начинается эскалация конфликта. Последний этап – это спад конфликта и его разрешение. В зависимости от способов разрешения оно может быть конструктивным и деструктивным.

4. Модель конфликта

- Конфликтная ситуация
- Инцидент
- Конфликтное взаимодействие
- Разрешение конфликта: конструктивное или деструктивное

5. Анализ стратегий поведения в конфликте

с точки зрения их эффективности. Организация совместного обсуждения. Как только мы вступаем в конфликт или видим, как он надвигается, мы можем сознательно выбрать наш подход к нему. Однако мы делаем это не всегда, часто автоматически реагируя в данной ситуации. Мы можем считать наши реакции вполне естественными, но на самом деле это просто привычки, полученные нами в детстве. Если вы каждый раз реагируете на конфликт одним и тем же способом, значит, вы выработали у себя одну из нескольких “конфликтных привычек”. Существуют несколько стратегий поведения в конфликте. Все нижеперечисленные действия являются формами стратегии *избегания* (ухода): молчание; демонстративное удаление; обиженный уход; затаенный гнев; депрессия; игнорирование обидчика; едкие замечания по “их” поводу за “их” спиной; переход на “чисто деловые отношения”; полный отказ от дружеских или деловых отношений с провинившейся стороной. Давайте рассмотрим “плюсы” и “минусы” использования этой стратегии. Формы *стратегии приспособления* (уступчивости) заключаются в следующем: вы делаете вид, что все в порядке; продолжаете действовать, как будто ничего не произошло; миритесь с происходящим, чтобы не нарушать покой; ругаете себя за вашу раздражительность; пользуетесь вашим обаянием для достижения нужной цели; молчите, а потом начинаете вынашивать планы мести; подавляете все ваши негативные эмоции. Насколько эффективна эта стратегия? Примеры *реализации стратегии соперничества* (конкуренции): вы стремитесь доказать, что другой человек не прав? дуетесь, пока они не передумают; перекрикиваете других; применяете физическое насилие; не принимаете явного отказа; требуете безоговорочного послушания; призываете на помощь союзников для поддержки; требуете, чтобы ваш оппонент согласился с вами ради сохранения отношений. Как вы относитесь к этой стратегии? Многие выбирают стратегию компромисса как значимую. Вы реализуете *стратегию компромисса,* если: поддерживаете дружеские отношения; ищете справедливого решения; делите предмет желаний поровну; избегаете самовластия и напоминаний о вашем первенстве; получаете что-то и для себя; избегаете столкновения в лоб; уступаете немного ради поддержания отношений. Давайте поговорим о достоинствах и недостатках этой стратегии. Мало, кто из вас реализует в своей жизни *стратегию сотрудничества.* Как, по вашему мнению, в чем она заключается и возможно ли сделать так, чтобы в конфликте выиграли обе стороны? Обсуждение.

6. Алгоритм стратегии сотрудничества.

- определите потребности всех участников;
- постарайтесь их удовлетворить;
- признайте ценности других, равно как и ваши собственные;
- старайтесь быть объективными, отделяя проблему от личностей;
- ищите творческих и неординарных решений;
- не щадите проблему, щадите людей.

Хотелось бы, чтобы вы понимали, что конфликты, это необходимое явление социальной жизни. Если они существуют, то, значит, выполняют какие-то важные функции в жизни человека и общества. Причем эти функции могут быть как позитивные, так и негативные. Предлагаем вам дополнить схему “Функции конфликта”. Учащиеся дополняют схему и проверяют ее. (Схема может быть воспроизведена на доске или на экране).

7. Функции конфликта

Позитивные	**Негативные**
1. Познание друг друга	1.
2.	2. Социальная пассивность
3.	3.Снижение качества деятельности

4. Развитие личности	4.Депрессия. Угроза здоровью
5.Ослабление психической напряженности	5. Ощущение насилия, давления
6. Повышение авторитета, самооценки	6.

Как же вести себя в конфликтной ситуации?

8. Алгоритм действия конфликтной ситуации

Выделить суть проблемы.

Увидеть ее со стороны.

Поставить себя на место другого человека.

Найти конструктивное решение проблемы.

10. Разрешение конфликта бывает:

Конструктивное	**Деструктивное**
Юмор	Угрозы, насилие
Уступка	Грубость, унижение
Компромисс	Переход на личности
Сотрудничество	Уход от решения проблемы
Осознание позиций сторон	Разрыв отношений

3.5. Типовые контрольные задания для проведения тестирования

Банк тестовых заданий по дисциплине содержит тестовые задания, распределенные по разделам и темам, с указанием их количества и типа.

Структура фонда тестовых материалов
по дисциплине «Конфликт-менеджмент»

Раздел дисциплины	Тема	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
Раздел 1. Конфликты и их развитие	Тема 1. Формирование основ конфликтологии. Методы изучения науки	10 – тип ОТ 10 – тип ЗТ
	Тема 2. Характеристики конфликта и его структурные элементы	10 – тип ОТ 10 – тип ЗТ
	Тема 3. Развитие конфликта	15 – тип ОТ 10 – тип ЗТ
Раздел 2. Особенности социальных конфликтов	Тема 4. Особенности внутриличностных конфликтов	10 – тип ОТ 15 – тип ЗТ
	Тема 5. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Пути преодоления	15 – тип ОТ 10 – тип ЗТ
	Тема 6. Групповые конфликты	10 – тип ОТ 15 – тип ЗТ
Раздел 3. Управление конфликтами	Тема 7. Конфликты в административно-управленческой среде	10 – тип ОТ 10 – тип ЗТ
	Тема 8. Роль руководителя в управлении конфликтами	10 – тип ОТ 10 – тип ЗТ
Автор Коваль Т.А.	Итого	Σ 180: 90 – тип ОТ 90 – тип ЗТ

Структура итогового теста по дисциплине
«Конфликт-менеджмент»

Раздел дисциплины	Тема	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
Раздел 1. Конфликты и их развитие	Тема 1. Формирование основ конфликтологии. Методы изучения науки	1 – тип ОТ 2 – тип ЗТ
	Тема 2. Характеристики конфликта и его структурные элементы	1 – тип ОТ 1 – тип ЗТ
	Тема 3. Развитие конфликта	1 – тип ОТ 1 – тип ЗТ
Раздел 2. Особенности социальных конфликтов	Тема 4. Особенности внутриличностных конфликтов	2 – тип ОТ 1 – тип ЗТ
	Тема 5. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Пути преодоления	1 – тип ОТ 1 – тип ЗТ
	Тема 6. Групповые конфликты	1 – тип ОТ 1– тип ЗТ
Раздел 3. Управление конфликтами	Тема 7. Конфликты в административно-управленческой среде	1 – тип ОТ 1 – тип ЗТ
	Тема 8. Роль руководителя в управлении конфликтами	1 – тип ОТ 1 – тип ЗТ
Автор Коваль Т.А.		Σ 18: 9 – тип ОТ 9 – тип ЗТ

БТЗ, критерии и шкала оценивания, количество вопросов в тестовом задании соответствует ФОС дисциплины, выставленному в электронной информационно-образовательной среде ЗабИЖТИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

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

Образец типовых вариантов тестовых заданий,
предусмотренных рабочей программой

1.В чём состоит цель изучения конфликтологии менеджерами по персоналу?

а) научиться разрешать конфликты между сотрудниками;
б) преодоление упрощённости, поверхностности и односторонности подходов к анализу и разрешению конфликтов;
в) овладеть массивом научного знания о конфликтах;
г) предотвратить развитие внутренней конфликтности менеджера.

2.Что из перечисленного не относится к задачам изучения конфликтологии?

а) формирования представлений о формировании бесконфликтных отношений в организации;
б) овладение некоторой совокупностью научных знаний, необходимых для распознания аспектов конфликта, скрытых от непосредственного восприятия (противоречий, причин, предмета);
в) формирование умения видеть предпосылки конфликтов в отношениях, которые с точки зрения обыденного сознания представляются мирными и гармоничными;

г) формирование рефлексивной (осмысленной) позиции в конфликтах и по отношению к конфликтам: способности осознания и определения собственной позиции в конфликте, а также её ограниченности.

3. Что из перечисленного является предметной областью конфликтологии?
а) конфликтные отношения между большими социальными группами;
б) межличностные проявления конфликтности;
в) конфликтология не имеет собственной предметной области (правильно);
г) причины конфликтов и факторы конфликтности.

4. Каковы отношения между конфликтом и противоречием?
а) конфликт лежит в основе противоречия;
б) конфликт не имеет отношения к противоречию;
в) это взаимосвязанные однопорядковые явления;
г) противоречие лежит в основе конфликта.

5. Какое поведенческое проявление является противоположностью конфликту<:.....:>

6.Что из перечисленного является конфликтом?
а) длительные отношения, насыщенные элементами вражды, противоборства;
б) острый способ разрешения противоречий в форме осознанного, прямого либо косвенного столкновения двух или более сторон;
в) отношения несовместимости (взаимоисключаемости) между двумя реальными либо виртуальными образованиями;
г) противоречие между надличностными образованиями: идеологиями, ценностями, культурами.

7. Как соотносятся между собой определения предмета конфликта с позиции его участников и внешних наблюдателей?
а) они всегда взаимосвязаны;
б) она не имеют между собой ничего общего;
в) то, как определяют предмет конфликта внешние наблюдатели, зависит от определения его непосредственными участниками;
г) эти определения могут совпадать, быть взаимосвязанными, а могут не иметь между собой ничего общего
д) предмет конфликта тождественен противоречию между конфликтующими сторонами.

8.Что из перечисленного не является внутренней причиной конфликта?
а) желание, потребность, заинтересованность в конфликтном взаимодействии;
б) неспособность жить и работать без конфликта и вне конфликта;
в) противоречия во взглядах, интересах, позициях;
г) потери, понесённые конфликтующими сторонами в ходе предшествующих случаев конфликтного противоборства.

9. Что из перечисленного является первичным фактором конфликтности?
а) уровень амбиций и притязаний;
б) конкуренция;
в) неравномерность в развитии, распределении ресурсов;
г) нарушения принципов легитимности и справедливости.

10. <:.....:>метод относится к группе методов управления конфликтами

11.На какой стадии управления конфликтом между группой и личностью предпринимается такая педагогическая мера, как разъяснение сторонам возможных направлений изменения их позиции <:.....:>

12.Средний показатель осуществляемости решений составляет примерно 70%. Оставшиеся 30% решений бывают не исполнены по причинам (если в целом их принять за 100%). Установите процентное отношение причин неисполнения решений.

28%	по вине исполнителя
39%	в силу непредвиденных обстоятельств
33%	по причине пороков, присущих самим решениям

13. Какие конфликты проявляют тенденцию к осуществлению в иных формах конфликтности <:.....:>

14.Предметом каких конфликтов является комплекс условий труда, быта и отдыха <:.....:>

15. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла в <:.....:> веке

16. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал <:.....:>

17. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан в <:.....:> году

18. В России центр по разрешению конфликтов был создан в <:.....:>году

3.6Перечень теоретических вопросов к зачету

(для оценки знаний)

1. Цель и смысл изучения конфликтологии для менеджеров по персоналу
2. Конфликтология как научно-прикладная междисциплинарная область знаний
3. Понятие конфликта
4. Предметная сфера конфликта и её границы
5. Внешние причины конфликта
6. Внутренние причины конфликта
7. Внутренняя динамика саморазвития конфликтных отношений
8. Множественность конфликтных отношений
9. Ситуационные и диспозиционные объяснения конфликта
10. Понятие конфликтности
11. Первичные факторы конфликтности
12. Факторы конфликтности второго порядка
13. Конфликт(ность) и проблема социального порядка
14. Традиция и инновация
15. Конфликт(ность) и социальное изменение
16. Немарксистская традиция концептуализации конфликта
17. Современные концепции конфликта
18. Функциональные проявления конфликта и конфликтности
19. Дисфункциональные проявления конфликта и конфликтности
20. Социальная напряжённость

21. Латентная (предконфликтная) стадия. Инцидент
22. Открытая стадия конфликта
23. Эскалация конфликта
24. Завершение конфликта
25. Послеконфликтная стадия
26. Понятие внутриличностного конфликта
27. Концепция внутриличностного конфликта
28. Формы проявления внутренних конфликтов
29. Способы разрешения внутриличностных конфликтов
30. Понятие межличностного конфликта и его особенности
31. Причины и факторы межличностных конфликтов
32. Сферы проявления межличностных конфликтов
33. Управление межличностными конфликтами
34. Понятие семейных конфликтов и их особенности
35. Классификация семейных конфликтов
36. Кризисные периоды в развитии семьи
37. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов
38. Понятие групповых конфликтов
39. Конфликт «личность-группа»
40. Управление конфликтами между личностью и группой
41. Межгрупповые конфликты
42. Управление межгрупповыми конфликтами
43. Конфликты больших социальных групп в обществе
44. Институционализация конфликтов
45. Экономические конфликты
46. Политические конфликты
47. Социальные конфликты
48. Мировоззренческие конфликты
49. Глобальные конфликты
50. Региональные конфликты
51. Первичная профилактика – смягчение факторов конфликтности
52. Меры, направленные на актуализацию сотрудничества сторон
53. Нормы и нормативные механизмы предупреждения конфликтов
54. Разрешение политических конфликтов
55. Урегулирование и разрешение международных конфликтов
56. Консенсус и компромисс
57. Переговоры как метод разрешения конфликтов
58. Конфликт и конфликтность в организации
59. Конфликты в сфере управления
60. Разрешение коллективных трудовых конфликтов
61. Социальное партнёрство
62. Ценностный конфликт и конфликт интересов
63. Базовый конфликт менеджера как конфликт интересов
64. Производительный и спекулятивный интересы
65. Дилемма менеджера
66. Частичное разрешение дилеммы менеджера в результате управленческой революции

3.7 Перечень типовых простых практических заданий к зачету
(для оценки умений)

1. Основные правила проведения отборочного собеседования.
2. Роль менеджера в процессе набора и отбора кадров.
3. Что такое анкетирование и тестирование, их значение при найме персонала.
4. Разработайте анкету для нанимаемого сотрудника в организацию.

3.8 Перечень типовых простых практических заданий к зачету
(для оценки навыков и опыта деятельности)

У Вас на предприятии открылся новый отдел, в который необходимо подобрать двух человек. Сформулируйте название отдела и должности (у обоих кандидатов должность одинаковая). Изложите суть и требования по выбранной должности, используя системный анализ.

Выявите контингент лиц внутри Вашей группы, которые хотели бы и могли работать в этом отделе. Объясните свое решение.

4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В таблице дано описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий, соответствующих рабочей программе дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения

Кейс-задача	Преподаватель не мене, чем за неделю до срока решения кейс-задач должен довести до сведения обучающихся предлагаемые кейс-задачи. Решенные кейс-задачи в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю
Индивидуальное творческое задание	Индивидуальные творческие задания выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Задания выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗабИЖТИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет. Индивидуальные задания должны быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей), сформулированными в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль» в последней редакции. Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите.
Дискуссия	Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения круглого стола, доводит до обучающихся тему круглого стола, количество заданий.
Тест	Тест проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте время выполнения

Для организации и проведения промежуточной аттестации (в форме зачета) составляются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

– перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний);

– перечень типовых практических заданий к зачету (для оценки умений);

– перечень типовых практических заданий к зачету (для оценки навыков и опыта деятельной).

Перечень теоретических вопросов и перечни типовых практических заданий разного уровня сложности к зачету обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ЗабИЖТИрГУПС (личный кабинет обучающегося).

Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета и оценивания результатов обучения

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета преподаватель может воспользоваться результатами текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценочные средства и типовые контрольные задания, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. С целью использования результатов текущего контроля

успеваемости, преподаватель подсчитывает среднюю оценку уровня сформированности компетенций обучающегося (сумма оценок, полученных обучающимся, делится на число оценок).

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	Шкала оценивания
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 без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация в форме зачета проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач (не более двух теоретических и двух практических). Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания в форме собеседования проходит на последнем занятии по дисциплине.