

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кубанский государственный университет»

Факультет управления и психологии

кафедра социальной психологии и социологии управления



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Хагуров Т.А.

подпись

« 31 » мая 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) Б1.В.ДВ.05.02 КОНФЛИКТЫ В УПРАВЛЕНИИ ГРУППАМИ

Факультет управления и психологии

Направление подготовки:	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Направленность (профиль):	организационное проектирование документационного обеспечения управления в организации
Программа подготовки:	академическая
Форма обучения :	заочная
Квалификация (степень) выпускника:	бакалавр

Краснодар 2019

Рабочая программа дисциплины «Конфликты в управлении группами» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки (профиль) «46.03.02 Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата)»

Программу составили
Е.В. Улько, к.психол.н., доцент



Рабочая программа дисциплины «Конфликты в управлении группами» утверждена на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления
протокол № 10 « 9 » апреля 2019 г.
Заведующий кафедрой социальной психологии и социологии управления Дёмин А.Н.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов (выпускающей)
протокол № 9 « 2 » апреля 2019 г.
Заведующий кафедрой общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов Ермоленко В.В.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии
протокол № 7 « 22 » апреля 2019 г.
Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.Ю.



Рецензенты:

Дубенцов М.И., кандидат психологических наук, тренинг-менеджер отдела обучения и развития персонала головной компании департамента управления персоналом АО «Тандер»

Удачина П.Ю., кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии личности и общей психологии КубГУ

1.1 Цель дисциплины

формирование у студентов способности к организации службы документационного обеспечения и архивного хранения документов на основе усвоения ими основных понятий и основ конфликтологии, развития навыков анализа конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности и умений применять на практике полученные знания предупреждения и управления конфликтами в коллективе в соответствии с профессиональными задачами организационно-управленческой деятельности.

1.2 Задачи дисциплины

1. Усвоение студентами основных понятий конфликтологии; знание видов и причин возникновения конфликтов в организации, в управлении группами; усвоение знаний закономерностей анализа конфликта с точки зрения его структуры и динамики; психологических основ поведения человека в конфликте.
2. Овладение студентами навыком анализа конфликтов в ситуации управления группами, навыками применением диагностических процедур для исследования конфликтов в организации, определения некоторых индивидуально-психологических особенностей субъектов конфликтного взаимодействия.
3. Развитие способности к применению полученных знаний в профессиональной деятельности: умения эффективного управления группой, организации службы документооборота с учетом конструктивного управления конфликтами.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликты в управлении группами» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана и является дисциплиной по выбору, обязательной для освоения всеми студентами, обучающимися по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения учебной дисциплины «Конфликты в управлении группами» в процессе изучения учебных дисциплин «Философия», «Трудовое право», «Теории управления».

Приобретенные в результате изучения дисциплины «Конфликты в управлении группами» знания, умения и компетенции являются предшествующими для дисциплин «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Управление кросскультурными группами», «Организационное проектирование службы документооборота и документопотоков», «Разработка управленческих решений/Управленческие решения в органах власти», «Органы управления хозяйственных обществ/Региональные органы управления», «Стратегический менеджмент/Стратегическое управление», «Информационно-документационное обеспечение деятельности руководителя организации/Секретарское дело», «Коммуникационный менеджмент/Разработка презентаций», «Контроллинг персонала/Управление персоналом службы ДОУ», «Документационное обеспечение бизнес-процессов/Моделирование деятельности службы ДОУ».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование частей следующей профессиональной компетенции: ПК-30

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК-30	способность организовывать работу службы	Иметь представление о конфликте как	Провести анализ структуры и	Способностью организовывать работу службы

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		документационного обеспечения управления и архивного хранения документов	социально-психологическое явление, видах и причинах конфликтов в управлении, Психологические проявления личности в конфликте, направления управления конфликтами в коллективе	динамики конфликта, определять некоторые психологические проявления личности в конфликте (стиль поведения, конфликтные личности, эмоциональные проявления)	документационного обеспечения управления и архивного хранения документов с учетом аспекта конфликтов в управлении коллективом.

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (Всего 72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (Для студентов ЗФО)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)				
		2 1к сесс ия 3	3 2к сесс ия 2			
Контактная работа, в том числе:	4,2	4	0,2			
Аудиторные занятия (всего):	4	4	-			
Занятия лекционного типа	-	-	-	-	-	
Лабораторные занятия	4	4	-	-	-	
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	-	-	-	-	-	
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-				
ИКР	0,2	-	0,2			
Самостоятельная работа, в том числе:	64	32	32			
Курсовая работа	-	-	-	-	-	
Проработка учебного (теоретического) материала при самостоятельном изучении разделов	16	6	10			
Самоподготовка к текущему контролю (проработка и повторение материала лабораторных занятий и материала учебников и учебных пособий)	4	4	-	-	-	
Творческие виды самостоятельной работы (подготовка письменных контрольных заданий)	44	22	22	-	-	
Контроль:						
	3,8	-	3,8			
Общая трудоемкость	час.	72	36	36	-	-
	в том числе контактная работа	4,2	4	0,2		
	зач. ед	2	1	1		

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы дисциплины (всего) (заочная форма).

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Конфликтология как область науки и практики	4		-	-	4
2.	Основы анализа конфликта	22	-	-	2	20
3.	Поведение человека в конфликте	22	-	-	2	20
4	Управление конфликтом в группе	20	-	-	-	20
	ИКР	0,2				
	Контроль	3,8				
	Всего:	72	-	-	4	64

Разделы дисциплины, изучаемые во 2 семестре (заочная форма).

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Конфликтология как область науки и практики	4		-	-	4
2.	Основы анализа конфликта	16	-	-	2	14
3.	Поведение человека в конфликте	16	-	-	2	14
	Всего:	36	-	-	4	32

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре (заочная форма).

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
2.	Основы анализа конфликта	6	-	-	-	6
3.	Поведение человека в конфликте	6	-	-	-	6
4.	Управление конфликтом в группе	20	-	-	-	20
	ИКР	0,2				
	Контроль	3,8				
			-	-	-	32
	Всего:	36	-	-	-	

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Занятия лекционного типа не предусмотрены

2.3.2 Занятия семинарского типа

Занятия семинарского типа не предусмотрены

2.3.3 Лабораторные занятия

№	Наименование раздела	Тематика лабораторных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Основы анализа конфликта	Тема 1. Анализ структуры конфликта. Картография конфликта как метод анализа конфликтной ситуации в организации	Групповая дискуссия По обсуждению результатов проведения методики Контрольное задание 3
2	Поведение человека в конфликте	Тема 2. Способы поведения человека в конфликте Тест «Стратегии поведения в конфликте» (Томаса-Килменна)	Групповая дискуссия По обсуждению результатов проведения методики

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Проработка учебного (теоретического) материала при самостоятельном изучении разделов	<p>Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Конфликты в управлении группами», утвержденные кафедрой социальной психологии и социологии управления, протокол № 1 от 29 августа 2017 г.</p> <p>Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Психология конфликта и переговоров», утвержденные кафедрой социальной психологии и социологии управления, протокол № _1_ от 29.08.2017 г.</p> <p>Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: уч. пособие для студ. вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=448158</p> <p>Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/9F9ECF17-913B-496A-8BE3-34ADD97B9580</p> <p>Карташов, Я.П. Конфликты в организации / Я.П. Карташов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 78 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87241 (01.10.2018).</p> <p>Лукин Ю.Ф. Конфликтология: Управление конфликтами: Management of conflict: учебник для вузов. М.: Академический проект; Трикта, 2007.</p> <p>Федин, В. В. Трудовые споры: теория и практика : учеб.-практ.</p>

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
		<p>пособие для бакалавриата и магистратуры / В. В. Федин. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 527 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2264-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B047F953-F8B3-4F66-BC13-CD6C48C04903</p> <p>Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=118984&sr=1</p> <p>Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2009</p>
2.	Письменные контрольные задания	<p>Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Конфликты в управлении группами», утвержденные кафедрой социальной психологии и социологии управления, протокол № 1 от 29 августа 2017 г.</p> <p>1. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: уч. пособие для студ. вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=448158</p> <p>2. Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издатель-ство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/9F9ECF17-913B-496A-8BE3-34ADD97B9580</p> <p>3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебн. Для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. М., 2004.</p> <p>4. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: ПИТЕР, 2009.</p> <p>5. Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. СПб.: Речь, 2009.</p> <p>6. Карташов, Я.П. Конфликты в организации / Я.П. Карташов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 78 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87241 (01.10.2018).</p> <p>7. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: Управление конфликтами: Management of conflict: учебник для вузов. М.: Академический проект; Трикста, 2007.</p> <p>8. Мишук С.К. Особенности образа вертикального конфликта руководителей – М.: Лаборатория книги, 2010. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=88254</p> <p>9. Оболонский Ю.В., Зазыкин В.Г. Психология инновационных конфликтов в организации / Вопросы инновационной экономики, 2015, т.5(4). С.287-302. Электронный ресурс Киберленинка https://cyberleninka.ru/article/v/psihologiya-innovatsionnyh-konfliktov-v-organizatsii</p> <p>10. Светлов В.А. Конфликтология: уч. пособие для студентов вузов. СПб. [и др.]: Питер, 2011.</p> <p>11. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и</p>

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
		переговоры: уч. пос. для студ. вузов – М.: Академия, 2008.
3.	Самоподготовка к текущему контролю (проработка и повторение материала лабораторных занятий и материала учебников и учебных пособий)	<p>Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Конфликты в управлении группами», утвержденные кафедрой социальной психологии и социологии управления, протокол № 1 от 29 августа 2017 г.</p> <p>Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: уч. пособие для студ. вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.</p> <p>http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=448158</p> <p>Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/9F9ECF17-913B-496A-8BE3-34ADD97B9580</p>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

3 Образовательные технологии

При реализации различных видов учебной работы используются следующие активные и интерактивные образовательные технологии: диагностические процедуры и дискуссия по обсуждению результатов; обратная связь и комментирование; работа в микрогруппах.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

Организована коммуникация в ИЭОС ВУЗа через систему личных кабинетов.

4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Проверка качества усвоения знаний в течение процесса преподавания дисциплины осуществляется при помощи контрольных вопросов, письменных контрольных заданий для самостоятельной работы.

Письменные контрольные задания для самостоятельной работы

Задание 1. История возникновения и развития конфликтологии

Заполнить предлагаемую таблицу 1, сформулировав *краткое* описание основных классических теоретических идей относительно сущности конфликта, соотнести теоретическое направление с реальными феноменами из различных сфер жизнедеятельности человека.

1. Социальный дарвинизм.

2. Модели конфликта в социологии:

Функциональная («равновесная») модель (Смелзер, Т. Парсонсон).
 Конфликтная модель (Р. Дарендорф), диалектический подход (К. Маркс), конфликтный функционализм (Л. Козер).

3. Психологические модели конфликта:

Конфликт как интрапсихическое явление (З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон).

Ситуационный подход (М. Дойч, М. Шериф и др.).

Когнитивистский подход (К. Левин, теории когнитивного соответствия, У. Клар). Роль субъективной оценки ситуации (В. Н. Мясищев, В. С. Мерлин).

Таблица 1

Основные классические теоретические идеи относительно сущности конфликтов

	Название направления, персоналии	Основные идеи	Примеры феноменов конфликтных отношений, проблем.
1	Социальный дарвинизм		
2	Модели конфликта в социологии		
2.1			
2.2			
...			
3	Психологические модели конфликта		
3.1			
3.2			
3.3			
...			

Выполнение задания оценивается *зачет/не зачет*

Критерием зачета является:

- Полное и содержательное заполнение всех полей таблицы;
- Самостоятельное формулирование основных идей теоретических подходов;
- Обязательное заполнение столбца 3 с самостоятельным и оригинальным подбором примеров.

Задание 2.

Проанализируйте публикации в профессиональных периодических изданиях на выбор за период не менее пяти лет и выберите публикации по тематике конфликтов в управлении.

Заполните таблицу 2:

Автор, название статьи, источник	Основные виды конфликтов, противоречий, исследуемы в работе	Базовые проблемы, выделяемые автором

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 3. Анализ межличностного конфликта.

1. Ознакомьтесь с методом анализа конфликта – картография конфликта (список рекомендованных источников прилагается в конце задания).
2. Проведите анализ собственного межличностного конфликта с использованием составления «Карты конфликта». Результаты анализа представьте по пунктам:

1) Заполните текстом ячейки схемы-таблицы 3:

Интересы	Опасения
----------	----------

Оппонент 1 (Я)		
Требования к оппоненту 2		
	Предмет конфликта	
	Требования к оппоненту 1	
Оппонент 2 (Он)		
Интересы		Опасения

- 2) Обобщите результаты анализа конфликта.
- 3) Сформулируйте предложения по конструктивному урегулированию данного конфликта.
- 4) Дайте оценку метода картографии с точки зрения инструмента анализа и разрешения конфликта в организации, ситуаций и целей применения, его достоинств и ограничений.

Литература:

Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб., 2002. С. 99–104.

Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. СПб., 1999. С. 35–41.

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 4. Структурно-динамический анализ реальной конфликтной ситуации

I. Кратко опишите реальную конфликтную ситуацию в организации.

II Проведите анализ конфликта по предлагаемой схеме.

1. Анализ структуры конфликта:

- стороны конфликта и их значимые характеристики;
- предмет конфликта;
- условия протекания конфликта;
- субъективные представления сторон о конфликте, позиции сторон;
- мотивы, интересы и опасения сторон конфликта;
- характер действий конфликтантов.

2. Анализ динамики конфликта:

- предконфликтная ситуация;
- осознание конфликтной ситуации;
- переход к конфликтным действиям (эскалация конфликта);
- развитие открытого конфликта (кульминация конфликта);
- разрешение конфликта;
- послеконфликтная стадия.

III Сформулируйте и обоснуйте предложения по оптимальной стратегии завершения конфликта.

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 5. Заполните таблицу:

**Конфликтные личности: психологические типологии
и способы эффективного взаимодействия**

Тип конфликтной личности	Психологическая характеристика	Способы эффективного взаимодействия
--------------------------	--------------------------------	-------------------------------------

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, заполнения всех полей таблицы, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 6. Выберите и охарактеризуйте одну из техник регуляции эмоционального состояния, которую уместно применять относительно конфликтного взаимодействия.

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 7. Заполните таблицу:

Типы и техники эффективной аргументации в конфликтных переговорах

Тип аргументации	Способы аргументации	Пример
Универсальная (логическая)		
	...	
Контекстуальная (психологическая, Этическая)		
	...	

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, заполнения всех полей таблицы, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 8.

1. Ознакомьтесь с основными стилями и соответствующие им техниками ведения конфликтных переговоров.
2. Заполните таблицу:

Стили и техники ведения конфликтных переговоров

Стиль ведения конфликтных переговоров	Техники переговоров, соответствующие стилю	Достоинства, ситуации уместного использования	Недостатки, ограничения применения

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, заполнения всех полей таблицы, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 9.

Составьте список психологической литературы для работы с конфликтами при решении конкретных профессиональных задач в связи с организацией службы ДОУ (укажите конкретную задачу, для решения которой вы подбираете литературу). Для каждого источника кратко обозначьте представленные в нем основные темы и проблемы.

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 10. Примените методику «Шкала глубины конфликта» для диагностики реальной конфликтной ситуации в конкретной организации.

Методика «Шкала глубины конфликта» (А.М.Бандарчук, С.П.Бочаров, Е.В.Землянская)

Оцените в каждом из 8 заданий теста по 5-ти балльной системе степень выраженности в данном случае факторов, расположенных слева и справа. Подсчитайте общую сумму баллов.

Шкала глубины конфликта			
1	Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта
2	Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный (служебный) характер
3	Цель конфликта – устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликта - получение привилегий
4	Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Общей цели нет
5	Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
6	Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7	Лидеры мнений выделяются	1 2 3 4 5	Лидеры мнений не выделяются
8	В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

Если сумма находится в интервале *35-40 баллов*, то это свидетельствует, что конфликтующие стороны находятся в жесткой конфронтации друг к другу. Руководитель может в таком случае принять на себя роль обвинителя и прибегнуть к административным мерам воздействия.

25-34 балла. Наличие колебаний в отношениях конфликтующих сторон. Руководитель может выступить в роли консультанта и прибегнуть, главным образом, к психологическим мерам.

Меньше 24 балла. Случайность возникновения конфликта. Руководителю достаточно выступить в роли воспитателя.

- Проанализируйте полученные результаты.
- Сформулируйте рекомендации по урегулированию конкретного конфликта.

Сформулируйте программу профилактики конфликтов для данной организации

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета. Для зачета студент обязан выполнить все 10 письменные контрольных заданий текущей аттестации и пройти итоговый письменный тест на основе списка контрольных вопросов к дисциплине.

Контрольные вопросы к дисциплине для подготовки к зачету

4.2.1 Контрольные вопросы к дисциплине «Конфликты в управлении группами»

1. Дайте представление о конфликтологии как науке и практике. Раскройте предмет конфликтологии, методы, основные задачи конфликтологии. Какова роль конфликтологической компетенции в профессиональной деятельности работника в организации службы ДОУ?
2. Дайте определение понятия «конфликт». Охарактеризуйте его основные черты. В чем позитивная и негативная функциональная направленность конфликтов в организации?
3. Опишите историю возникновения и развития конфликтологии. Остановитесь подробнее на теориях: социал-дарвинизма; функциональной (равновесной) модели общества; «конфликтной» модели общества; социологии конфликта К.Маркса и Г.Зиммеля; развитие конфликтологических идей Р.Дарендорфом и Л.Козером.
4. Охарактеризуйте возможности анализа конфликта с точки зрения его структуры на конкретном примере конфликта в организации.

5. Охарактеризуйте возможности анализа конфликта с точки зрения его динамики, опишите содержание основных стадий и фаз конфликта. Соотнесите понятия «завершение конфликта», «разрешение конфликта», «урегулирование конфликта».
6. Дайте общую характеристику основных типов и причин возникновения конфликтов в организации. Ответ иллюстрируйте примерами.
7. Опишите сущность внутриличностных противоречий и конфликтов (мотивационные, когнитивные, ролевые и др.) в аспекте их проявления в работе с персоналом.
8. Раскройте специфику межличностных конфликтов, их основные причины и источники в организации.
9. Раскройте основные характеристики конфликтов в больших группах. Какую роль имеет знание механизмов данного рода конфликтов в деятельности специалиста по персоналу.
10. Охарактеризуйте стратегии конфликтного взаимодействия Томаса-Киллмена с точки зрения недостатков и достоинств в различных ситуациях на примерах поведения в конфликтном взаимодействии в организации.
11. Опишите типы конфликтных личностей и основные способы конструктивного взаимодействия с ними.
12. Раскройте сущность манипулятивного воздействия и способы противостояния ему в ходе конфликтного взаимодействия.
13. Охарактеризуйте связь межличностных конфликтов и стрессового состояния участников. Опишите основные приемы управления стрессами.
14. Дайте определение понятию управление конфликтом в организации. Раскройте основные направления деятельности по управлению конфликтами в организации.
15. Опишите основные направления и методы диагностики конфликтов в организации.
16. Опишите основные функции руководителя по работе с конфликтами в коллективе.
17. Охарактеризуйте работу в направлении профилактики конфликтов в организации.
18. Опишите примирительные процедуры на разных этапах улаживания конфликтов в организации.
19. Дайте общую характеристику переговорам как основному способу урегулирования конфликтов, раскройте их функцию. Назовите основные положения метода принципиального ведения переговоров (Фишер, Юри).
20. Опишите стили ведения конфликтных переговоров. Ответ иллюстрируйте примерами.
21. Дайте общую характеристику этапам ведения конфликтных переговоров.
22. Охарактеризуйте основные задачи этапа подготовки к конфликтным переговорам.
23. Охарактеризуйте основные задачи начальной стадии переговорного процесса. Опишите способы налаживания контакта в начале конфликтных переговоров.
24. Охарактеризуйте особенности приема и передачи информации в ходе переговоров в конфликтном взаимодействии.
25. Опишите основные техники и приемы эффективной аргументации в ходе конфликтных переговоров.
26. Охарактеризуйте этап завершения конфликтных переговоров.

4.2.2 Итоговый тест по дисциплине «Конфликты в управлении группами»

1. Дайте определение понятия. Конфликт – это ...
2. Назовите основные структурные составляющие конфликта
3. Продолжите предложение.
Фазы развития конфликта – завязка, ...
4. Назовите основные типы конфликтных личностей
5. Назовите стили поведения человека в конфликте (модель Томаса-Колменна)
6. Сформулируйте основные направления деятельности менеджера УП по работе с конфликтами в организации

7. Завершите предложение. *Основная цель переговоров в конфликтном взаимодействии ...*

8. Основными задачами начальной стадии ведения переговоров являются:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

9. Вставьте пропущенные термины.

Основные тактики ... *стиля ведения переговоров являются ультимативная и ...*

Торговый стиль ведения переговоров реализуется тактиками ...

Мягкий стиль ведения переговоров в конфликте реализуется техниками ...

10. Метод принципиальных переговоров (Фишер, Юри) основан на следующих принципах:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

Система оценивания: 0 баллов – отсутствие либо неверно выполненное задание; 1 балл – частично верно выполненное задание; 2 балла – полный развернутый ответ. Для прохождения теста необходимо набрать не менее 11 баллов.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

5.1 Основная литература:

1. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: уч. пособие для студ. вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=448158

2. Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/9F9ECF17-913B-496A-8BE3-34ADD97B9580

5.2 Дополнительная литература:

3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебн. Для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. М., 2004.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: ПИТЕР, 2009.
5. Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. Спб.: Речь, 2009.
6. Карташов, Я.П. Конфликты в организации / Я.П. Карташов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 78 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87241> (01.10.2018).
7. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: Управление конфликтами: Management of conflict: учебник для вузов. М.: Академический проект; Трикта, 2007.
8. Мишук С.К. Особенности образа вертикального конфликта руководителей – М.: Лаборатория книги, 2010. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=88254
9. Оболонский Ю.В., Зазыкин В.Г. Психология инновационных конфликтов в организации / Вопросы инновационной экономики, 2015, т.5(4). С.287-302. Электронный ресурс Киберленинка <https://cyberleninka.ru/article/v/psihologiya-innovatsionnyh-konfliktov-v-organizatsii>
10. Светлов В.А. Конфликтология: уч. пособие для студентов вузов. Спб. [и др.]: Питер, 2011.
11. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоры: уч. пос. для студ. вузов – М.: Академия, 2008.
12. Федин, В. В. Трудовые споры: теория и практика : учеб.-практ. пособие для бакалавриата и магистратуры / В. В. Федин. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 527 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2264-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B047F953-F8B3-4F66-BC13-CD6C48C04903

5.3 Периодические издания:

- Человек. Сообщество. Управление
- Журнал «Социологические исследования (СОЦИС)» [Официальный сайт] – URL: <http://socis.isras.ru/>
- Журнал «Социологический журнал» [Официальный сайт] – URL: <http://www.isras.ru/Sociologicalmagazine.html>
- Журнал «Социология: методология, методы, математическое моделирование (Социология: 4М)» [Официальный сайт] – URL: <http://www.isras.ru/4M.html>
- Журнал «Психологический журнал» [Официальный сайт] – URL: http://ipras.ru/cntnt/rus/top_menu_rus/psihologic4.html
- Журнал «Вопросы психологии» [Официальный сайт] – URL: <http://www.voppsy.ru/>
- PsyJournals, портал психологических изданий [Официальный сайт] – URL: <http://psyjournals.ru/>
- Электронный научный журнал «Социальная психология и общество» [Официальный сайт] – URL: http://www.psyjournals.ru/social_psy/

- Электронный научный журнал «Психологические исследования» [Официальный сайт] – URL: <http://psystudy.ru/>

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе современные профессиональные базы данных и информационно справочные системы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронная библиотечная система издательства Лань
<http://e.lanbook.com/>
2. Электронная библиотечная система издательства «Юрайт»
<http://biblio-online.ru>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»
www.biblioclub.ru
4. Базы данных компании «Ист Вью»: (психологический журнал, вестник МГУ)
<http://dlib.eastview.com>

7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

По курсу предусмотрено проведение лабораторных занятий. На этих занятиях происходит разбор и обсуждение конкретных тем и проблем, овладение умениями применения методов анализа конфликтов в управлении и поведения человека в конфликте, умением анализировать полученные результаты и способностью включать освоенные методы для анализа реальных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности, их оптимизации.

Важнейшим этапом освоения учащимися дисциплины «Конфликты в управлении группами» является *самостоятельная работа*. Она приобщает студентов к исследовательской и прикладной работе, обогащает опытом и знаниями, необходимыми для дальнейшего их становления как субъектов профессиональной деятельности в сфере организационного проектирования документационного обеспечения управления в организации. Цель самостоятельной работы – систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний с использованием современных информационных технологий и литературных источников.

Особое значение в рамках дисциплины имеет выполнение студентами письменных контрольных заданий по актуальным проблемам современной конфликтологии в области управления коллективом, группами, значимым с точки зрения подготовки профессионала, работающего в сфере организационного проектирования документационного обеспечения управления в организации.

Подготовка к текущему контролю, включающая в себя проработку и повторение материала учебников и учебных пособий, подготовку к лабораторным занятиям, выполнению контрольных заданий.

Организация процесса самостоятельной работы (СР) по дисциплине (модулю) «Конфликты в управлении группами»

№	Наименование раздела	Виды/формы самостоятельной работы	Сроки выполнения	Формы контроля
1	2	3	4	5
1.	Конфликтология как область науки и практики	Подготовка письменных контрольных заданий 1,2	в течение установочной сессии (2 семестр)	Предоставление контрольных заданий
		Проработка учебного (теоретического) материала при	Межсессионный период	Предоставление контрольных

№	Наименование раздела	Виды/формы самостоятельной работы	Сроки выполнения	Формы контроля
1	2	3	4	5
		самостоятельном изучении разделов		заданий итоговый тест
2	Основы анализа конфликта	Проработка учебного (теоретического) материала при самостоятельном изучении разделов	Межсессионный период	Предоставление контрольных заданий итоговый тест
		Подготовка письменных контрольных заданий 3-4	Межсессионный период	
		Самоподготовка к текущему контролю (проработка и повторение материала лабораторных занятий и материала учебников и учебных пособий)	В течение установочной сессии	Текущий контроль на лабораторных занятиях (участие в выполнении лабораторных занятий, участие в дискуссии по обсуждению результатов)
3	Поведение человека в конфликте	Самоподготовка к текущему контролю (проработка и повторение материала лабораторных занятий и материала учебников и учебных пособий)	В течение установочной сессии	Текущий контроль на лабораторных занятиях (участие в выполнении лабораторных занятий, участие в дискуссии по обсуждению результатов)
		Подготовка письменных контрольных заданий 5-7	Межсессионный период	Предоставление контрольных заданий
		Проработка учебного (теоретического) материала при самостоятельном изучении разделов	Межсессионный период	Зачет промежуточной аттестации
4.	Управление конфликтом в группах	Подготовка письменных контрольных заданий 8-10	Межсессионный период	Предоставление контрольных заданий
		Проработка учебного (теоретического) материала при самостоятельном изучении разделов	Межсессионный период	Зачет промежуточной аттестации

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Промежуточная аттестация по дисциплине – зачет. Зачет включает выполнение студентом требуемых видов учебной работы:

1. Прохождение текущей аттестации, включающей выполнение 10 письменных контрольных заданий.

2. Итоговый тест на основе списка контрольных вопросов по дисциплине.

Общие критерии получения зачета по дисциплине:

Оценка **зачтено** выставляется в том случае, если студент

хотя бы поверхностно *знает* феноменологию и общие закономерности конфликтов в области управления коллективом, группами, знает виды и причины конфликтов в организации, модели анализа конфликтов, специфику поведения человека в конфликте и общие направления управления конфликтами в коллективе.

умеет, допуская пусть даже существенные ошибки, исправляемые совместно с преподавателем, осуществлять психологический анализ обсуждаемой области конфликтологии; умеет провести анализ динамики и структуры конфликта, выделять и характеризовать психологические проявления и поведение человека в конфликте.

владеет в общих чертах, испытывая значительные затруднения и совершая значительные ошибки, способностью анализировать ситуации конфликтов в группе и определять конструктивные способы решения конфликтов.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

Использование поисковых запросов и возможностей интернет в работе с источниками научной и учебной литературы.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

Microsoft Windows 8, 10

Microsoft Office Professional Plus,

Комплект антивирусного программного обеспечения

8.3 Перечень информационных справочных систем:

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

Электронный каталог библиотеки КубГУ <http://www.kubsu.ru/node/>

9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лабораторные занятия	Аудитория, оснащенная необходимым количеством посадочных мест и маркерной доской для демонстрации материала
2.	Групповые (индивидуальны) консультации	Аудитория, оснащенная необходимым количеством посадочных мест и маркерной доской для демонстрации материала
3.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория, оснащенная необходимым количеством посадочных мест
4.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.