Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.10.2021 11:21:44
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# Б.1.О.02.02 «Конфликтология»

Направление подготовки:
**09.03.02 «Информационные системы и технологии»**

Направленность (профиль):
**«Информационные системы и технологии»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2021

Рабочая программа дисциплины *«Конфликтология»* разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - *бакалавриат* по направлению подготовки *09.03.02 «Информационные системы и технологии»*, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.09.2017 г. № 926.

Составители:

| старший преподаватель | Д. С. Калинина |
|---|---|
| (ученая степень, ученое звание) | (ФИО) |

РПД обсуждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки» 25.06.2021 г., протокол № 10

| Заведующий кафедрой | д. с. н., доцент | С. В. Явон |
|---|---|---|
| | (уч.степень, уч.звание) | (ФИО) |

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета от 29.06.2021 г. Протокол № 16

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся универсальной компетенции, связанной с командной работой и лидерством, и направленной на развитие готовности к самостоятельной профессиональной деятельности;
- формирование у обучающихся универсальных компетенций, направленных на развитие навыков системного и критического мышления.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

| **Код и наименование компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенции** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** | **Основание (ПС)** * для профессиональных компетенций |
|---|---|---|---|
| **УК-3.** Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | **ИУК-3.1.** Демонстрирует знание основ социального взаимодействия, командной работы и методов управления конфликтами<br><br>**ИУК-3.2.** Осуществляет эффективное взаимодействие с другими членами команды, в том числе в цифровой среде, преодолевает возникающие в команде разногласия и конфликты | **Знает:**<br>- основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения<br>- принципы командной работы, в том числе в трансформирующейся бизнес-среде<br>- основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения<br><br>**Умеет:**<br>- находить организационно-управленческие решения в конфликтных ситуациях, аргументировано отстаивать собственное мнение, способное привести к решению профессиональных задач<br>- осуществлять традиционные и цифровые формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении социальных и профессиональных задач<br><br>**Владеет:**<br>- навыками профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций, в том числе с применением информационных технологий | |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Б1.О.02 Модуль soft skills).

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2 з.е. (72 час.)**, их распределение по видамработ и семестрам представлено в таблице.

| Виды учебных занятий и работы обучающихся | Трудоемкость, час |
|---|---|
| **Общая трудоемкость дисциплины, час** | **72** |
| **Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:** | **36/ 8** |
| **занятия лекционного типа** (лекции) | 18 / 4 |
| **занятия семинарского типа** (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия) | 18 /4 |
| **лабораторные работы** | - /- |
| **Самостоятельная работа всего, в т.ч.:** | **36 / 60** |
| Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины | 36/ 60 |
| Выполнение курсового проекта /курсовой работы | - /- |
| **Контроль (часы на зачет)** | **- /4** |
| **Промежуточная аттестация** | **зачет** |

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихсяи промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение идистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электроннойинформационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

### 3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

| Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций | Наименование разделов, тем | Виды учебной работы | | | | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | Самостоятельная работа, час | |
| | | Лекции, час | Лабораторные работы, час | Практические занятия, час | | |
| УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2. | **Тема 1. Конфликтология как наука, история ее становления и развития.** Конфликтология как наука: объект, предмет, методы, принципы, функции. Междисциплинарностьконфликтологии. Формирование конфликтологических идей. Основные парадигмы становления конфликтологии в XIX-XX вв. Развитие отечественной конфликтологии. | 2 / 0,5 | | | | Сообщение / презентация. Практическое задание. |
| | Лабораторная работа | | - / - | | | |
| | **Практическое занятие 1.**Конфликтология как наука, история ее становления и | | | 2 / 0,5 | | |

| Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций | Наименование разделов, тем | Виды учебной работы | | | | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | Самостоятельная работа, час | |
| | | Лекции, час | Лабораторные работы, час | Практические занятия, час | | |
| | развития. | | | | | |
| | Самостоятельная работа | | | | 5 / 8 | |
| УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2. | **Тема 2. Общая характеристика конфликта.** Сущность и типологии конфликтов. Функции конфликта. Причины конфликтов. Конфликты в VUCA-мире. | 2 / 0,5 | | | | Сообщение / презентация. Практическое задание. |
| | Лабораторная работа | | - / - | | | |
| | **Практическое занятие 2.**Общая характеристика конфликта. | | | 2 / 0,5 | | |
| | Самостоятельная работа | | | | 5 / 8 | |
| УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2. | **Тема 3. Структура и динамика конфликта.** Структура конфликта. Характеристика основных структурных элементов конфликта. Динамика конфликта. Характеристика основных стадий развития конфликта. Основные стратегии и тактики поведения в конфликте. Способы разрешения и варианты исхода конфликтов | 2 / 0,5 | | | | Сообщение / презентация. Практическое задание. |
| | Лабораторная работа | | - / - | | | |
| | **Практическое занятие 3.**Структура и динамика конфликта. | | | 2 / 0,5 | | |
| | Самостоятельная работа | | | | 5 / 8 | |
| УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2. | **Тема 4. Личность в конфликтном взаимодействии.** Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы конфликтных личностей. Типы «трудных» личностей. Характеристика стратегий поведения личности в конфликте.Тактики конфликтного взаимодействия.Конфликты в Agile-командах. | 2 / 0,5 | | | | Сообщение / презентация. Практическое задание. |
| | Лабораторная работа | | - / - | | | |
| | **Практическое занятие 4.** Личность в конфликтном взаимодействии. | | | 2 / 0,5 | | |
| | Самостоятельная работа | | | | 5 / 8 | |
| УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2. | **Тема 5. Внутриличностный, межличностный и групповой конфликт.** Общая характеристика внутриличностных конфликтов, их классификация.Разрешение внутриличностных конфликтов: факторы, способы и механизмы.Понятие и причины межличностных конфликтов. Механизмы возникновения межличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов.Особенности конфликтов «личность-группа» и «группа-группа».Последствия групповых конфликтов, возможности профилактики. | 4 / 1 | | | | Сообщение / презентация. Практическое задание. |
| | Лабораторная работа | | - / - | | | |
| | **Практическое занятие** | | | 4 / 1 | | |

| Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций | Наименование разделов, тем | Виды учебной работы | | | | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | Самостоятельная работа, час | |
| | | Лекции, час | Лабораторные работы, час | Практические занятия, час | | |
| | **5.**Внутриличностный, межличностный и групповой конфликт. | | | | | |
| | Самостоятельная работа | | | | 5 / 10 | |
| УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2. | **Тема 6. Управление конфликтами и технологии их разрешения.** Понятие управления конфликтом. Алгоритм управления конфликтом. Прогнозирование, предупреждение, регулирование и разрешение конфликта. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. Ассертивныеи переговорные техники. | 4 / 0,5 | | | | Сообщение / презентация. Практическое задание. |
| | Лабораторная работа | | - / - | | | |
| | **Практическое занятие 6.** Управление конфликтами и технологии их разрешения. | | | 4 / 0,5 | | |
| | Самостоятельная работа | | | | 5 / 8 | |
| УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2. | **Тема 7. Специфика конфликтных ситуаций в различных сферах.** Многообразие конфликтов в современном мире. Семейные конфликты.Трудовые конфликты.Педагогические конфликты.Этнические и религиозные конфликты.Политические и межгосударственные конфликты. Проблемы конфликта в сферах управления и права. | 2 / 0,5 | | | | Сообщение / презентация. Практическое задание. |
| | Лабораторная работа | | - / - | | | |
| | **Практическое занятие 7.** Специфика конфликтных ситуаций в различных сферах. | | | 2 / 0,5 | | |
| | Самостоятельная работа | | | | 6 / 10 | |
| | **ИТОГО** | **18 / 4** | - / - | **18 / 4** | **36 / 60** | |

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения*

## 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины,образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихсяи промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие уобучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений,лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевыхигр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в формекурса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимыхуниверситетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональнойдеятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательныхтехнологий:**

- *балльно-рейтинговая технология оценивания;*
- *электронное обучение;*
- *репродуктивные технологии;*
- *технологии развивающего обучения;*
- *информационные технологии:Miro, Google-документы, Zoom.*

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемостистудентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии скоторыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроляуспеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

### 4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины назанятиях лекционного типа

*Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросовтематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамкахкаждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты нанаиболее сложные и важные положения изучаемого материала.*

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применениеммультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

*В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.*

*Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).*

*Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся кпрактическим занятиям и выполнения заданий самостоятельнойработы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестациипо дисциплине.*

### 4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах *(не предусмотрено учебным планом)*.

### 4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

*Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционноготеоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основныеразделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий*

*являетсяобсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решениезадач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.*

*Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:*

- *проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;*
- *развитие умений и навыков подготовки и выступления с докладами, сообщениями, презентациями;*
- *обсуждение вопросов по учебному материалу дисциплины;*
- *выполнение и анализ практических заданий;*
- *подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической картедисциплины.*

*Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.*

*Практическая подготовка предусматриваетвыполнение практических заданийпо всем темам.*

**4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиями мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине.Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качествевыполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- *изучение учебной литературы по курсу;*
- *работу с ресурсами Интернет;*
- *подготовку к практическим (семинарским) занятиям;*
- *выполнение практических заданий;*
- *подготовку к тестированию по темам курса;*
- *подготовку к промежуточной аттестации по курсу.*

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработкаматериалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа являетсяосновным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронныйучебный курс, созданный в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/

**4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы** *(не предусмотрено учебным планом).*

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой дляосвоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронныхресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатномвиде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров наодного обучающегося.

**Основная литература**

1. Дмитриев, А. В. Конфликтология : учебник / А.В. Дмитриев. - 4е изд., перераб. – Москва: ИНФРА-М, 2019. - 336 с. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1030865 (дата обращения: 15.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-98281-350-3. - Текст : электронный.

2. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г. И. Козырев. - 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. - 289 с. - (Высшее образование:Бакалавриат). - URL: https://znanium.com/catalog/product/1838402 (дата обращения: 15.05.2021). –Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0859-4. - Текст : электронный.

3. Конфликтология : учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; под ред. А. Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 301 с. - (Высшее образование:Бакалавриат). - URL: https://znanium.com/catalog/product/1228800 (дата обращения: 15.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-005724-8. - Текст : электронный.

4. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Конфликтология" : для студентов направления подгот. 09.03.01 "Информатика и вычисл. техника", 09.03.02 "Информ. системы и технологии", 09.03.04 "Прогр. инженерия", 11.03.01 "Радиотехника", 11.03.02 "Инфокоммуникац. технологии и системы связи", 15.03.02 "Технол. машины и оборудование", 27.03.02 "Упр. качеством", 27.03.05 "Инноватика", 29.03.01 "Технология изделий лег.пром-сти", 29.03.05 "Конструирование изделий лег. пром-сти", 43.03.01 "Сервис", 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостинич. дело", 54.03.01 "Дизайн", 54.03.02 "Декоратив.-приклад. искусство и народ. промыслы", 51.03.03 "Соц.-культур. деятельность", 39.03.02 "Соц. работа", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью", 38.05.02 "Тамож. дело" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Соц.-культур. деятельность" ; сост. Н. В. Любавина. - Документ AdobeAcrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2018. - 504 КБ, 52 с. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_KONFLb_B_25.10.2018.pdf (дата обращения: 15.05.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

5. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учеб.для студентов вузов по направлениям подгот. "Конфликтология", "Менеджмент", "Упр. персоналом" и "Гос. и муницип. упр." (квалификация (степень) "бакалавр") / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; Рос.акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - 2-е изд. стер. - Москва : Дашков и К, 2020. - 238 с. : табл. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=358221 (дата обращения: 15.05.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03585-2. - Текст : электронный.

**Дополнительная литература**

6. Анцупов, А. Я. Конфликтология. Схемы и комментарии : учеб.пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 3-е изд., перераб. и доп. - Санкт-Петербург : Питер, 2013. - 304 с. : ил. - (Учебное пособие). - ISBN 978-5-496-00059-8 : 290-00. - Текст : непосредственный.

7. Егидес, А. П. Психология конфликта : учеб.пособие / А. П. Егидес. - Документ HTML. - Москва :Моск. фин.-пром. ун-т "Синергия", 2013. - 312 с. - (Университетская серия). - URL: http://znanium.com/bookread.php?book=451312 (дата обращения: 15.05.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-4257-0110-7. - Текст : электронный.

8. Замедлина, Е. А. Конфликтология : учеб.пособие / Е. А. Замедлина. - 2-е изд. - Документ Bookread2. - Москва : РИОР [и др.], 2020. - 141 с. - URL: https://znanium.com/read?id=355388 (дата обращения: 15.05.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01082. - 978-5-16-105033-0. - Текст : электронный.

9. Золотых, Н.В. Психология и конфликтология : учеб.пособие / Н.В. Золотых, А.В. Черняева. — Волгоград : ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, 2018. - 180 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1041858 (дата обращения: 15.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

10. Леонов, Н. И. Конфликтология : учеб.пособие для студентов по специальности "Психология" / Н. И. Леонов ; Рос. акад. образования. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва [и др.] : МПСИ [и др.], 2006. - 231 с. : табл. - (Библиотека психолога). - Прил. - ISBN 5-89502-511-0. - 5-89395-541-2 : 147-30. - Текст : непосредственный.

11. Лукин, Ю. Ф Конфликтология: управление конфликтами: Managementoftheconflicts : учеб.для вузов / Ю. Ф. Лукин ; Помор. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - Москва : Акад. Проект [и др.], 2007. - 799 с. : ил. - (Gaudeamus.Учебник для вузов). - ISBN 978-5-8291-0857-1. - 978-5-902358-84-8 : 329-00. - Текст : непосредственный.

12. Современный словарь по конфликтологии : учеб.пособие / С. Б. Никонова, В. И. Новосельцев, В. А. Светлов [и др.] ; науч. ред. В. А. Светлов ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ун-т. - 4-е изд., стер. - Москва : Флинта [и др.], 2017. - 432 с. : ил. - ISBN 978-5-9765-1612-0 : 480-00. - Текст : непосредственный.

13. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учеб.для вузов по направлениям подгот. "Соц. работа", "Упр. персоналом" (квалификация "бакалавр") / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - 2-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2020. - 282 с. : ил., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Слов.терминов. - Практикум по конфликтологии. - URL: https://znanium.com/read?id=358457 (дата обращения: 15.05.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03557-9. - Текст : электронный.

14. Степанов, Е. И. Современнаяконфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов : учеб.пособие по направлению "Конфликтология" / Е. И. Степанов. - Изд. стер. - Москва : ЛКИ, 2015. - 176 с. - ISBN 978-5-9710-1376-1 : 255-00. - Текст : непосредственный.

**5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы**

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . – URL : https://elibrary.ru (дата обращения: 13.05.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. ГАРАНТ.RU :информ. – правовой портал : сайт / ООО «НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 - . - URL: http://www.garant.ru (дата обращения 13.05.2021). - Текст : электронный.

3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. - URL:http://window.edu.ru/(дата обращения: 13.05.2021). - Текст : электронный.

4. Онлайн Майндмэппинг : сайт. – URL : https://www.mindmeister.com/ru (дата обращения: 13.05.2021). – Текст : электронный.

5. Психологические тесты ОНЛАЙН : сайт. – URL : https://psytests.org/ (дата обращения: 13.05.2021). – Текст : электронный.

6. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. - URL:http://uisrussia.msu.ru (дата обращения: 13.05.2021). - Текст : электронный.

7. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: http://www.gks.ru/ (дата обращения: 13.05.2021). - Текст: электронный.

8. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL :http://elib.tolgas.ru(дата обращения 13.05.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

9. Электронно-библиотечная система Znanium.com: сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . – URL :https://znanium.com/ (дата обращения 13.05.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

10. Электронно-библиотечная система Лань: сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения 13.05.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

### 5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечениеучебногопроцесса по дисциплине осуществляется с использованиемследующегопрограммногообеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

| №п/п | Наименование | Условия доступа |
|---|---|---|
| 1 | Microsoft Windows | из внутренней сети университета (лицензионный договор) |
| 2 | MicrosoftOffice | из внутренней сети университета (лицензионный договор) |
| 3 | КонсультантПлюс | из внутренней сети университета (лицензионный договор) |
| 4 | СДО MOODLE | из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор) |

## 6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа**. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа**. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Лабораторные работы** *(не предусмотрены учебным планом)***.**

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа**. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).**

Каждыйобучающийсявтечениевсегопериодаобученияобеспеченндивидуальнымнеограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

## 7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

**Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения**

| Форма проведения промежуточной аттестации | Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения | | Шкала оценки уровня освоения дисциплины | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Уровневая шкала оценки компетенций | 100 бальная шкала, % | 100 бальная шкала, % | 5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл | недифференцированная оценка |
| Зачет | допороговый | ниже 61 | ниже 61 | «неудовлетворительно» / 2 | не зачтено |
| | пороговый | 61-85,9 | 61-69,9 | «удовлетворительно» / 3 | зачтено |
| | | | 70-85,9 | «хорошо» / 4 | зачтено |
| | повышенный | 86-100 | 86-100 | «отлично» / 5 | зачтено |

*По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу).Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.*

***Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.*

***Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.*

***Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.*

**Формы текущего контроля успеваемости**

| Формы текущего контроля | Количество контрольных точек | Количество баллов за 1 контр.точку | Макс. возм. кол-во баллов |
|---|---|---|---|
| Сообщение / презентация | 8 | 5 | 40 |
| Практическое задание | 6 | 10 | 60 |
| | | | **100 баллов** |

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплинеhttp://sdo.tolgas.ru/.

### 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

#### 8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

**Примерные темы сообщений / презентаций**

**Практическое занятие 1.Конфликтология как наука, история ее становления и развития.**

1. Конфликтология, ее объект, предмет, методы.
2. Конфликтология в системе наук.
3. История воззрений на конфликт (Античность, Средние века, Возрождение, Новое время).
4. Психологический подход в конфликтологии.
5. Социологический подход в конфликтологии.
6. Отечественная конфликтология

**Практическое занятие 2. Общая характеристика конфликта.**

1. Сущность конфликта.
2. Основные типологии конфликтов.
3. Функции конфликта.
4. Причины конфликтов.
5. Проблема и противоречие в конфликте.

**Практическое занятие 3. Структура и динамика конфликта.**

1. Структура конфликта: основные элементы.
2. Динамика конфликта: основные стадии.
3. Способы разрешения конфликта.
4. Исход конфликта.

**Практическое занятие 4. Личность в конфликтном взаимодействии.**

1. Типы конфликтных личностей.
2. Типы «трудных» личностей.
3. Модели поведения личности в конфликте.
4. Стратегии поведения личности в конфликте.
5. Тактики конфликтного взаимодействия.
6. Конфликты в Agile-командах.

**Практическое занятие 5.Внутриличностный, межличностный и групповой конфликт.**

1. Общая характеристика внутриличностных конфликтов, их классификация.
2. Разрешение внутриличностных конфликтов: факторы, способы и механизмы.
3. Понятие и причины межличностных конфликтов.
4. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов.
5. Особенности конфликтов «личность-группа».
6. Особенности межгрупповых конфликтов (конфликты «группа-группа»).
7. Последствия групповых конфликтов, возможности профилактики.

**Практическое занятие 6. Управление конфликтами и технологии их разрешения.**

1. Управление конфликтами: прогнозирование, предупреждение, регулирование и разрешение.
2. Убеждение как средство предотвращения и разрешения конфликтов.

3. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
4. Технология проведения переговоров в конфликтном взаимодействии.
5. Ассертивные техники в изложении своей позиции в условиях конфликта.
6. Технология выработки взаимовыгодных предложений в конфликте.

**Практическое занятие 7. Специфика конфликтных ситуаций в различных сферах.**

1. Семейные конфликты.
2. Трудовые конфликты.
3. Педагогические конфликты.
4. Этнические и религиозные конфликты.
5. Политические и межгосударственные конфликты.

**Примерные практические задания**

**Задание 1.**

Найдите текст или видео мифа или легенды. Визуализируйте его, составив блок-схему. Проанализируйте: участники, сюжет, их действия, окончание конфликта, возможности его предупреждения.

**Задание 2.**

Вспомните произведение А. С. Пушкина «Сказка о рыбаке и рыбке». В результате каких действий героев произошла эскалация конфликта? Составьте схему и опишите эскалацию по ее характеристикам.

**Задание 3.**

Проведите анализ конфликта:

1. Конфликтогены. Типология конфликтогенов.
2. «Древо конфликта», как способ анализа проблем конфликта.
3. «Луковица» как метод построения конфликтограмм.

**Задание 4.**

В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами сотрудников по поводу внедрения изобретения, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше действовать, чтобы нормализовать создавшуюся обстановку в коллективе?

а) Выбрать актив, группу, поручить разобраться и предложить меры по нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку руководства.

б) Попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников нового, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

в) Изучить перспективы улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

г) Установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого подхода к технологии производства, проводить работу по реализации новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других прогрессивных руководителей.

Разберите «плюсы» и «минусы» каждого варианта и обоснуйте свой выбор.

**Задание 5.**

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?

Какие информационные технологии можно использовать в данной ситуации?

**8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: *зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

*Устно-письменная форма предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.*

**Защита курсового проекта/ работы** *(не предусмотрена учебным планом).*

**Примерный перечень вопросов к зачету**

(УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2.)

1. Становление конфликтологии как науки.
2. Конфликтологические парадигмы.
3. Современные концепции конфликта.
4. Формирование отечественной школы конфликтологии.
5. Понятие конфликта, его основные черты.
6. Структура конфликта.
7. Функции конфликта.
8. Причины конфликта.
9. Предмет и объект конфликта: определение, значение, взаимосвязь.
10. Типологии конфликта.
11. Внутриличностный конфликт.
12. Особенности и виды межличностного конфликта.
13. Внутригрупповой конфликт.
14. Особенности межгрупповых конфликтов.
15. Конфликтные и трудные личности.
16. Характеристика основных стилей конфликтного поведения.
17. Этапы развития конфликта.
18. Характеристика предконфликтной стадии.
19. Виды инцидента.
20. Эскалация конфликта. Виды и признаки.
21. Сущность сбалансированного противодействия.
22. Завершение конфликта.
23. Послеконфликтная стадия.
24. Прогнозирование конфликта.
25. Предупреждение как модель управления конфликтами.
26. Технологии предупреждения конфликтов.
27. Методы предупреждения и профилактики конфликтов.
28. Регулирование, разрешение как модели управления конфликтами.
29. Методики урегулирования и разрешения конфликтов.
30. Медиация как способ разрешения конфликтов.

**Примерный перечень заданий для тестирования**

1. Объектом конфликтологии является
   - социальные институты общества
   - зооконфликты
   - конфликт как явление социальное и психологическое
2. Ресурсы сторон конфликта – это
   - общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован.
   - интересы конфликтантов
   - позиции конфликтующих сторон
3. Схематично развитие конфликта можно представить несколькими фазами. Какой фазы конфликта не существует?
   - фаза подъема
   - начальная фаза

- фаза динамики
- фаза спада

4. НЕ является предпосылкой конфликтной ситуации
   - социальная напряженность
   - вовлеченность в общее дело
   - нарастание психологической усталости
5. Содержание управления конфликтами включает
   - прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение
   - изучение, предупреждение, профилактика, разрешение
   - диагностика, прогнозирование, предупреждение, разрешение
6. Конфликт – это
   - борьба мнений
   - спор по острой проблеме
   - противоборство на основе столкновений противоположно направленных мотивов или суждений
   - соперничество, направленное на достижение победы в споре
   - столкновение противоположных позиций
7. Инцидент - это
   - стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
   - истинная причина конфликта
   - накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов, которые создают почву для реального противоборства между ними
   - то, из-за чего возникает конфликт
   - необходимое условие конфликта
8. К поведенческим конфликтогенам можно отнести
   - проявление агрессии, превосходства, эгоизма
   - редукция сознательной части психики
   - общение с конфликтными личностями
9. Стратегия сотрудничества
   - приводит к разрешению конфликта
   - это стратегия взаимных уступок
   - это стратегия ухода от конфликта
10. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение
    - не верно
    - верно
    - отчасти верно
11. К групповым конфликтам относятся конфликты
    - личность – группа
    - группа – группа
    - личность – группа и группа – группа
    - руководитель – коллектив
    - микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива
12. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются
    - стиль управления, низкая компетентность руководителя
    - влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров
    - негативная оценка руководителя со стороны вышестоящего руководства
    - неудовлетворительные коммуникации
    - распределение ресурсов
13. Структурные конфликты в организации – это
    - конфликты между структурными подразделениями

- конфликты, связанные с изменением организационной структуры
- конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
- конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
- конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов

14. Ресурсные конфликты в организации – это
- конфликты между структурными подразделениями
- конфликты, связанные с изменением организационной структуры
- конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
- конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
- конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов

15. Стратегия разрешения конфликтов, при которой человек старается уйти от конфликта и не попадать в ситуации, провоцирующие возникновение противоречий, – это
- компромисс
- конфронтация
- уклонение
- приспособление

16. Когда столкновение происходит между равными или близкими по силе субъектами, сознательно избегающими осложнений во взаимоотношениях, то, как правило, избирается стратегия разрешения конфликтов, которая называется
- компромисс
- конфронтация
- уклонение
- приспособление

17. В ситуации, когда один человек или группа зависят в выполнении задач от другого человека или группы, причина конфликта может заключаться
- в различных целях
- во взаимосвязи задач
- неудовлетворительной коммуникации
- неравномерном распределении ресурсов

18. Причина конфликта «неудовлетворительные коммуникации» заключается
- в плохой передачи информации
- в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации
- в неравномерном распределении ресурсов
- в различии поведения, характера, жизненного опыта конфликтующих сторон

19.Состояние психического напряжения, обусловленное выполнением деятельности в особенно сложных условиях
- конфликт
- стресс
- депрессия
- фрустрация

20. Технологии рационального поведения в конфликте – это
- совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций
- совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте
- вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому

возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями
- поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
- спокойная реакция на эмоциональные действия соперника

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации размещен в банке вопросов электронного учебного курса дисциплины в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/, а также хранится в бумажном и (или) электронном виде на кафедре-разработчике.