

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«Методы управления конфликтами в
организациях»**

Кафедра социальных и информационных технологий
Социальный факультет

Образовательная программа: 39.03.02 - Социальная работа

Профиль подготовки:

Социальная работа в системе социальных служб

Уровень высшего образования-

Бакалавриат

Форма обучения:

Очная

Статус дисциплины: вариативная (по выбору)

МАХАЧКАЛА, 2018

Рабочая программа дисциплины «Методы управления конфликтами в организациях» разработана в 2017 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриат), утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 года № 8

Разработчик:

Айгубов С.З., к.ф.-м.н., доцент, зав. кафедрой социальных и информационных технологий

Магомедтагиров М.М., к.э.н., ст.преп., кафедры социальных и информационных технологий

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры социальных и информационных технологий

от «5» апреля 2017г., протокол № 7

Зав. кафедрой _____ Айгубов С.З.

(подпись)

на заседании Учебно-методической комиссии социального факультета

от «27» апреля 2017г., протокол № 5

Председатель УМС _____ доц. Абдусаламова Р.А.

(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением «27» 04 2017 г. _____

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация	4
1. Цели освоения дисциплины	5
2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата	5
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)	6
4. Объем, структура и содержание дисциплины	7
4.1. Объем дисциплины	8
4.2. Структура дисциплины	8
4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)	10
5. Образовательные технологии	17
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	17
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	20
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	20
7.2. Типовые контрольные задания	21
7.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	23
8. Перечень источников, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	26
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	27
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	27
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	28
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	29

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Методы управления конфликтами в организациях» входит, как обязательный компонент, в вариативную часть образовательной программы магистратуры по направлению подготовки 39.04.02 - Социальная работа.

Дисциплина реализуется на социальном факультете ДГУ кафедрой теории и истории социальной работы.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов связанных с различными аспектами управления конфликтами в современном обществе. В целях эффективного изучения учебного материала по курсу необходимо, чтобы магистранты хорошо освоили проблемные вопросы, понятийный аппарат и методы данной дисциплин.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: ОК-6, ПК-1, ПК-8

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение таких видов текущего контроля успеваемости как фронтальный опрос, коллоквиум, обсуждение реферата, доклад с последующим его обсуждением, групповое тестирование по кейс-заданиям, диспут, контрольная работа и пр.; рубежного контроля в форме письменной контрольной работы, устного опроса, тестирования, коллоквиума; промежуточного контроля в форме зачета.

Объем дисциплины: 3 зачетные единицы, в том числе в академических часах по видам учебных занятий - 108.

Очная форма обучения - (8 семестр 4 курса)

Семестр	Учебные занятия		Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный
	в том числе		
	Контактная работа обучающихся с преподавателем	СРС, в том числе экзамен	
	Всего		

	о	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Консультации		ый зачет, экзамен)
8							
Итого	108	10		32		66	Зачет

1. Цели освоения дисциплины

Целью курса «Методы управления конфликтами в организациях» является подготовка студентов (бакалавров социальной работы) в области теории и практики конструктивного взаимодействия человека, владеющего навыками практической работы по регулированию, разрешению и управлению конфликтами в социальном, профессиональном, общении, способствующего сотрудиической деятельности, гармонизации отношений. Развивать профессиональную, социально-личностную компетентность профессионала, обладающего высокой социальной мобильностью, готовностью осуществлять инновационную деятельность в сфере социальной, профессиональной практики.

Знать:

- основы современной теории социального благополучия, качества жизни, физического, психического и социального здоровья;
- основные концепции и теории в области психосоциальной, структурной и комплексно ориентированной социальной работы;
- закономерности, особенности возникновения и развития социальных конфликтов в российском обществе.

Уметь:

- применять модели решения конфликтов в сфере социального обслуживания, развития социального партнерства;
- проводить мониторинг конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них.

Владеть:

- методами исследования проблемного поля теории психосоциальной, структурной и комплексно ориентированной социальной работы.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалаврита

Дисциплина «Методы управления конфликтами в организациях» входит, как обязательный компонент, в вариативную часть образовательной программы магистратуры по направлению подготовки 39.04.02 - Социальная работа.

В целях эффективного изучения учебного материала по курсу необходимо, чтобы магистранты хорошо освоили проблемные вопросы, понятийный аппарат и данной дисциплины.

Взаимосвязи дисциплины с другими составляющими ОПОП проходят по линии компетенций, относящихся к характеристике профессиональной деятельности магистранта.

Освоение дисциплины способствует формированию ряда общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций и взаимодействуют с другими дисциплинами данного профиля.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)

Код компетенции из ФГОС ВО	Наименование компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и специфику профессиограммы социальной сферы на различных уровнях, а также основополагающие этические принципы социальной работы; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - умеет применять известные стили руководства в соответствующей ситуации, методы разрешения конфликтов; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками морального регулирования взаимоотношений с индивидом и группой, навыками общения, быть готовым к сотрудничеству с коллегами, работе в коллективе.
ПК-1	способностью к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут	<ul style="list-style-type: none"> • знает: научную и практическую ценность решаемых задач в области социальной работы и составлять

	<p>ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан с целью постановки социального диагноза и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению</p>	<p>практические рекомендации по использованию результатов научных исследований; выявление разных способов решения исследовательских задач; осуществление поиска путей повышения эффективности социальной работы в целом, социальной защиты населения в частности;</p> <ul style="list-style-type: none"> • умеет: использовать теоретические знания в практической деятельности; • владеет: способностью к компетентному использованию результатов оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан <p>способностью разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению</p>
ПК-8	<p>способность к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан</p>	<p>знает: специфику процесса управления в социальной работе: основные сферы управления в социальной работе; основные принципы управленческой деятельности; организационную структуру органов и учреждений социальной защиты населения;</p> <p>умеет: - раскрывать содержание управленческих функций социальных служб и методов управления, используемых в них; исследовать проблемы организации и управления деятельностью социальных служб;</p> <p>владеет: навыками анализа систем управления социальной работой; навыками управленческой деятельности; умениями обосновывать способы</p>

		совершенствования управленческой деятельности в социальной работе в целях повышения ее эффективности;
--	--	---

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

Очная форма обучения.

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа и экзамен	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточно й аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Итоговый контроль	зачет		
	Модуль 1. Методы исследования конфликтов в организациях	8	1- 4	4	10			22	Формы текущего контроля: устные опросы, тестирование, реферат, доклады, Форма промежуточно й аттестации: письменная контрольная работа
1	Методы исследования конфликтов в организациях	8	1- 2	2	6			12	
2	Структура, функции и типология конфликтов в	8	3- 4	2	4			10	

	организациях								
	Итого по модулю 1:			4	10			22	36
	Модуль 2. Теоретические основы конфликтологии в организациях	8	5-9	4	10			22	Формы текущего контроля: устные опросы, тестирование, реферат, доклады, Форма промежуточной аттестации: письменная контрольная работа
3	Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в организациях	8	5-7	2	4			12	
4	Модели конфликтного взаимодействия в организациях	8	7-9	2	6			10	
	Итого по модулю 2:			4	10			22	36
	Модуль 3. Конфликты в организациях	8	10-14	2	12			22	Формы текущего контроля: устные опросы, тестирование, реферат, доклады, Форма промежуточно

									й аттестации: письменная контрольная работа
5	Отдельные виды конфликтов в организациях (межличностные и межгрупповые конфликты). Производственно- трудовые конфликты	8	10 - 12	2	6			12	
6	Практика разрешения конфликтов в организациях	8	12 - 14		6			10	
	Итого по модулю 3:			2	12			22	36
	ИТОГО:			10	32			66	108

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

Модуль 1.

Модуль 1. Методы исследования конфликтов в организациях

Тема 1. Методы исследования конфликтов в организациях

Методологические принципы исследования конфликтов. Программа конфликтологического исследования. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях: игровые процедуры и создание конфликта. Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях. Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта. Методы исследования: эксперимент, исследование документов, опросы, наблюдение, некоторые обобщения. Методы сбора

данных о социальных и индивидуально-психологических особенностях личности. Социометрическая техника. Тесты-опросники. Проективная, шкальная, и диалогическая техники.

Тема 2. Структура, функции и типология конфликтов в организациях

Взаимозависимость структуры и функции в конфликте. Структура как совокупность основных элементов конфликта: субъектов конфликта (оппонентов), предмета, объекта противоборства, процесса конфликта (действие, поведение, средства и методы), поля конфликта, конфликтной ситуации. Основные субъекты конфликта. Объективные характеристики субъектов конфликтного взаимодействия (роль, ранг, статус, потенциал (сила, знание, богатство)).

Субъективные характеристики: образ конфликтной ситуации, мотивы конфликтующих сторон, интересы, позиции конфликтующих сторон. Косвенные участники конфликта (подстрекатель, провокатор, посредник, медиатор, судьи, организатор, жертва конфликта, группа поддержки).

Основное содержание предмета конфликта: экономические и социальные блага, материальные и духовные ценности, политические режимы, религиозные верования, права и свободы, идеалы, традиция и т.п. Реальный и мнимый предметы конфликта.

Типология объекта конфликта (делимые, неделимые и совместное владение).

Объективная и субъективная обусловленность конфликта. Характеристика внешних и внутренних причин конфликтных ситуаций. Причины и следствия внешних и внутренних конфликтов и их психологическая характеристика. Анализ причин конфликтов на основе характера противоречий.

Причины конфликтов: социальные, политические, экономические и идеологические. Организационно управленческие причины: структурно организационные, функционально организационные, личностно функциональные, ситуативно управленческие. Социально психологические: естественное столкновение интересов; конфликт ценностей; потери и искажение информации; разбалансированное ролевое взаимодействие, разные способы оценки результатов деятельности; разный подход к оценке одних и тех же должных событий. Личностные причины: субъективная оценка поведения партнера как недопустимого; низкая конфликтоустойчивость, плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера (чрезмерная выраженность отдельных черт характера).

Типологии конфликтов: по критерию "субъекта"; сфер жизнедеятельности (педагогический, экономический и др.); предмету, характеру интересов; времени протекания; степени проявления (скрытый и открытый); результату (конструктивный, деструктивный).

Горизонтальные и вертикальные конфликты и их сочетание. Взаимосвязь и взаимопереход конфликтов различных типов. Специфика профессиональной деятельности социального работника в конфликтной ситуации.

Модуль 2. Теоретические основы конфликтологии в организациях

Тема 3. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в организациях.

Динамические характеристики конфликта. Развитие конфликта как переход от неполного к полному, с последующим завершением (разрешением, затуханием). Поступательный процесс развития конфликта: качественное изменение субъектов и основы конфликта, усложнение форм противоборства, нарастание интенсивности, расширение поля конфликта и масштабности борьбы.

Этапы конфликта. Конфликтная ситуация или потенциальный конфликт как условие разжигания конфликта (Г.П. Козырев, Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряку, А.Г. Здравомыслов). Особенности восприятия конфликтной ситуации. Социальная напряженность (Дмитриев А.В.). Сигналы конфликта: дискомфорт, непонимание, напряжение и кризис (Х. Корнелиус, Ш. Фейр).

Понятие «инцидент» как конфликтный эпизод, завязка конфликта, ситуация взаимодействия, в которой происходит столкновение интересов или целей участников. Типология инцидента: информационный и деятельностный; спровоцированный и спонтанный; скрытый и открытый. Конфликтогены - факторы, способствующие возникновению и развитию конфликта (слова, интонации, невербальные проявления, действия (или бездействия), провоцирующие возникновение или эскалацию конфликта.

Эскалация конфликта прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства. Теория симметричного схизмогенеза (Г. Бейтсон). Спиральная модель конфликта (Дж. Рубин).

Этап баланса сил или мертвая точка (тупик) конфликта (А.Г. Здравомыслов, С.В. Соколов).

Затухание конфликта: переход из открытого состояния в латентное.

Завершение конфликта: угасание или преобразование конфликта: одноактный, постепенный (многоступенчатый) и смешанный. Цена конфликта и выхода из него (А.С. Кармин).

Послеконфликтная стадия: частичная нормализация отношений характеризуется наличием негативных эмоций, не дающих возможности спокойно реагировать на действия противной стороны; полная нормализация отношений наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия.

Тема 4. Модели конфликтного взаимодействия в организациях

Стратегии поведения в конфликте К. Томаса и Р. Килменна: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Модель двойной заинтересованности (Дж. Рубином, Д. Пруйт, Ким Хе Сунг).

Уклонение (уход, избегание, игнорирование) пассивное несотрудничество, характеризующееся отсутствием стремления как пойти навстречу оппоненту, так и защищать собственные интересы. Приспособление (уступка, коллаборационизм) форма пассивного сотрудничества, отличающаяся склонностью смягчить конфликтное взаимодействие, сохранить гармонию существующих отношений посредством согласия с другой стороной, доверию ей. Конфронтация (соперничество, конкуренция, соревнование, подавление, доминирование) активное и самостоятельное поведение, направленное на удовлетворение собственных интересов без учета интересов другой стороны, а то и в ущерб им. Компромиссная стратегия характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Сотрудничество нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов.

Тактики конфликтного взаимодействия.

Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров: К. Леонгард, А. Е. Личко и др. Характеристика различных типов конфликтных личностей: демонстративных, ригидных, неуправляемых, флюгерных, сверхточных, рациональных, безвольных, агрессивных, назойливых, тиранов, жертв, тревожных, неудовлетворенных, комплексующих. Типологий трудных людей (Е.Н. Ивановой, Дж. Скотт).

Психологические особенности различных типов конфликтных личностей и специфика их внутренних причин.

Модуль 3. Конфликты в организациях

Тема 5. Отдельные виды конфликтов в организациях (межличностные и межгрупповые конфликты). Производственно- трудовые конфликты

Межличностные конфликты. Специфика межличностного конфликта. Основные факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну (информационные, поведенческие, ценностные, факторы и факторы отношений). Сферы проявления межличностных конфликтов. Типология подходов к интерперсональным конфликтам: мотивационный, когнитивный, деятельностный подходы. Типология интерперсональных конфликтов по причинам их появления: глубинные, ситуативные конфликты. Межгрупповые конфликты. Специфика межгруппового конфликта по содержанию некоторых его структурных элементов (И. Янис). Характеристика типичного субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта. Классификация межгрупповых конфликтов. Теоретические подходы к исследованию межгруппового взаимодействия: мотивационный (З. Фрейда, Л. Берковитц), ситуационный (М. Шериф), когнитивистский (Г. Тэджфел, Дж. Тернер) подходы.

Понятие производственного конфликта. Конфликты «руководитель-подчиненный». Причины организационных конфликтов. Производственные конфликты. Конфликты между работниками. Межгрупповые производственные конфликты. Конфликт между производственными группами и администрацией. Трудовые конфликты в организации. Индивидуальные и коллективные трудовые конфликты. Стиль руководителя и производственный конфликт. Предупреждение и профилактика конфликтов между руководителем и подчиненным. Служебная и межличностная этика.

Тема 6. Практика разрешения конфликтов в организациях

Понятие управления конфликтом в организации. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритмы деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.

Понятия «регулирование» и «разрешение» конфликта. Модели развития конфликтов. Основные стратегии поведения в конфликте.

Социальный баланс интересов. Социальное сотрудничество. Информационное обеспечение социального взаимодействия. Особенности прогнозирования и профилактики социальных конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов в организациях. Стратегия предотвращения конфликтов: совокупность этапов и методов управления процессом противоречивых взаимоотношений субъектов.

Стимулирование конфликтов как стратегии: мобилизация активности субъекта при решении жизненно важных проблем; развития позитивной инициативы; достижения оптимального эффекта социального управления

Темы практических и семинарских занятий

Модуль 1. Методы исследования конфликтов в организациях

Тема 1. Методы исследования конфликтов в организациях

Цель практического занятия: определить конфликт как систему логически представленных методологических, теоретических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные данные об изучаемом явлении для последующего их использования в практике урегулирования конфликтов в организациях.

Вопросы для обсуждения:

1. Методические принципы исследования конфликтного взаимодействия в организациях.
2. Системный подход к изучению конфликта.
3. Универсальная понятийная схема описания конфликта.
4. Этапы анализа конфликтного противостояния в организациях.
5. Программа конфликтологического исследования.

Тема 2. Структура, функции и типология конфликтов в организациях

Цель практического занятия: сформировать представление об основных структурных элементах конфликта в организациях: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «позиции конфликтующих сторон».

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятия и структура конфликта в организациях.
2. Объективные элементы конфликтного взаимодействия в организациях.
3. Субъективная сторона конфликтного противостояния в организациях.

4. Особенности восприятия конфликта в организациях.
5. Причины возникновения конфликта в организациях.
6. Типология конфликтов в организациях.

Модуль 2. Теоретические основы конфликтологии в организациях

Тема 3. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в организациях

Цель практического занятия: Определить динамику протекания, соотношение фаз и этапов конфликта, проанализировать причины, источники и условия возникновения конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные периоды и этапы в развитии конфликта в организациях.
2. Развязывание конфликта в организациях.
3. Эскалация конфликта в организациях.
4. Завершающая и послеконфликтная стадии конфликтного взаимодействия в организациях.
5. Динамика различных видов конфликта.

Тема 4. Модели конфликтного взаимодействия в организациях

Цель практического занятия: Закрепление знаний по основным проблемам поведения личности в конфликте, развитие навыков самооценки личности, самосовершенствования и самокоррекции поведения.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные модели поведения в конфликтном взаимодействии в организациях.
2. Характеристика основных тактик поведения в конфликте.
3. Регуляторы конфликтного взаимодействия в организациях.

Модуль 3. Конфликты в организациях

Тема 5. Отдельные виды конфликтов в организациях (межличностные и межгрупповые конфликты). Производственно- трудовые конфликты

Цель практического занятия: рассмотрение межличностных и межгрупповых конфликтов, их понимание в рамках различных подходов, возможных классификаций и определение принципиальной общности, рассмотрение системы предупреждения и профилактики производственно- трудовых конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Структура и элементы межличностного конфликта в организациях.
2. Межгрупповой конфликт: содержание, причины и виды в организациях.
3. Предупреждение и разрешение внутриличностных, межличностных и межгрупповых конфликтов в организациях.
4. Конфликты «руководитель-подчиненный».
5. Причины организационных конфликтов.
6. Типология производственно-трудовых конфликтов.
7. Предупреждение и профилактика конфликтов между руководителем и подчиненным.

Тема 6. Практика разрешения конфликтов в организациях

Вопросы для обсуждения:

1. Становление практики управления конфликтами в организациях.
2. Концепции управляемости конфликта.
3. Этапы управления конфликтом в организациях.
4. Условия и факторы разрешения конфликтов в организациях.

5. Образовательные технологии

Для наиболее эффективного освоения курса «Методы управления конфликтами в организациях» в преподавании применяется комплекс приемов и методов, позволяющих сформировать теоретическую и практическую подготовку у обучающихся для реализации стратегии и тактики деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги социальной сферы, на основе инновационных технологий.

Особое внимание в преподавании данной дисциплины уделяется таким формам активного обучения как **неимитационные** и **имитационные** методы. К числу **неимитационных** методов относятся *проблемные лекции и семинары; тематическая дискуссия: круглый стол, научно-практическая конференция; презентация, олимпиада, брей-ринг и др.*

На лекционном и семинарском занятиях посредством мультимедийных средств широко используется **демонстрационный материал**, который усиливает ощущения и восприятия обучаемого. К их числу относятся слайды, схемы, фотоматериалы и др.

В период изучения проблемных вопросов дисциплины предусмотрены встречи с представителями государственных социальных учреждений и общественных благотворительных организаций, и фондов, проведение мастер-классов с участием экспертов и специалистов социальной сферы.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Система университетского образования состоит из лекционных и практических занятий, а также самостоятельной работы студента.

Самостоятельная работа студента выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя и реализуется непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях и семинарских занятиях, а также вне аудитории – в библиотеке, на кафедре, дома и т.д.

Самостоятельная работа студента должна занимать не менее половины учебного времени и подразделяется на аудиторную и внеаудиторную. Аудиторная самостоятельная работа студента осуществляется на лекционных и семинарских занятиях в форме выполнения различных заданий и научных работ. Внеаудиторная самостоятельная работа студента традиционно включает такие виды деятельности, как *проработка ранее прослушанного лекционного материала, изучение исторического источника, конспектирование программного материала по учебникам, подготовка доклада, выполнение реферата, поиск наглядного материала, выполнение предложенных преподавателем заданий в виртуальной обучающей системе в режиме on-line и т.д.*

Самостоятельная работа студента должна быть ориентирована на поиск и анализ учебного и научного материалов для подготовки к устному выступлению на семинарском занятии и обсуждения заранее заданных и возникающих в ходе занятия вопросов, написания доклада и научной работы.

Эффективность и конечный результат самостоятельной работы студента зависит от умения работать с научной и учебной литературой, историческими источниками и информацией в сети Интернет по указанным адресам.

Подготовку к семинару следует начинать с внимательного ознакомления с методическими рекомендациями и планом предстоящего занятия. Затем необходимо изучить соответствующую тему по рекомендованным преподавателем учебной и научной литературе и первоисточникам, подобрать подходящую информацию в сети Интернет. Значительно облегчит поиск подходящей литературы систематическое посещение Научной библиотеки ДГУ, которая располагает подробным поисковым каталогом, значительным фондом разнохарактерной литературы и доступом в сеть Интернет, в том числе предоставляет доступ ко многим известным электронным учебным и научным ресурсам.

Преподаватель задаёт направление самостоятельной работе студента и осуществляет систематический контроль за ней. Результаты самостоятельной работы студента оцениваются по бальной системе.

Темы, виды и содержание самостоятельной работы по дисциплине

Темы	Виды и содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Формулировка необходимых и достаточных условий возникновения конфликта в организациях	1. Проработка конспекта лекций; 2. Поиск и анализ дополнительной литературы	Устный опрос
Сущность двойственного восприятия конфликтной ситуации в организациях	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовка к семинарскому занятию по теме, составление конспекта.	Устный опрос
Основные типы конфликтогенов и формы их проявления в организациях.	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Аналитический разбор и конспектирование источников по данной теме.	Тестирование
Основные модели поведения в конфликтном взаимодействии	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовить реферат по теме.	Устный опрос
Этапы регулирования конфликта	1. Проработка конспекта лекций,	Устный опрос

	изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Поиск и анализ дополнительной литературы.	
Социально-психологические условия профилактики конфликтов	1. Проработка конспекта лекций; 2. Поиск и анализ дополнительной литературы.	Устный опрос

Источники

1. Модели управления конфликтами и рисками [Электронный ресурс]/ С.А. Баркалов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Воронеж: Научная книга, 2008. — 497 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29271>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Светлов В.А. Управление конфликтом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 137 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8249>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Культура организации. Проблемы формирования и управления [Электронный ресурс]/ А.Н. Асаул [и др.].— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Институт проблем экономического возрождения, Гуманистика, 2006.— 194 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18196>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом»/ Решетникова К.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 175 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20965>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Светлов В.А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов [Электронный ресурс]/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 391 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20716>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
6. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]: учебник/ Сорокина Е.Г., Вдовина М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 284 с.— Режим доступа:

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

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

Компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Процедура освоения
ОК-6	<ul style="list-style-type: none">• знает:<ul style="list-style-type: none">- структуру и специфику профессиограммы в социальной работе на различных уровнях, а также основополагающие этические принципы социальной работы;• умеет:<ul style="list-style-type: none">- умеет применять известные стили руководства в соответствующей ситуации, методы разрешения конфликтов;• владеет:<ul style="list-style-type: none">- навыками морального регулирования взаимоотношений с индивидом и группой, навыками общения, быть готовым к сотрудничеству с коллегами, работе в коллективе.	Устный опрос, тестирование, реферат, контрольная работа
ПК-1	<ul style="list-style-type: none">• знает:<ul style="list-style-type: none">-научную и практическую ценность решаемых задач в области социальной работы и составлять практические рекомендации по использованию результатов научных исследований;выявление разных способов решения исследовательских задач; осуществление поиска путей повышения эффективности социальной работы в целом, социальной защиты населения в частности;• умеет:<ul style="list-style-type: none">-использовать теоретические знания в практической деятельности;• владеет:<ul style="list-style-type: none">-способностью к компетентному использованию результатов оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданспособностью разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по	Тестирование, семинар, контрольная работа

	социальному сопровождению	
ПК-8	<ul style="list-style-type: none"> • знает: специфику процесса управления в социальной работе; основные сферы управления в социальной работе; основные принципы управленческой деятельности; организационную структуру органов и учреждений социальной защиты населения; • умеет: - раскрывать содержание управленческих функций социальных служб и методов управления, используемых в них; исследовать проблемы организации и управления деятельностью социальных служб; • владеет: навыками анализа систем управления социальной работой; навыками управленческой деятельности; умениями обосновывать способы совершенствования управленческой деятельности в социальной работе в целях повышения ее эффективности; 	Устный опрос, тестирование, реферат, контрольная работа

7.2. Типовые контрольные задания

Формы контроля при изучении дисциплины «Методы управления конфликтами в организациях»: текущий контроль, промежуточный контроль по модулю, итоговая аттестация по дисциплине.

По результатам текущего и промежуточного контроля составляется академический рейтинг студента по каждому модулю и выводится средний рейтинг по всем трем модулям.

Текущий контроль – все виды аудиторной и внеаудиторной работы студентов по данному дисциплинарному модулю, результаты которой оцениваются до промежуточного контроля.

Промежуточный контроль – это проверка полноты знаний по освоенному материалу дисциплинарного модуля.

Итоговая аттестация – это подведение итогов текущей работы и промежуточных контролей по дисциплинарным модулям.

По результатам итоговой аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в дисциплинарных модулях, выставляется дифференцированная отметка в принятой системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по данной дисциплине.

Дисциплинарный модуль (ДМ) – относительная часть учебной дисциплины, по окончании изучения которой осуществляется промежуточный контроль знаний студентов. Количество дисциплинарных модулей определяется в зависимости от содержания и трудоемкости дисциплины.

Текущий контроль включает оценку:

- посещения занятий
- активного участия на семинарских занятиях

- текущего контрольного тестирования
- написания, оформления и защиты рефератов (докладов)

**Задания для текущего контроля и промежуточной аттестации по
итогам освоения дисциплины**

Тематика рефератов

1. Уровни проявления и типология конфликтов в организации
2. Конфликты, компромиссы и консенсусы в организациях
3. Модели управления развитием конфликтов в организациях.
4. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в организациях.
5. Основные пути урегулирования конфликтов в организациях
6. Методы изучения конфликтных отношений в организациях
7. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организациях
8. Технология предупреждения конфликтов в организациях
9. Методические принципы исследования конфликтного взаимодействия организациях.
10. Универсальная понятийная схема описания конфликта
11. Этапы анализа конфликтного противостояния организациях
12. Личностные причины конфликтов в организациях
13. Правила взаимодействия в конфликтных ситуациях в организациях
14. Мотивы и цели участников конфликтного противостояния в организациях.
15. Психологические ориентации участников конфликтов.
16. Принципы профилактики конфликта организациях
17. Структурные методы регулирования конфликта
18. Структурные методы регулирования конфликта
19. Структура и элементы межличностного конфликта
20. Межгрупповой конфликт: содержание, причины и виды

Тематика докладов

1. Методологические принципы исследования конфликтов
2. Урегулирование конфликтов - область социального знания и практик
3. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости
4. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов организациях
5. Юридические способы разрешения конфликтов организациях.
6. Методы управления конфликтами в организациях.
7. Конфликт как тип трудных ситуаций в организациях
8. Уровни проявления и типология конфликтов в организациях
9. Психологически методы общения и их роль в предупреждении конфликтов
10. Баланс взаимоотношений и профилактика конфликтов
11. Этика регулирования конфликтов в организациях
12. Психологические механизмы и технология переговоров

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

Контроль за ходом учебного процесса и успеваемостью магистрантов осуществляется посредством модульно-рейтинговой системы. Учебный рейтинг магистранта – это показатель успеваемости в баллах, это суммарная оценка за его текущую учёбу, уровень посещаемости занятий, научную и творческую деятельность, результаты рубежного (модульная работа) и итогового (экзамен) контроля.

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля -70 % и промежуточного контроля -30%.

Текущий контроль по дисциплине включает:

посещение занятий - 10 баллов,

участие на практических занятиях (устный ответ, опрос) - 40 баллов,
выполнение домашних (аудиторных) контрольных работ -10 баллов.

- подготовка рефератов, презентаций, докладов - 10

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

устный опрос -10 баллов,

письменная контрольная работа – 20 баллов,

Критерии оценки знаний студентов

100 баллов – студент показал глубокие и систематизированные знания

учебного материала по теме; глубоко усвоил учебную литературу; хорошо знаком с научной литературой; активно использовал материалы из первоисточников; цитировал различных авторов; принимал активное участие в обсуждении узловых вопросов на всём протяжении семинарского занятия; умеет глубоко и всесторонне анализировать те или иные исторические события; в совершенстве владеет соответствующей терминологией; материал излагает чётко и лингвистически грамотно; отличается способностью давать собственные оценки, делать выводы, проводить параллели и самостоятельно рассуждать.

90 баллов – студент показал полные знания учебно-программного материала по теме; хорошо усвоил учебную литературу; знаком с научной литературой; использовал материалы из первоисточников; цитировал различных авторов; принимал активное участие в обсуждении узловых вопросов; проявил способность к научному анализу материала; хорошо владеет соответствующей терминологией; материал излагается последовательно и логично; отличается способностью давать собственные оценки, делать выводы, рассуждать; показал высокий уровень исполнения заданий, но допускает отдельные неточности общего характера.

80 баллов – студент показал достаточно полное знание учебно-программного материала; усвоил основную литературу, рекомендованную программой; владеет методом комплексного анализа; показал способность аргументировать свою точку зрения с использованием материала из первоисточников; правильно ответил практически на все вопросы преподавателя в рамках обсуждаемой темы; систематически участвовал в групповых обсуждениях; не допускал в ответе существенных неточностей.

70 баллов – студент показал достаточно полное знание учебного материала, не допускал в ответе существенных неточностей, активно работал на семинарском занятии, показал систематический характер знаний по дисциплине, цитирует первоисточники, но не может теоретически обосновать некоторые выводы.

60 баллов – студент обладает хорошими знаниями по всем вопросам темы семинарского занятия, не допускал в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнил основные предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, отличается достаточной активностью на семинарском занятии; умеет делать выводы без существенных ошибок, но при этом не дан анализ информации из первоисточников.

50 баллов – студент усвоил лишь часть программного материала, вместе с тем ответ его стилистически грамотный, умеет логически рассуждать; допустил одну существенную или несколько несущественных ошибок; знает терминологию; умеет делать выводы и проводить некоторые параллели.

40 баллов – студент знает лишь часть программного материала, не отличался активностью на семинарском занятии; усвоил не всю основную литературу, рекомендованную программой; нет систематического и последовательного изложения материала; в ответах допустил достаточное количество несущественных ошибок в определении понятий и категорий, дат и

т.п.; умеет делать выводы без существенных ошибок; наличие грамматических и стилистических ошибок и др.

30 баллов – студент имеет недостаточно полный объём знаний в рамках образовательного стандарта; знает лишь отдельные вопросы темы, кроме того допускает серьёзные ошибки и неточности; наличие в ответе стилистических и логических ошибок.

20 баллов – у студента лишь фрагментарные знания или отсутствие знаний по значительной части заданной темы; не знает основную литературу; не принимал участия в обсуждении вопросов по теме семинарского занятия; допускал существенные ошибки при ответе; студент не умеет использовать научную терминологию дисциплины; наличие в ответе стилистических и логических ошибок.

10 балл — отсутствие знаний по теме или отказ от ответа.

Рейтинговые показатели студента определяются следующим образом:

Каждый из трёх видов учебного контроля – текущий, рубежный и итоговый – основаны на 100 бальной системе оценивания уровня усвоения студентами программного материала. В том числе каждый ответ студента на семинарском занятии, независимо от его формы, оценивается по 100 бальной шкале, а при подведении итогов выводится средний рейтинговый балл по текущему контролю.

Например, студент по первому модулю набрал за текущую работу 70 баллов (при максимуме в 100 баллов), а на рубежном контроле 80 баллов (при максимуме в 100 баллов). Тогда средний рейтинговый балл по первому дисциплинарному модулю составит 75 баллов ($70 \times 0,5 + 80 \times 0,5 = 75$ баллов). По второму модулю студент набрал 85 баллов. В таком случае средний балл студента по итогам изучения двух дисциплинарных модулей т.е. промежуточной аттестации (промежуточного контроля) составит 80 баллов ($75 \times 0,5 + 85 \times 0,5 = 80$).

Экзамен или итоговый контроль преследует цель оценить работу студента за курс или семестр, уровень его теоретических знаний, умение анализировать информацию, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы. Экзамен может проводиться в форме компьютерного тестирования, либо по билетам в устной или письменной форме. Ответ студента на экзамене оценивается также по 100 бальной шкале.

Учебный рейтинг студента определяется по сумме промежуточной аттестации (промежуточного контроля) и экзамена (итогового контроля)

Шкала диапазона для перевода рейтингового балла по дисциплине с учётом итогового контроля в «5»- бальную систему.

0 – 50 баллов – «неудовлетворительно»;

51 – 65 баллов – «удовлетворительно»;

66 – 85 баллов – «хорошо»;

86 – 100 баллов – «отлично».

8. Перечень источников, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература (Научная библиотека ДГУ)

7. Модели управления конфликтами и рисками [Электронный ресурс]/ С.А. Баркалов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Воронеж: Научная книга, 2008. — 497 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29271>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю
8. Светлов В.А. Управление конфликтом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 137 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8249>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительная литература

1. Культура организации. Проблемы формирования и управления [Электронный ресурс]/ А.Н. Асаул [и др.].— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Институт проблем экономического возрождения, Гуманистика, 2006.— 194 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18196>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом»/ Решетникова К.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 175 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20965>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Светлов В.А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов [Электронный ресурс]/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 391 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20716>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]: учебник/ Сорокина Е.Г., Вдовина М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14052>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

Студенты имеют доступ к электронной библиотечной системе IPRBOOKS, в которой по большинству тем учебного курса имеются электронные учебники. Студентам при изучении дисциплины рекомендуется использовать источники в сети Интернет, где представлены учебники по социальной работа, теоретические материалы, документы органов государственного и муниципального управления, результаты социологических исследований, энциклопедические словари.

И н т е р н е т - р е с у р с ы

1. <http://mon.gov.ru> – Министерство образования и науки РФ
2. <http://www.economy.gov.ru> – Министерство экономического развития РФ
3. <http://www.rostrud.ru> – Федеральная служба по труду и занятости
4. <http://www.gosuslugi.ru/ru> - Портал государственных услуг РФ

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Важнейшей задачей учебного процесса в университете является формирование у студента общекультурных и профессиональных компетенций, в том числе способностей к саморазвитию и самообразованию, а также умений творчески мыслить и принимать решения на должном уровне. Выработка этих компетенций возможна только при условии активной учебно-познавательной деятельности самого студента на всём протяжении образовательного процесса с использованием интерактивных технологий.

Такие виды учебно-познавательной деятельности студента как лекции, семинарские занятия и самостоятельная работа составляют систему вузовского образования.

Лекция является главным звеном дидактического цикла обучения в отечественной высшей школе. Несмотря на развитие современных технологий и появление новых методик обучения лекция остаётся основной формой учебного процесса. Она представляет собой последовательное и систематическое изложение учебного материала, разбор какой-либо узловой проблемы. Вузовская лекция ориентирована на формирование у студентов информативной основы для последующего глубокого усвоения материала методом самостоятельной работы, призвана помочь студенту сформировать собственный взгляд на ту или иную проблему.

Одной из важнейших составляющих вузовского образования является семинарское занятие, которое представляет собой одну из форм практических занятий. Семинарские занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем отечественной и мировой истории и являются одной из основных форм подведения итогов самостоятельной работы студентов. На семинарских занятиях студенты учатся грамотно излагать свои мысли и суждения, вести дискуссию по тем или иным проблемам, убеждать оппонента и опровергать его доводы, доказывать и отстаивать свою точку зрения, отстаивать свои убеждения и мировоззренческие взгляды.

При подготовке к семинарскому занятию студенту необходимо внимательно изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем

литературу, и электронные ресурсы. При этом желательно законспектировать обязательную литературу, выписать необходимые сведения из источников и подходящие цитаты. В процессе подготовки следует обращать внимание в первую очередь на причинно-следственную связь исторических событий и явлений. Необходимо нацелить себя на то, что на семинарском занятии придётся не просто излагать исторические события в хронологическом порядке, а отвечать на вопросы преподавателя и аудитории, вступать в диспут, что потребует необходимости аргументировать свои оценки и выводы, приводить в качестве доказательной базы сведения из исторических источников. Такая форма проведения семинарских занятий способствует расширению научного кругозора студента, знакомит его с важнейшими проблемами отечественной истории.

Рейтинговый балл студента на каждом занятии зависит от его инициативности, качества выполненной работы, аргументированности выступления, характера использованного материала и т.д. Важно помнить, что значительно повышает качество ответа, соответственно выше рейтинговый текущий балл в случае использования и цитирования в ответе первоисточника.

Уровень усвоения материала напрямую зависит от внеаудиторной самостоятельной работы, которая традиционно такие формы деятельности, как выполнение письменного домашнего задания, подготовка к разбору ранее прослушанного лекционного материала на семинарском занятии, подготовка доклада, выполнение реферата и др.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) «Методы управления конфликтами в организациях» включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

Microsoft Windows 7, Microsoft Word используется для создания текстовых файлов (рефератов, курсовых, выпускных квалификационных работ), Power Point – для создания презентаций, визуального сопровождения докладов по темам занятий, Microsoft Internet Explorer – для дополнительного поиска информации, подготовки к практическим занятиям, в целях поиска информации для самостоятельной работы.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) «Методы управления конфликтами в организациях»

Для проведения занятий по дисциплине «Методы управления конфликтами в организациях» используется оборудованный мультимедийными средствами учебно-методический кабинет экономики отрасли и организации № 2 (аудитория № 7), общей площадью 62 кв. м., а также следующее оборудование и средства: учебники, учебные пособия, телевизор, проектор,

экран, ноутбук, колонки, DVD-плеер, DVD фильмы, методические указания, слайды, раздаточный материал, структурно-логические схемы, сборник практических ситуаций, тесты, разработанные на основе программы дисциплины.