

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФГО

д.ф.н. Ромм М. В.

“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Конфликтология

Образовательная программа: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, профиль: Социальные коммуникации

Курс: 2, семестр : 4

Факультет гуманитарного образования,

		Семестр
№	Вид деятельности	4
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	2
2	Всего часов	72
3	Всего занятий в контактной форме, час.	42
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	18
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	6
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	4
10	Самостоятельная работа, час.	30
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	
12	Вид аттестации	3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

ФГОС введен в действие приказом №997 от 11.08.2016 г. , дата утверждения: 25.08.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

СРСА, протокол заседания кафедры №_____ от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета гуманитарного образования, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.и.н. Скалабан И. А.

Заведующий кафедрой:

профессор, д.соц.н. Осьмук Л. А.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Паршукова Г. Б.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; в части следующих результатов обучения:
31. Знать организационно-управленческой работы с коллективами

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
---	---------------------------

Конфликтология

ОК.6.31 Знать организационно-управленческой работы с коллективами	
1. Знать сущность, формы проявления, типологию, функции конфликта в социально-трудовой сфере, и методы управления конфликтом в организации	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
2. Знать закономерности формирования и работы малых групп (коллективов), основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере, и методы управления конфликтами в организациях	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
3. Знать особенности формирования эффективных коммуникаций в группе	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
4. Уметь пользоваться различными техниками эффективной коммуникации, уметь устанавливать контакт с оппонентом и группой людей, уметь пользоваться средствами вербального и невербального общения	Практические занятия
5. Владеть технологиями переговорного процесса, а так же технологиями медиации в урегулировании конфликта, знать их сильные и слабые стороны при использовании в профессиональной сфере	Лекции; Практические занятия
6. Владеет техниками активного слушания	Лекции; Практические занятия
7. Уметь выстраивать межкультурную, профессиональную, деловую коммуникацию с учетом психологических и поведенческих особенностей оппонента, выделять позиции и интересы в конфликтном взаимодействии	Лекции; Практические занятия

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 4				
Дидактическая единица: Общая теория конфликта				

1. Формирование современных парадигм о природе социального конфликта	0	2	1	Ведение конспектов и обсуждение с преподавателем следующих проблем: Методологические истоки теории социальных конфликтов. Формирование конфликтного и консенсусного подходов в понимании социального конфликта. Современные социологические теории конфликта. Психологическая традиция изучения конфликтов. Формирование адисциплинарного подхода к анализу социального конфликта.
2. Структурный анализ конфликта: субъекты, объект, предмет конфликта и их характеристики, потребности, интересы и позиции сторон	0	3	1, 3	Ведение конспектов и обсуждение с преподавателем следующих проблем: Понятие структуры конфликта. Объективные и субъективные элементы конфликта. Субъекты конфликта, роли, силовые характеристики. Конфликтогены. Типы объекта конфликта. Метод анализа конфликта "Древо проблем". Границы конфликта. Типология интересов и потребностей в конфликте и методы работы с позициями и интересами сторон в конфликте
3. Динамика конфликта	0	3	1, 3	Рассматриваются 3 этапа развития конфликта. Дается подробная характеристика каждого из этапов. Анализируются способы профилактики конфликта на каждом из этапов.
Дидактическая единица: Предупреждение и регулирование конфликта				

4. Конфликты в социально-трудовой сфере	0	2	2, 3, 7	Специфика организационных конфликтов и их типология. Функции организационного конфликта. Причины современных конфликтов в трудовых коллективах и необходимость их типологизации. Экономический кризис и его конфликтологические последствия. Трудовые конфликты как форма социального протеста, борьбы коллективов за выживание и как следствие изменение трудовых мотиваций. Типологии форм конфликтов происходящих в трудовых коллективах. Забастовка как форма трудового конфликта: структура, динамика. Способы ее профилактики.
5. Переговоры, как наиболее эффективный способ разрешения конфликтной ситуации	0	3	3, 5, 6, 7	Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика "принципиальных переговоров", ее особенности. Методика "позиционного торга", специфика, возможности, ограничения. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности.

6. Управления конфликтом: сущность и динамические характеристики	0	5	1, 3, 7	Понятие "управление конфликтом" и его использование в конфликтологической литературе. Основные элементы управленческого воздействия: Общее представление о профилактике, трансформации и стимулировании конфликта. Управление конфликтом как функция менеджера. Динамика управления конфликтом. Диагностика конфликта. Социологические и психологические методы диагностики конфликта. Конфликтологические методы диагностики и анализа конфликта Организационные формы управления конфликтом. Сущность конфликтологического посредничества. Выбор методов, стратегий и тактик управления конфликтом. Методы и техники стимулирования конфликта. Представление о структурных и коммуникативных методах управления конфликтом
--	---	---	---------	--

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 4				
Дидактическая единица: Общая теория конфликта				
1. Формирование современных парадигм о природе социального конфликта	0	2	1	В ходе семинарских занятий студенты определяют сущность и особенности понимания социального конфликта в различных социологических и психологических теориях; выделяют специфику современного подхода к пониманию сущности и анализа причин социальных и организационно-трудовых конфликтов. На основе работы Л.Козера, выделяются функции конфликта в группе и обществе.

2. Структурный анализ конфликта	1	4	3, 7	На основе анализа реальных конфликтов и ключевых характеристик субъектов конфликтов, осваиваются методы анализа силового потенциала субъектов конфликта; рассматривается понятие конфликтогенов, выделяются типы конфликтогенов и их распространенность в социальном окружении студента. Опираясь на анализ реальных ситуаций, и используя метод "Древо конфликта" выделяются объекты и предметы конфликта. Анализируя конфликт, определяются различия и формулируются позиции, интересы, потребности в конфликте Выделяются основные типы взаимодействия в социальном конфликте, позитивные и негативные аспекты каждого из видов взаимодействия.
3. Динамический анализ конфликта	1	2	2, 3	Опираясь на предложенные в курсе лекций методики, анализируется конкретный конфликт и выделяются закономерности его динамики. Рассматривается метод "Картографии конфликта".
Дидактическая единица: Предупреждение и регулирование конфликта				
4. Стратегии поведения в конфликте. Техники эффективной коммуникации	1	2	2, 3, 4, 6, 7	Осваиваются стратегии поведения в конфликте в процессе групповой работы над кейсами реальных конфликтных ситуаций, в том числе, организационных и трудовых. Рассматриваются основные техники эффективной коммуникации: техники активного слушания, техники амортизации, техника "Я-высказывания".

5. Управление социальным конфликтом	1	2	3, 4, 7	Рассматриваются институциональные аспекты управления конфликтом и их особенности. Отрабатываются навыки использования рекомендуемых коммуникативных техник управления конфликтом. Отрабатываются методы и техники управления конфликтом при анализе конкретных конфликтов
6. Технология переговорного процесса, как способ разрешения конфликта	1	4	3, 4, 5, 7	В ходе семинарских занятий разбираются следующие вопросы: Стратегии ведения переговоров. Приемы ведения переговоров. Посредничество в переговорном процессе. Виды медиации. Оценка успешности переговоров и ее критерии. Студенты решают специально подготовленные кейсы, самостоятельно организуют пространство и процесс переговоров. В игровой форме при решении конфликта пробуют себя в роли медиатора, а так же отрабатывают на практике все изученные ранее приемы и стратегии.
7. Разрешение социально-трудовых конфликтов	1	2	1, 2, 3, 7	Разбор кейсов в области трудовых конфликтов. Разрешение конфликтов в социально- трудовой сфере. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 4				
1	Подготовка к занятиям	1, 2, 3	20	2
Самостоятельная подготовка теоретических и практических заданий выставленными на Di space, подробная информация приведена в приложении №1 : Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к аттестации	1, 2, 3	10	2
Итоговая письменная работа "Анализ конфликта" (Подготовка кейса конфликта и его анализ в соответствии с результатами изучения курса): Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail:mashanova_as@mail.ru
Консультирование	e-mail:mashanova_as@mail.ru; Социальные сети
Контроль	e-mail:mashanova_as@mail.ru
Размещение учебных материалов	Социальные сети; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Кейс-стади	ОК.6;
Формируемые умения: з1. Знать организационно-управленческой работы с коллективами		
Краткое описание применения: Конкретные ситуации или случаи используются на семинаре для поиска решения проблемной ситуации и практической отработки полученных знаний и навыков		
2	Лекция в форме дискуссии	
Краткое описание применения: Обеспечивает активное включение студентов в изучаемый вопрос во время лекции		
3	Проблемный метод	
Краткое описание применения: Подготовка студентами теоретических и практических заданий, ответы на теоретические вопросы на семинарах		
4	Тренинг	ОК.6;
Формируемые умения: з1. Знать организационно-управленческой работы с коллективами		
Краткое описание применения: Применяется для закрепления и отработки практических навыков по изучаемой теме		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Максимальный балл
Семестр: 4	
Подготовка к занятиям:	25

Контролирующие материалы - список вопросов	
<i>Лекция:</i>	15
Контролирующие материалы (тесты) приводятся в "Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана."	
<i>Практические занятия:</i>	40
Контролирующие материалы приводятся в "Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана."	
<i>Зачет:</i>	20
Контролирующие материалы приводятся в "Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана."	

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
			Зачет
ОК.6	31. Знать организационно-управленческой работы с коллективами		+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Галустова О. В. Конфликтология в вопросах и ответах : учебное пособие / О. В. Галустова. - М., 2010. - 212, [1] с. : табл., ил.
2. Мушту О. З. Конфликтология : учебник / О. З. Муштук, А. Ю. Деев, О. С. Коротова. - М., 2011
3. Игебаева Ф. А. Деловое общение : практикум / Ф. А. Игебаева ; Башк. гос. аграр. ун-т. - Уфа, 2010. - 111 с. : табл.. - Авт. на обл. не указан.
4. Дериглазова Л. В. Конфликты в международных отношениях : учебное пособие / Л. В. Дериглазова ; Нац. исслед. Том. гос. ун-т. - Томск, 2013. - 311 с., [2] л. карт : ил., табл.. - Парал. тит. л. англ..
5. Конфликтология XXI века. Пути и средства укрепления мира : материалы II Санкт-Петербургского международного конгресса конфликтологов, Санкт-Петербург, 3-4 октября 2014 г. / С.-Петерб. гос. ун-т, Ин-т философии, Некоммерч. орг. "Фонд развития конфликтологии" ; [редкол.: А. В. Алейников (отв. ред.) и др.]. - Санкт-Петербург, 2014. - 438, [1] с.. - Парал. тит. л. англ..

Дополнительная литература

1. Лебедева М. М. Технология ведения переговоров : учебное пособие / М. М. Лебедева. - М., 2010
2. Стороженко З. С. Мастерство делового общения: путь к успеху : [учебно-методический практикум] / З. С. Стороженко. - М., 2009. - 126 с.
3. Паркинсон Л. Семейная медиация : [пер. с англ.] / Лиза Паркинсон. - М., 2010. - 400 с. : ил., табл.
4. Пель М. Приглашение к медиации : практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации : [перевод] / Махтельд Пель. - М., 2009. - 394 с. : табл.
5. Powell M. International Negotiations : [student's book : B1/C2] / Mark Powell. - Cambridge, 2012. - 112 p. : ill. + 2 Audio CD.. - Пер. загл.: Международные переговоры: учебное пособие.
6. Кроули Д. Медиация для менеджеров : разрешение конфликтов и восстановление рабочих отношений / Джон Кроули, Кэтрин Грэм. - Москва, 2010. - 299 с. : ил., табл.. - Парал. тит. л. англ..

7. Конфликтология : учебник / А. Я. Кибанов [и др. ; под ред. А. Я. Кибанова] ; Гос. ун-т упр. - Москва, 2012. - 300, [1] с. : ил.
8. Семенов В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов, В. А. Светлов, В. В. Нагайцев ; Алт. ин-т повышения квалификации рук. и специалистов агропром. комплекса. - Барнаул, 2011. - 321, [1] с. : ил.
9. Мельниченко Р. Г. Медиация : учеб / Р. Г. Мельниченко. - Москва, 2015
10. Кряклина Т. Ф. Деловая коммуникация в социально-ориентированной деятельности : учебное пособие / Т. Ф. Кряклина, С. В. Реттих ; Алт. акад. экономики и права (ин-т). - Барнаул, 2010. - 171, [1] с. : ил.
11. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва, 2012. - 463 с.
12. Макаров Б. В. Деловой этикет : [учебное пособие] / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. - Ростов н/Д, 2010. - 317 с. : ил.
13. Севостьянов Д. А. Конфликтология. - Новосибирск, 2012. - 12 с.
14. Севостьянов Д. А. Невербальная коммуникация в деловом общении. - Новосибирск, 2012. - 10 с.
15. Козырев Г. И. Конфликтология : [учебник по направлению 040200 "Социология"] / Г. И. Козырев. - Москва, 2010. - 303 с. : ил.
16. Редлих А. Модернизация конфликтов в организации / А. Редлих, Е. Миронов. - Санкт-Петербург, 2009. - 239 с. : ил.
17. Олимпиева И. Б. Коллективные переговоры на предприятиях: от "трудового картеля" к социальному партнерству / И. Б. Олимпиева // Социологические исследования. - 2010. - № 4. - С. 65-74.
18. Морозов В. П. Эмоциональный слух: экспериментально-психологические исследования / В. П. Морозов // Психологический журнал. - 2013. - Т. 34, № 1. - С. 45-62.

Интернет-ресурсы

1. Козер Л. Завершение конфликта / Л. Козер. – М. : Директ-Медиа, 2007. – 23 с. // Университетская библиотека online [Электронный ресурс] : ЭБС. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/26525/>. – Загл. с экрана.
2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
3. Московская школа конфликтологии [Электронный ресурс] : сайт. - Режим доступа: <http://conflictmanagement.ru/>. - Загл. с экрана.
4. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
5. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
6. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
7. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Скалабан И. А. Методические материалы по курсу «Технологии посреднической деятельности» [Электронный ресурс] / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000163617. - Загл. с экрана.

2. Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856. - Загл. с экрана.
3. Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

1 Windows

2 Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Используется для презентационного обеспечения лекционного материала и подготовки ответов студентов

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФГО
д.ф.н., профессор М.В. Ромм
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

Образовательная программа: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, профиль:
Социальные коммуникации

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Конфликтология приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	з1. Знать организационно-управленческой работы с коллективами	Динамика конфликта Динамический анализ конфликта Конфликты в социально-трудовой сфере Переговоры, как наиболее эффективный способ разрешения конфликтной ситуации Разрешение социально-трудовых конфликтов Стратегии поведения в конфликте. Техники эффективной коммуникации Структурный анализ конфликта Структурный анализ конфликта: субъекты, объект, предмет конфликта и их характеристики, потребности, интересы и позиции сторон Технология переговорного процесса, как способ разрешения конфликта Управление социальным конфликтом Управления конфликтом: сущность и динамические характеристики Формирование современных парадигм о природе социального конфликта Формирование современных парадигм о природе социального конфликта	Выступления на семинарских занятиях, участие в обучающих играх, анализ кейсов. Контрольная работа (Анализ конфликта).	Зачет

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 4 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.6.

Зачет проводится в устной форме. В форме беседы по вопросам. Предлагаются два вопроса: теоретический и практический.

Кроме того, сформированность компетенции проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины. На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенции ОК.6, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень компетентности по содержанию курса, выполненная работа не отвечают большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, письменная работа «Анализ конфликта» подготовлена на уровне общей эрудиции или содержит заимствования.

Пробелы в знаниях могут носить существенный характер, Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство текущих учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень компетентности по содержанию курса носит фрагментарный характер. Теоретическое содержание курса освоено частично, к примеру, демонстрируется знание ряда категорий, отдельных тем, но оно только частично реализуется в практической плоскости анализа конфликта. Студент в состоянии охарактеризовать отдельные аспекты конфликта, но не может на их основании предложить и аргументировать необходимые практические шаги по его осуществлению, превышающие здравый смысл. Большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень компетентности по содержанию курса отвечают всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, анализ конфликтов проработан неравномерно. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Студент в состоянии не только анализировать конфликт, но и аргументированно предлагать конкретные шаги по его управлению. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Конфликтология», 4 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона теоретических вопросов, второй вопрос из диапазона вопросов практикоориентированных (список вопросов приведен ниже).

В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет ФГО

Билет № _____

к зачету по дисциплине «Конфликтология»

1. Формирование конфликтного и консенсусного подходов в понимании социального конфликта
2. Структурный анализ конфликта: субъекты, объект, предмет конфликта и их характеристики.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО

(подпись)

(дата)

3. Шкала оценки

- Ответ на билет считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не раскрывает смысл и содержание вопроса, не может охарактеризовать основные понятия, а по второму вопросу не может раскрыть тему или привести примеры того конфликтного явления: *0 баллов*;

Ответ засчитывается на **пороговом** уровне, если студент может раскрыть содержание определений или базовых характеристик темы, способен привести адекватные примеры *10 баллов*;

Ответ засчитывается на **базовом** уровне, если студент в состоянии раскрыть вопрос, даже если и присутствуют некоторые пробелы. Демонстрирует способность обосновывать излагаемую информацию по вопросу, приводить адекватные примеры и комментировать их. Оценка составляет *15 баллов*;

Ответ засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент дает развернутую характеристику теоретического вопроса, приводит адекватные примеры, а по второму вопросу дает обоснованные характеристики конфликтных процессов и явлений, в состоянии показать их причинно-следственные связи, прогнозировать развитие конфликтной ситуации, стратегии и методы управления конфликтом. *20 баллов*.

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

Вопросы к зачету по дисциплине «Конфликтология»

1. Конфликтный и консенсусный подходы к пониманию социального конфликта
2. Современные социологические теории конфликта.
3. Психологическая традиция изучения конфликтов: психоаналитический, бихевиористский и когнитивный подход к анализу конфликта (З.Фрейд, К.Хорни, А.Шариф, К.Левин, М.Дойч)
4. Теория человеческих потребностей Дж. Бертона.
5. Субъекты конфликта, роли, силовые характеристики.
6. Типы поведения сторон в конфликте. Сетка К. Томаса.
7. Конфликтогены. Типы конфликтогенов.
8. Функции конфликта.
9. Позиции, интересы и потребности в конфликте. Методы работы с ними.
10. Объект и предмет, причины конфликта.
11. Основные стадии и этапы в динамике развития конфликта.
12. Возникновение и этапы развития конфликтной ситуации.
13. Социальная напряженность как индикатор конфликтности социальной сферы: понятие и способы диагностики.
14. Динамический анализ конфликта: стадия открытого конфликта.
15. Завершение конфликта. Постконфликтный этап.
16. Управление конфликтом как стратегия.
17. Основные стратегии управленческого воздействия: Общее представление о профилактике, трансформации и стимулировании конфликта.
18. Структурные методы управления конфликтом.
19. Коммуникативные методы управления конфликтом.
20. Метод я-высказывания и его использование в конфликте.
21. Метод амортизации как профилактирование эскалации конфликта.
22. Социально-трудовые конфликты. Забастовка как форма конфликта.
23. Переговоры как форма разрешения конфликта.
24. Посредничество в конфликте как вид переговоров. Особенности его применения в группе.
25. Техники активного слушания.
26. Отзеркаливание как коммуникативная стратегия управления конфликтом.

28. Методы и техники стимулирования конфликта. Представление о структурных и коммуникативных методах управления конфликтом
29. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов.
30. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса.
31. Методика "принципиальных переговоров", ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы.
32. Методика "позиционного торга", специфика, возможности, ограничения.
33. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса.
34. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника.
35. Структура и механизмы посреднической деятельности.

определенное количество баллов.

2. Шкала оценки

В данном разделе необходимо показать связь оценки за экзамен (зачет) с общей оценкой по дисциплине, при необходимости привести коэффициент учета баллов в общей оценке по дисциплине. Таблица соответствия баллов, традиционной оценки и буквенной оценки ECTS может быть приведена как в явном виде, так и сделана ссылка на правила аттестации в рабочей программе дисциплины.

Зачет считается сданным, если **сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее ____ баллов (из ____ возможных).**

В общей оценке по дисциплине **баллы за зачет** учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

3. Вопросы к зачету по дисциплине «Конфликтология»

В данном разделе разработчиком приводится полный перечень вопросов к экзамену (зачету), который может быть структурирован по разделам, темам, дидактическим единицам, либо представлять собой единый список, соответствующий методике формирования билета (теста).

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФГО
д.ф.н., профессор М.В. Ромм
“ ” _____ Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

Образовательная программа: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, профиль:
Социальные коммуникации

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Конфликтология приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	з1. Знать организационно-управленческой работы с коллективами	Динамика конфликта Динамический анализ конфликта Конфликты в социально-трудовой сфере Переговоры, как наиболее эффективный способ разрешения конфликтной ситуации Разрешение социально-трудовых конфликтов Стратегии поведения в конфликте. Техники эффективной коммуникации Структурный анализ конфликта Структурный анализ конфликта: субъекты, объект, предмет конфликта и их характеристики, потребности, интересы и позиции сторон Технология переговорного процесса, как способ разрешения конфликта Управление социальным конфликтом Управления конфликтом: сущность и динамические характеристики Формирование современных парадигм о природе социального конфликта Формирование современных парадигм о природе социального конфликта	Выступления на семинарских занятиях, участие в обучающих играх, анализ кейсов. Контрольная работа (Анализ конфликта).	Зачет

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 4 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.6.

Зачет проводится в устной форме. В форме беседы по вопросам. Предлагаются два вопроса: теоретический и практический.

Кроме того, сформированность компетенции проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 4 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины. На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенции ОК.6, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

В 4 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в

паспорте контрольной работы.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень компетентности по содержанию курса, выполненная работа не отвечают большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, письменная работа «Анализ конфликта» подготовлена на уровне общей эрудиции или содержит заимствования. Пробелы в знаниях могут носить существенный характер, Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство текущих учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень компетентности по содержанию курса носит фрагментарный характер. Теоретическое содержание курса освоено частично, к примеру, демонстрируется знание ряда категорий, отдельных тем, но оно только частично реализуется в практической плоскости анализа конфликта. Студент в состоянии охарактеризовать отдельные аспекты конфликта, но не может на их основании предложить и аргументировать необходимые практические шаги по его осуществлению, превышающие здравый смысл. Большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень компетентности по содержанию курса отвечают всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, анализ конфликтов проработан неравномерно. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Студент в состоянии не только анализировать конфликт, но и аргументированно предлагать конкретные шаги по его управлению. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.