

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

*«Российский государственный гуманитарный университет»
(РГГУ)*

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра социологии организаций и социальных технологий
**«Социологические модели организационных конфликтов и методы
их разрешения»**

Рабочая программа дисциплины

по направлению

39.04.01 – «Социология» (уровень магистратуры)

для магистерской программы

«Управленческое консультирование и социальные технологии»

Квалификация выпускника – магистр социологии

Форма обучения – очно-заочная

Москва - 2019

Социологические модели организационных конфликтов и методы их разрешения

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

д. полит. наук, профессор Н.М.Великая

д. социол. наук., профессор Козырев Г.И.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

Политической социологии и социальных технологий

№ 01 от 29.08. 2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

1.2.Формируемые компетенции, а также перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) (знания, умения владения), сформулированные в компетентностном формате

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

2. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2.Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

8.Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями

9. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

9.1. Планы практических (семинарских) и лабораторных занятий. Методические указания по организации и проведению

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цели курса: подготовить специалиста, обладающего знаниями о теоретических основах социологии и психологии конфликта и основных технологиях предупреждения и урегулирования социально-психологических противоречий и конфликтов.

Достижение цели предусматривает решение в процессе изучения курса следующих **задач:**

- 1) изучить теоретические основы социологии конфликта;
- 2) проследить историю развития конфликтологических идей и теорий;
- 3) ознакомиться с отечественным и зарубежным опытом урегулирования социально-психологических противоречий и конфликтов в организации;
- 4) изучить основные подходы к анализу и урегулированию социально-психологических конфликтов в организации;
- 5) ознакомиться с технологиями предупреждения социальных противоречий и конфликтов в организации;
- 6) развить навыки анализа и урегулирования возникающих конфликтных ситуаций и конфликтов в организации.

Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Дисциплина «Социологические модели организационных конфликтов и методы их разрешения» является дисциплиной учебного плана (вариативная часть) по направлению подготовки 39.04.01 Социология, профиль «Социальные технологии и управленческое консультирование».

Программа органично связана с содержанием учебного плана, такие дисциплины как «Современные методы социологических исследований», «Управленческое консультирование в региональной сфере», «Социологические концепции управления организационным развитием», «Социальные теории организации и организационного поведения», «Социолог в сфере управленческой практики» являются *предшествующими*; «Социологические модели принятия управленческих решений», «Корпоративная социальная политика», «Теоретические основы и практика управленческого консультирования», «Методы стимулирования мотивации», «Маркетинг и бизнес-стратегия», «Социально-диагностические технологии в управлении», «Методы социально-экономического планирования и прогнозирования» – *последующими*.

1.2 Формируемые компетенции, а также перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (знания, умения владения), сформулированные в компетентностном формате.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенций	Содержание компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПКУ-1 Способен использовать углубленные специализированные теоретические знания, практические навыки и умения для организации научно-прикладных исследований, экспертной, аналитической и консалтинговой деятельности	ПКУ-1.1. Проводит социологические исследования с целью оценки состояния действующих систем управления; выявления актуальных проблем в обществе и организациях.	Знать: содержание изложенных в курсе теоретических и методологических концепций разрешения конфликтов и принятия управленческих решений; Принципы и технологию организации проведения социологических исследований конфликтов в организации Уметь: разрабатывать программу социологического исследования для проведения конфликтологической экспертизы; оценивать практические возможности социологических моделей разрешения конфликтов и технологий принятия управленческих решений ; Владеть: навыками организации социологической экспертизы и разработки рекомендаций.

2. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины – 4 зачетные единицы (144 часа) - лекционные занятия – 18 часов, семинары – 22 часов, самостоятельная работа студента – 86 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям)

				Лекции	Практические занятия	Семинары	Самостоятельная работа	семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1.	Конфликтология как наука и учебная дисциплина	2	1-2	2		2	12	Работа в семинарской группе.
2.	Социально-психологический конфликт: понятие, сущность, структура	2	3-5	2		4	12	Работа в семинарской группе. Конт. раб. 1
3.	Социально-психологическая напряженность и динамика конфликта	2	6-8	2		4	12	Работа в семинарской группе
4.	Основные виды социально-психологического конфликта в организации	2	9-10	2		2	12	Работа в семинарской группе. Конт. раб. 2
5.	Экономические и организационные конфликты	2	11-13	4		2	12	Работа в семинарской группе.
6.	Трудовые конфликты и особенности их решения	2	14-15	2		2	12	Ролевая игра
7.	Способы разрешения социально-психологических конфликтов	2	16-17	2		4	14	Работа в семинарской группе. Конт. раб. 3
	Промежуточная аттестация (экзамен) Контроль (18 часов)							Итоговый тест Устный опрос
	Всего			18		22	86	
		144						

3. Содержание дисциплины

Тема 1. Конфликтология как наука и учебная дисциплина

Конфликт в истории становления и развития человеческого общества. Роль государства в создании механизмов предупреждения и разрешения конфликтов.. Источники и предпосылки возникновения конфликтологии как научной теории и учебно-практической дисциплины.

Проблемы конфликтологии в социологических и политологических теориях. Классовые противоречия и конфликты в учениях Карла Маркса. Развитие теории классового конфликта в работах Рольфа Дарендорфа. Конфликтный функционализм Георга Зиммеля и Льюиса Козера. Теория социального действия Толкотта Парсонса. Проблемы девиантного поведения и конфликта в работах Эмиля Дюргейма. Макс Вебер о статусно - групповых конфликтах в обществе.

Особенности становления и развития конфликтологической науки в России. Российская конфликтология сегодня: проблемы и перспективы.

Общее представление о конфликтологии как науке и учебной дисциплине. Цели и задачи конфликтологии как учебной дисциплины. Роль и место конфликтологии в системе профессиональной подготовки специалистов. Требования к уровню освоения содержания курса. Объект, предмет и методы исследования конфликтологии.

Роль и значение конфликтологии в становлении и развитии гражданского общества. Конфликт как объект научного исследования.

Тема 2. Социально-психологический конфликт: понятие, сущность, структура

Определение понятия. Конфликт как одна из форм социального взаимодействия, как противоборства личностей и групп по поводу несовместимых потребностей, интересов, ценностей.

Структура социального и социально-психологического конфликта. Конфликтная ситуация и инцидент. Объект и предмет конфликта. Субъекты и участники конфликта. Статусы, ранги и сила оппонентов. Исходные понятия причин и движущих сил конфликта: “неудовлетворенность”, “социальная напряженность”, “конфликтная установка”, “конфликтное поведение”, “окружающая среда”. Эмоционально-психологическая составляющая социального конфликта.

Классификация социальных конфликтов. Типологизация конфликтов по сферам жизнедеятельности, по мотивам и целям противоборства, по количественным и “качественным” характеристикам сторон, по интенсивности, остроте и способам ведения борьбы и т. д. Конфликты субъективных восприятия ситуации: ложный, потенциальный, случайный, смещенный, неверноприписанный и другие конфликты. Институционализированные и абсолютные, конструктивные и эмоциональные конфликты.

Механизмы функционирования и основные стадии развития конфликта. Предконфликтная стадия. Собственно конфликт. Стадия разрешения конфликта. Послеконфликтная стадия.

Функции социально-психологического конфликта: конструктивные и деструктивные; функции интеграции и дифференциации; социального контроля и нормотворчества; создания и поддержания баланса сил; выявление позиций, целей и интересов; увеличения интенсивности связей и отношений. Функции дестабилизации и разрушения социальных структур, насилия и угрозы жизни людей, материальных и моральных потерь.

Конфликт как индикатор состояния социальной системы, как причина и следствие социальных изменений.

Тема 3. Социально-психологическая напряженность и динамика развития конфликта

Социальная напряженность: понятие, сущность. Причины возникновения социально-психологической напряженности.

Неудовлетворенность - ключевое понятие в определении социальной и психологической напряженности. Причины возникновения неудовлетворенности. Трансформация неудовлетворенности из субъективно-объективных отношений в субъективно-субъективные. Психологические механизмы нарастания напряженности.

Стадии развития социально-психологической напряженности. Способы измерения уровня социально-психологической напряженности в организации.

Соотношение уровня социально-психологической напряженности и динамики конфликта.

Тема 4. Межличностные и групповые конфликты в организациях

Социально-психологические механизмы межличностного восприятия. Социально-психологическая рефлексия, трансакционный анализ. Типологизация отношений: представления, стереотипы, установки, позиции. Идентификация. Межличностная перцепция. Механизмы межличностной манипуляции.

Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов и их классификация.. Мнимые противоречия. Социально-психологическая несовместимость.

Предупреждение межличностных конфликтов. Разрешение межличностных конфликтов. Косвенные методы урегулирования межличностных конфликтов.

Малая социальная группа как первичный элемент сплочения индивидов. Отличительные признаки малой социальной группы: непосредственность общения, совместность деятельности, общие цели и интересы, разделение труда, координация и дополнительность деятельности, общие нормы, установки, ценностные ориентации и способы поведения, локализация в пространстве и устойчивость во времени.

Формальные и неформальные, свободные и обязательные, открытые и закрытые группы. Референтные и эталонные группы.

Внутригрупповые структуры и функции. Взаимодействие и взаимозависимость. Внутригрупповая структура. Виды структурных композиций. Статусно-ролевые, структурно-функциональные и иные позиции в группе. Связи и отношения. Иерархия доминирования. Проблемы лидерства и управления в группе.

Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация. Конфликты интересов и целей. Ценностно-нормативные, статусно-ролевые и конфликты психологической несовместимости. Изменения и конфликты. Адаптационные конфликты. Борьба за лидерство в группе.

Конфликты между формальной и неформальной системами отношений в группе (организации). Различие интересов формальной организации и неформальной группы. Противоречия между функциями и личностями (индивидами). Персонификация конфликта. Роль лидеров в конфликтах между формальной и неформальной системами отношений. Межгрупповые конфликты и причины их возникновения. Социальная идентичность и социальное сравнение. Идентификация и противопоставление. Межгрупповая конкуренция и борьба.

Основные способы разрешения групповых конфликтов. Функции групповых конфликтов и их последствия.

Тема 5. Экономические и организационные конфликты

Экономические конфликты, как конфликт ценностей и интересов Социально-классовая структура российского общества и конфликтогенные факторы. Группы давления и экономические интересы. Лоббизм в России и возможности его институционализации.

Трудовые и организационные конфликты как разновидности экономического конфликта. Забастовки и протестные акции в современном мире, способы урегулирования трудовых конфликтов, роль профсоюзов и третьей стороны. Трудовые конфликты в России

Организационный конфликт как межличностный конфликт. Этапы протекания. Способы разрешения конфликтов в организации. Переговоры как метод разрешения конфликтов

Общая стратегия и модели переговоров. Модели «взаимных выгод», «уступок-сближения». Метод принципиального ведения переговоров Р.Фишера и У.Юри.

Участие третьей стороны в разрешении конфликтов, арбитраж, медиаторство. Стратегии и техники медиаторства.

Требования к участнику переговоров и регуляция психологической атмосферы. Переговорные стили (жесткий, мягкий, торговый, сотруднический). Организация переговоров.

Деловая игра. «Ведение переговоров».

Тема 6. Конфликты в организации

Организация - основная ячейка в структуре современного общества. Понятие и сущность организации. Мотивы, цели и способы объединения людей в организации. Виды организаций.

Структура организации. Организационно-технологическая, социально-экономическая, административно-управленческая, внеформальная, социально-психологическая и социально-культурная подсистемы производственной организации. Трудовой коллектив как формальная (формализованная) общность людей.

Классификация возникающих в организации конфликтов. Горизонтальные, вертикальные, производственные, бытовые, межличностные, межгрупповые, статусно-ролевые, позиционные, открытые, закрытые, конструктивные, деструктивные и другие виды конфликтов.

Функции конфликтов в развитии и упадке организации.

Причины возникновения конфликтов в организации. Объективные причины: плохая организация труда, слабая материально-техническая база, недостатки финансирования, неблагоприятные внешние условия. Субъективные причины: субъективные особенности, состояния и позиции членов организации. Рассогласование интересов. Неоправдавшиеся ожидания. Статусно-ролевая и психологическая несовместимости. Реформирование организации и конфликты.

Предупреждение конфликтов в организации. Прогнозирование и моделирование конфликтных ситуаций. Выявление источников роста социальной напряженности. Измерение интегрального коэффициента социальной напряженности. Выявление основных причин неудовлетворенности. Определение приоритетов в разрешении противоречий.

Урегулирование и разрешение конфликтов в организации. Диагностика конфликта. Установление источников и проблем. Правовое обеспечение в процессе институционализации и легитимизации конфликта. Выбор методов и средств урегулирования конфликта. Переговоры. Арбитраж. Силовые методы урегулирования конфликта. Роль неформальных лидеров в урегулировании конфликтов.

Управление конфликтами. Развитие системы социального партнерства. Вовлеченность и сопричастность. Делегирование полномочий. Обеспеченность информацией. Развитие коммуникаций. Сопричастный менеджмент.

Тема 7. Способы предотвращения и разрешения конфликтов

Предотвращение конфликтов. Прогнозирование конфликта как метод его предотвращения. Выявление нарастающих противоречий (коэффициента социальной напряженности). Определение потенциальных участников конфликта и источников роста напряженности. Измерение индивидуального и группового порога толерантности. Методы

прогнозирования: моделирование, экстраполяция, эвристические методы. Конфликтологический мониторинг.

Способы предотвращения конфликтов. Снятие эмоционального напряжения. Ликвидация слухов. Нейтрализация групп давления. информационное обеспечение. Непосредственность общения. Выявление и учет интересов и позиций. Создание климата взаимного доверия. Поиски компромиссов и консенсуса. Устранение причин конфликта. Упреждающие действия. Репрессивные меры.

Подготовительный этап в разрешении конфликтов. Диагностика основных составляющих. Предмет, цели и границы конфликта. Позиции сторон и их конфликтные установки. Соотношение сил. Эмоциональное состояние сторон. Символ победы и поражения в конфликте. Потенциальные участники конфликта: пособники, подстрекатели, “режиссеры”, провокаторы и.т.д. Окружающая социальная среда.

Стратегия разрешения конфликтов. Локализация и “фрагментация” конфликта. Институционализация и легитимизация. Изменение конфликтной ситуации. Наложение дополнительных условий на объект и субъекты конфликта. Изменение позиций сторон. Посредничество. Переговоры. Арбитраж. Обязательный арбитраж. подавление конфликта силой. Управление конфликтом.

Стили поведения в конфликтной ситуации по методу Тамаса-Клименка: стиль конкуренции, стиль уклонения, стиль приспособления, стиль сотрудничества, стиль компромисса.

Юридические способы разрешения социальных конфликтов. роль нормативно-правовой базы в предупреждении и разрешении конфликтов. Юридизация конфликтов как одна из стадий разрешения.

4. Информационные и образовательные технологии

При реализации программы дисциплины «Социально-психологические модели конфликтов в организации и способы их разрешения» используются различные образовательные технологии. Лекционные занятия проводятся в виде: лекции-визуализации, лекции-дискуссии, лекции с разбором конкретных ситуаций с использованием ПК и компьютерного проектора. Семинарские занятия проводятся в виде обсуждения докладов, письменных работ, дискуссий по актуальным социальным проблемам, и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, социально-психологических тренингов и др.).

Самостоятельная работа студентов (108 часов) включает изучение теоретических текстов и работу с литературой, подготовку самостоятельной письменной работы либо по источнику, либо практической работы по решению конкретной управленческой ситуации, перевод специальных текстов.

65 % – интерактивных занятий от объема аудиторных занятий

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование темы</i>	<i>Виды учебной работы</i>	<i>Формируемые компетенции (указывается код компетенции)</i>	<i>Образовательные технологии</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

1.	Конфликтология как наука и учебная дисциплина	Лекция 1 Семинар 1	ПКУ-1.1	Вводная лекция. Развернутая беседа с обсуждением доклада.
2.	Социально-психологический конфликт: понятие, сущность, структура	Лекция 2 Семинар 2	ПКУ-1.1	Лекция-визуализация. Дискуссия. Разбор конфликтной ситуации.
3.	Социально-психологическая напряженность и динамика конфликта	Лекция 3 Семинар 3	ПКУ-1.1	Лекция-визуализация. Развернутая беседа с обсуждением доклада.
4.	Внутриличностные и межличностные конфликты	Лекция 4 Семинар 4	ПКУ-1.1	Проблемная лекция. Дискуссия. Разбор конфликтной ситуации.
5.	Группа и конфликт	Лекция 5 Семинар 5	ПКУ-1.1	Проблемная лекция. Дискуссия.
6.	Конфликты в организации	Лекция 6 Семинар 6	ПКУ-1.1	Проблемная лекция. Дискуссия. Ролевая игра.
7.	Способы разрешения социально-психологических конфликтов	Лекция 7 Семинар 7	ПКУ-1.1	Проблемная лекция. Дискуссия. Ролевая игра.
	Зачет			<i>Тестирование, устный опрос</i>

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

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины представляется в виде таблицы:

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование раздела</i>	<i>Код контролируемой компетенции (компетенций)</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>
1	2	4	5
1.	Конфликтология как наука и учебная дисциплина	ПКУ-1.1	<i>Участие в опросе Подготовка к занятию</i>
2.	Социально-психологический конфликт: понятие, сущность, структура	ПКУ-1.1	<i>Участие в опросе Участие в дебатах Подготовка к занятию</i>

3.	Социально-психологическая напряженность и динамика конфликта	ПКУ-1.1	<i>Участие в опросе Участие в разборе ситуативных заданий Подготовка к занятию</i>
4.	Межличностные групповые конфликты в организациях	ПКУ-1.1	<i>Участие в опросе Участие в разборе ситуативных заданий Подготовка к занятию</i>
5	Экономические и трудовые конфликты	ПКУ-1.1	<i>Участие в опросе Участие в разборе ситуативных заданий Подготовка к занятию</i>
6	Конфликты в организации	ПКУ-1.1	<i>Участие в опросе Участие в дебатах Подготовка к занятию</i>
7	Способы разрешения социально-психологических конфликтов	ПКУ-1.1	<i>Участие в опросе Участие в разборе ситуативных заданий Подготовка к занятию</i>

5.2. Критерии выставления оценок

В ходе изучения дисциплины «Социально-психологические модели конфликтов в организации и способы их разрешения» предполагается использование как текущего, так и итогового контроля. Текущий контроль осуществляется в следующих формах: экспресс-опрос по окончании лекционного занятия; письменная работа «Анализ реальной конфликтной ситуации»; доклад по теме семинарского занятия. К формам итогового контроля относятся: итоговое тестирование по всем изучаемым темам; учебный проект по исследованию конфликтных ситуаций.

Написание контрольной работы по предложенным вопросам – форма промежуточного контроля. Цель – выявить уровень и глубину усвоения материала по проблемам курса, навыки письменного изложения материала.

Все формы контроля оцениваются в баллах, результаты обеих форм контроля складываются. Шкала оценок соответствует принятой в РГГУ 100-балльной системе оценки.

Шкала оценки освоения курса

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D

50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

Система текущего контроля и промежуточной аттестации магистров

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	1 балл	10 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	2 балла	10 баллов
- написание контрольной работы	30 баллов	30 баллов
- устный доклад	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен)		40 баллов
Итоговый тест, устный опрос		
Итого за семестр (дисциплину)		100 баллов

Текущий контроль осуществляется в виде оценок контрольной работы и выполнения заданий на практических занятиях. Контрольная работа проводится на первом практическом занятии, выявляет готовность студентов к практической работе и оценивается до 20 баллов. Максимальная оценка выполнения каждого практического занятия – 10 баллов.

Промежуточный контроль знаний проводится в форме итоговой контрольной работы, включающей теоретические вопросы и практическое задание, и оценивается до 40 баллов. В результате текущего и промежуточного контроля знаний студенты получают зачет по курсу».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 50 баллов в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации. Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

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

Текущий контроль

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании контрольной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-4 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 5-8 баллов;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -9-10 баллов.

Промежуточная аттестация (экзамен)

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

Критерии оценки промежуточной аттестации

Оценка **«Отлично»** ставится студенту, который показал всестороннее, глубокое или полное знание материала, предусмотренного программой, ознакомился с основной и дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, при условии максимального количества баллов, набранного за итоговое тестирование.

Оценка **«Хорошо»** ставится студенту, который показал полное знание материала, предусмотренного программой, ознакомился с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, успешно сдавший итоговое тестирование.

Оценка **«Удовлетворительно»** ставится студенту, который показал неполное знание материала, предусмотренного программой, ознакомился с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, успешно сдавший итоговое тестирование.

Оценка **«Не удовлетворительно»** ставится студенту, который не усвоил основной предусмотренный программой материал и допустил более 50% ошибок в ответах на итоговое тестирование. Оценка **«Не удовлетворительно»** выставляется также, если студент отказался сдавать экзамен после его начала или нарушил установленные правила сдачи экзамена (списывал, пользовался сведениями из электронных средств связи и т.д.).

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний

Формируемые компетенции ПКУ-1.1

Теоретическая контрольная работа № 1 по теме:

Конфликтология как наука и учебная дисциплина

- 1.Определение понятия «конфликтология»
- 2.Методы исследования конфликтологии
- 3.Роль и значение конфликтологии как науки и учебной дисциплины
- 4.История развития конфликтологической мысли

Теоретическая контрольная работа № 2 по теме:

Понятие, сущность и особенности социально-психологического конфликта.

- 1.Определение понятия и сущности социального конфликта
- 2.Структура конфликта

3. Объект и предмет конфликта
4. Основные виды социальных конфликтов

Теоретическая контрольная работа № 3 по теме:

Способы разрешения социально-психологических конфликтов

1. Понятия «урегулирование» и «разрешение» конфликта
2. Основные способы урегулирования социально-психологических конфликтов
3. Управление конфликтами
4. Роль третьей стороны в урегулировании конфликтов

2. Примерный перечень контрольных вопросов

Формируемые компетенции ПКУ-1

Тема 1. Конфликтология как наука и учебная дисциплина

1. Какое значение играли конфликты в истории становления и развития человеческого общества?
2. Назовите основные источники и предпосылки возникновения конфликтологии.
3. Какой вклад в развитие теории конфликта внесли известные исследователи социологического направления (Г. Зиммель, М. Вебер, Э. Дюркгейм, Т. Парсонс, Л. Козер и др.)?
4. В чем сходство, а в чем различие в подходах к теории классового конфликта в работах К. Маркса и Р. Дарендорфа?
5. Каковы особенности становления и развития конфликтологии в России?
6. Какова роль конфликтологии в развитии общества и формировании правовой культуры граждан?

Тема 2. Социально-психологический конфликт: понятие, сущность, структура

1. Что такое социально-психологический конфликт?
2. Из каких элементов состоит структура конфликта?
3. Какие виды конфликтов Вы знаете? Что такое статусы и ранги оппонентов в конфликте?
4. Какие основные стадии проходит конфликт в своем развитии?
5. Что такое эскалация и деэскалация конфликта?
6. Назовите основные функции социального конфликта.

Тема 3. Социально-психологическая напряженность и динамика развития конфликта

1. Что такое социальная напряженность?
2. Причины возникновения социально-психологической напряженности.
3. Что такое неудовлетворенность?
4. Причины возникновения неудовлетворенности.
5. Каковы психологические механизмы нарастания напряженности?
6. Какова динамика развития социально-психологической напряженности.

7. Какие существуют способы измерения уровня социально-психологической напряженности в организации.

Тема 4. Межличностные и групповые конфликты

1. Как, каким образом можно защититься от стресса (дистресса)?
2. Что такое “психологическая защита” от фрустрации? Назовите основные формы такой защиты.
3. В чем заключаются положительные и отрицательные функции (последствия) внутриличностного конфликта?
4. Почему взаимодействие людей чревато конфликтами?
5. Какие факторы влияют на межличностную совместимость (несовместимость)?
6. Назовите основные способы и последовательность разрешения межличностных конфликтов.
7. Что такое косвенные методы урегулирования межличностных конфликтов?
8. Что такое малая социальная группа и каковы ее отличительные признаки?
9. В чем отличие формальной и неформальной групп?
10. По каким принципам формируются неформальные группы? Что (какие причины) способствуют объединению людей?
11. Назовите основные причины групповых конфликтов.
12. Какова взаимосвязь между изменениями в группе и групповыми конфликтами?
13. Назовите основные мотивы конфликтного поведения в группе.
14. В чем суть конфликта между неформальной и формальной системами отношений в группе (организации)?
15. В чем заключаются причины межгрупповых конфликтов?
16. Как вы понимаете феномен групповой идентичности?
17. Назовите основные функции групповых конфликтов и их последствия.

Тема 6. Конфликт в организации

1. Что такое организация? Для чего и на каких основаниях создаются организации?
2. В чем отличие формальных отношений в организации от неформальных?
3. Назовите основные виды организационных конфликтов и причины их возникновения.
4. Какие способы предупреждения конфликтов в организации вы знаете?
5. Назовите основные признаки социальной напряженности в организации.
6. Как, каким способом измеряется интегральный коэффициент социальной напряженности?
7. Какие способы урегулирования конфликтов и разрешения конфликтов являются наиболее приемлемыми в организационных конфликтах?
8. Что такое “сопричастный менеджмент” и “система социального партнерства”?
9. В чем заключаются позитивные и негативные последствия организационных конфликтов?

Тема 7. Способы предотвращения и разрешения организационных конфликтов

1. Что такое “прогнозирование конфликта” и как оно проводится? Назовите основные способы прогнозирования.
2. Какие способы предотвращения конфликтов Вы знаете?
3. Что такое диагностика конфликта и анализ каких составляющих она предполагает?
4. В чем суть следующих действий по разрешению конфликтов: локализация, “фрагментация”, институционализация, легитимизация?

5. Дайте краткую характеристику следующим способам урегулирования конфликтов: посредничество, переговоры, арбитраж, обязательный арбитраж, подавление силой, управление конфликтом.
6. Конфликтологический мониторинг в организации. Принципы проведения и контроля
7. В чем суть следующих способов завершения конфликтов: уход от конфликта, приспособление, компромисс, консенсус, сотрудничество, доминирование.
7. Каковы особенности юридического способа разрешения конфликтов?

3. Примерные вопросы к зачету

Формируемые компетенции ПКУ-1

1. Источники и предпосылки возникновения конфликтологии как научной теории и учебно-практических дисциплин.
2. Проблемы конфликтологии в социологических, политологических и других научных теориях.
3. Роль и значение конфликтологии в становлении и развитии гражданского общества.
4. Конфликт как социальный феномен общественной жизни: понятие, структура, типологизация.
5. Динамика развития социально-психологического конфликта.
6. Функции организационно конфликта как разновидности социального конфликта.
7. Способы предотвращения и разрешения конфликтов в организации.
8. Переговоры как способ урегулирования и разрешения организационных конфликтов.
9. Межличностные конфликты в организации и способы их предупреждения и разрешения.
10. Структура межличностного восприятия по Э. Берну.
11. Способы предупреждения и преодоления стрессов.
12. Внутригрупповое взаимодействие и конфликты.
13. Разновидности мотивов конфликтного поведения в группе.
14. Конфликты между формальной и неформальной системами отношений в группе (организации).
15. Конфликты в организации: причины возникновения и формы проявления.
16. Предупреждение и прогнозирование организационных конфликтов. Диагностика уровня социальной напряженности.
17. Способы урегулирования и разрешения конфликтов в организации.
18. Управление организационными конфликтами: система социального партнерства: сопричастный менеджмент и др.
19. Функции конфликтов в организации.
20. Социально-трудовые конфликты: понятие, сущность и формы их проявления.
21. Особенности социально-трудовых конфликтов в современном российском обществе.
22. Забастовка как форма проявления социально-трудового конфликта.
23. Роль социально-трудовых конфликтов в развитии общества.
24. Проблемы насилия в конфликтах. Природа агрессивности и насилия.

4. Примерная тематика курсовых проектов (работ) и рефератов

Формируемые компетенции ПКУ-1

1. Особенности выявления социально-психологического конфликта в организации
2. Основные методы измерения социальной напряженности в организации.
3. Социально-трудовые конфликты: причины, формы проявления, методы разрешения.
4. Особенности социально-трудовых конфликтов в современной России

5. Тесты для проверки знаний *Формируемые компетенции ПКУ-1*

Внимательно прочтите каждый из предложенных вопросов и выберите правильный вариант ответа. Правильными могут быть один или два варианта.

1. Какое из определений в наибольшей степени соответствует понятию социальный конфликт?

- а) Случайный инцидент в общественном транспорте.
- б) Социальное противоречие, трансформировавшееся в открытое противостояние сторон
- в) Столкновение двух или более личностей, обусловленное взаимной антипатией

2. Из каких элементов состоит структура конфликта?

- а) Из субъекта и двух и более объектов
- б) Из объекта и двух и более субъектов
- в) Из субъекта, объекта и инцидента

3. Какой из перечисленных конфликтов в большей степени можно отнести к эмоциональным конфликтам?

- а) Производственный конфликт
- б) Статусно-ролевой конфликт
- в) Конфликт взаимной несовместимости

4. В какой период (на какой стадии развития конфликта) происходит «переоценка ценностей» и начинается поиск путей разрешения конфликта?

- а) На стадии возникновения противоречия
- б) Когда конфликт достигает кульминации и стала понятной расстановка сил
- в) На стадии развития конфликта

5. Что такое социальное напряжение?

- а) Эмоционально-психологическое состояние людей, причинами которого являются те или иные виды неудовлетворенностей
- б) Эмоционально-психологическое состояние индивида, причинами которого стали непреодолимые трудности на пути к достижению целей
- в) Стрессовое состояние индивида или группы

6. Какой из перечисленных методов не относится к способам разрешения конфликта?

- а) Непризнание наличия конфликта
- б) Компромисс
- в) Подавление конфликта силой

7. Что такое институционализированный конфликт?

- а) Конфликт, который ведется без правил, любыми способами

- б) Конфликт, для разрешения которого участники обращаются к арбитру
- в) Конфликт, в котором оговорены правила ведения борьбы и способы его разрешения

8.Что такое внутриличностный социальный конфликт?

- а) Конфликт, вызванный психологическим расстройством
- б) Конфликт двух и более тенденций (вариантов выбора) в психике одного человека
- в) Конфликт двух и более субъектов социального взаимодействия

9.Какое первоначальное условие необходимо для начала переговорного процесса?

- а) Поиск взаимных компромиссов
- б) Признание наличия конфликта
- в) Определение места проведения переговоров

10.Какой способ разрешения конфликта является доминирующим в тоталитарных системах?

- а) Подавление конфликта силой
- б) Компромисс
- в) Консенсус

11.Какую роль играют стереотипы и установки в межличностном восприятии?

- а) Способствуют взаимопониманию
- б) Затрудняют взаимопонимание
- в) Играют нейтральную роль

12.Какие из видов конфликтов ведут к внутригрупповому сплочению?

- а) Межличностные
- б) Межгрупповые
- в) Между подгруппами в одной группе

13.Инцидент это...

- а) Открытое противоборство сторон
- б) Формальный повод для начала конфликта
- в) Главная причина возникновения конфликта

14.Какие виды конфликтов являются наиболее характерными для производственной организации?

- а) Производственный (формальные)
- б) Производственные и социально-психологические
- в) Социально-психологические (неформальные)

15.Что такое социально-трудовой конфликт?

- а) Конфликт в сфере труда и оплаты за труд
- б) Конфликт между трудовыми коллективами
- в) Конфликт между работодателями

16. Что такое социально-экономический конфликт?

- а) Конфликт в сфере труда и оплаты за труд
- б) Конфликт в сфере труда и распределения социальных благ
- в) Конфликт, причинами которого является невыплата заработной платы

17. Когда, при каких условиях социально-трудовой и социально-экономический конфликты перерастают в политические?

- а) Когда люди отстаивают свои экономические интересы
- б) Когда экономические требования перерастают в политические
- в) Когда для урегулирования социальных конфликтов требуются политические решения

18. Что такое политический конфликт?

- а) Конфликт, возникший по поводу властных отношений
- б) Конфликт между большими группами людей
- в) Конфликт между субъектами политики по поводу власти

19. Эффективное ведение переговорного процесса предполагает:

- а) Навязывание оппоненту своих условий ведения переговоров
- б) Поиск взаимоприемлемых решений
- в) Умение навязать оппоненту свои условия

20. Какой способ завершения конфликта является наиболее предпочтительным?

- а) Подавление конфликта силой
- б) Компромисс
- в) Консенсус.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

При изучении дисциплины студенту следует использовать федеральные законы и подзаконные нормативные правовые акты РФ, монографии, учебники, учебные пособия, справочники, а также *новейшие* научные публикации в *научных изданиях* (материалах научных и практических конференций, тематических сборниках и т.д.), в том числе периодических (журналах, газетах). Для поиска необходимых материалов помимо фондов научной библиотеки РГГУ и других библиотек можно также обращаться к ресурсам Интернета, включая справочные системы «Гарант», «Консультант» и др. Электронные

публикации в Интернет помогут ознакомиться с различными методами в социальной работе, исследованиями в рамках социологии социальной работы и социологии социальной сферы.

6.1. Список рекомендуемых источников и литературы

Источники

Конституция РФ 1993 г.

Закон о разрешении трудовых споров. 1995 - 2010 гг.

Литература основная

Учебники и учебные пособия

Анциупов А.Я., Шитлов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М., 2009. 591 с.

Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов. Минск, 2000. 462 с.

Дмитриев А.В. Конфликтология. Учебник. М., 2009. 336 с.

Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993. 187 с.

Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М., 2005. 317 с.

Козырев Г.И. Конфликтология. Учебник для вузов М., 2014. 304 с.

Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами. Учебник для вузов М., 2007. 799 с.

Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика. Учебник. Минск, 2010. 912 с.

Литература дополнительная

Учебники и учебные пособия

Василенко И.А. Политические переговоры. Учебное пособие. М., 2006. 271 с.

Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. Учебник. М., 2007. 352 с.

Кибанов А.Я. и др. Конфликтология. Учебное пособие. М., 2006. 302 с.

Козырев Г.И. Политическая конфликтология. Учебное пособие. М., 2014. 432 с.

Козырев Г.И. Социология. Учебное пособие. М., 2010. 320 с.

Лебедева М.М. Политическое урегулирование конфликтов: Подходы, решения, технологии. Учебное пособие. М., 1997. 272 с.

Степанов Е.И. Современная конфликтология. Учебное пособие. М., 2008. 176 с.

Шестопап Е.Б. Политическая психология. Учебник. М., 2007. 427 с.

Научная литература

Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 1989. 140 с.

Гарр Т.Р. Почему люди бунтуют. СПб. 2005. 612 с.

Глазунов О.Н. Государственный переворот. Стратегия и технологии. М., 2006. 448 с.

Дизель П.М., Мак-Кинли Раньян У. поведение человека в организации. М., 1993. 192 с.

Ильинская С.Г. Толерантность как принцип политического действия: история, теория, практика. М. 2007. 288 с.

Карнелиус Х., Фейэр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М., 1992. 116 с.

Козер Л.А. Функции социального конфликта. - Социальный конфликт: современные исследования. М., 2000. 208 с.

Козырев Г.И. «Жертва» в социально-политическом конфликте. М., 2008. 168 с.

Козырев Г.И. Конфликтный социум. М., 2006. 240 с.

Лебон Г. Психология масс. М., 2000. 320 с.

Мольц М.Я. Я - это я, или как стать счастливым. СПб.. 1992. 192 с.

Селье Г. Стресс без дистресса. Рига 1992. 110 с.

Тошенко Ж.Т. Парадоксальный человек. М., 2009. 627 с.

Шаленко В.Н. Трудовые конфликты: Методология, теория, управление. Монография. М., 2008. 322 с.

Шеллинг Т. Стратегия конфликта. М., 2007. 366 с.

Юрии У. Преодолевая «нет» или Переговоры с трудными людьми. М., 1993. 127 с.

Статьи

Барсамов В.А. «Цветные революции»: теоретический и прикладной аспекты // Социологические исследования. № 8. 2006. С. 64.

Бомешко С.Б. Понятие войны в западном общественном сознании как фактор современных международных отношений. / Вестник Московского ун-та. Серия 18. Социология и политология. № 4. 2006.

Василенко И.А. Конфликты низкой интенсивности и «бархатные революции» как технологии современной геополитики. // Вестник Московского ун-та. Серия 12. Политические науки. № 6. 2006.

Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1994. № 5.

Кинсбургский А.В. Социальная напряженность в зеркале социологического анализа конфликтов. // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. 1994. № 7.

Козырев Г.И. Конструирование «жертвы» как способ создания управляемой конфликтной ситуации // Социологические исследования. № 4. 2009.

Козырев Г.И. Об особенностях политического конфликта // Вестник Московского университета. Сер. 12. Политические науки. № 4. 2007.

Мионов В.К. Порядок разрешения коллективных трудовых споров (конфликтов) в странах Восточной Европы // Вестник Московского университета. Серия 11. Право. 1997, № 2.

Сперанский В.И. Забастовка: крайняя форма конфликта в социально-трудовой сфере // Социально-политический журнал. 1995. № 6.

Флирт Э., Янсенн О. Внутригрупповое конфликтное поведение: описывающий, объясняющий и рекомендательный подходы // Социальный конфликт. 1997. №.2.

Справочные и информационные издания

Аберкромби Н., Хилл С., Тернер Б.С. Социологический словарь. М., 2004. 620 с.

Бобосов Е.М. Социология: Энциклопедический словарь. М., 2009. 480 с.

Политика: Толковый словарь: Русско-английский. М., 2001. 768 с.

Психология. Словарь. - М.: Политиздат, 1990. 494 с.

Современная западная социология: Словарь. М., 432 с.

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)

Образовательный портал по экономике, социологии и менеджменту

[\(http://www.ecsocman.edu.ru/\)](http://www.ecsocman.edu.ru/)

Специализированный управленческий портал «Сообщество менеджеров»

<http://www.e-executive.ru>

Сайты базовых академических структур:

Институт социологии РАН (<http://www.isras.rssi.ru>).

Институт социально-политических исследований (<http://www.ispr.ras.ru>).

Сайты аналитических организаций:

Фонд «Общественное мнение» (<http://www.fom.ru>).

ВЦИОМ (Всероссийский центр изучения общественного мнения) (<http://www.wciom.ru>).

Центр независимых социологических исследований (<http://www.indepsores.spb.ru/>).

Центр социологических исследований МГУ (<http://www.opinio.msu.ru/>).

Сайты профессиональных журналов:

Социологические исследования (Социс) (http://www.isras.rssi.ru/R_Socls.ntm);

Социологический журнал (<http://win.www.nir.ru/socio/sci-publ/socjour.htm>).

Журнал социологии и социальной антропологии (<http://www.soc.ru:8101/publications/jssa/>);

Перечень баз данных и информационных справочных систем

№п/п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Для обучающихся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам по социологии. Это необходимо для самостоятельной работы с источниками, подготовки к семинарам, написанию эссе.

Освоение дисциплины предполагает использование:

- академической *аудитории* для проведения лекционных и практических занятий с *необходимыми техническими средствами* (компьютер с необходимым программным обеспечением, проектор, доска).

- комплекта специализированной мебели: учебная мебель, компьютерные столы;

- технические средства: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду РГГУ (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi).

Предусматривается также возможность *электронной переписки студентов и преподавателя* для пересылки заданий для самостоятельной работы, планов практических занятий и консультаций.

Перечень программного обеспечения

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
12	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
13	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
14	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

9.1. Планы семинарских занятий

Планы семинарских занятий являются методическим документом, организующим самостоятельную работу студентов по подготовке к этому виду учебных занятий, а также в ходе самого занятия. Они необходимы для закрепления лекционного материала, для проверки самостоятельной подготовки студентов, для углубления и закрепления лекционного материала.

Тема 1. Конфликтология как наука и учебная дисциплина

1. Определение понятия «конфликтология»
2. Методы исследования конфликтологии
3. Функции конфликтологии
4. Роль и значение конфликтологии как науки и учебной дисциплины
5. История развития конфликтологической мысли

Рекомендуемая литература (основная):

- Анциупов А.Я., Шитилов А.И.* Конфликтология: Учебник для вузов. М., 2009.
Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов. Минск, 2000.
Дмитриев А.В. Конфликтология. Учебник. М., 2009.
Запрудский Ю.Г. Конфликтология. Ростов н/Д., 2001.
Козырев Г.И. Конфликтология. Учебник для вузов М., 2010.

Рекомендуемая литература (дополнительная):

- Громова О.Н.* Конфликтология. Курс лекций., 2005.
Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993.
Козырев Г.И. Политическая конфликтология. М., 2011.

Тема 2. Социально-психологический конфликт: понятие, сущность, структура

1. Определение понятия и сущности конфликта
2. Структура социально-психологического конфликта
3. Противоборствующая сторона конфликта
4. Третья сторона конфликта
5. Объект и предмет конфликта
6. Среда развития конфликта
7. Основные виды социальных и социально-психологических конфликтов

Рекомендуемая литература (основная):

- Анциупов А.Я., Шитилов А.И.* Конфликтология: Учебник для вузов. М., 2009.
Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов. Минск, 2000.
Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 1989.
Дмитриев А.В. Конфликтология. Учебник. М., 2009.
Запрудский Ю.Г. Конфликтология. Ростов н/Д., 2001.

Козырев Г.И. Конфликтология. Учебник для вузов М., 2010.
Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика. Минск, 2010.

Рекомендуемая литература (дополнительная):

Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций., 2005.
Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993.
Кибанов А.Я. и др. Конфликтология. М., 2006.
Козырев Г.И. Политическая конфликтология. М., 2011.

Тема 3. Социально-психологическая напряженность и динамика конфликта

1. Социальная напряженность: понятие, сущность
2. Общая структура динамики конфликта
3. Зависимость динамики конфликта от взаимного восприятия сторонами друг друга
4. Способы измерения социальной напряженности..

Рекомендуемая литература (основная):

Анциупов А.Я., Шитлов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М., 2009.
Гарр Т.Р. Почему люди бунтуют. СПб. 2005.
Дмитриев А.В. Конфликтология. Учебник. М., 2009.
Запрудский Ю.Г. Конфликтология. Ростов н/Д., 2001.
Кинсбургский А.В. Социальная напряженность в зеркале социологического анализа конфликтов. // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. 1994. № 7.
Козер Л.А. Функции социального конфликта. - Социальный конфликт: современные исследования. М., 2000.
Козырев Г.И. Конфликтология. Учебник для вузов М., 2010.

Рекомендуемая литература (дополнительная):

Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций., 2005.
Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993.
Кибанов А.Я. и др. Конфликтология. М., 2006.
Козырев Г.И. Политическая конфликтология. М., 2011.
Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. М., 1994.

Тема 4. Межличностные И ГРУППОВЫЕ конфликты

1. Понятие и сущность межличностного конфликта
2. Межличностное восприятие и Виды межличностных конфликтов
3. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов
4. Понятие «малая социальная группа»
5. Виды конфликтов в группе и причины возникновения групповых конфликтов
6. Конфликт между формальной и неформальной системой отношений
7. Межгрупповые конфликты и причина их возникновения
8. Последствия групповых конфликтов
- 9.

Рекомендуемая литература (основная):

Анциупов А.Я., Шитлов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М., 2009.
Дмитриев А.В. Конфликтология. Учебник. М., 2009.

Козырев Г.И. Конфликтология. Учебник для вузов М., 2010.
Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика. Минск, 2010.
Рекомендуемая литература (дополнительная):
Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций., 2005.
Козер Л.А. Функции социального конфликта. - Социальный конфликт: современные исследования. М., 2000.
Волковонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. М., 2007.
Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций., 2005.
Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993.
Карнелиус Х., Фейэр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М.,1992.

Тема 6. Конфликт в организации

- 1.Динамика развития организации (конфликтологический аспект)
- 2.Виды конфликтов в организации и причины их возникновения
- 3.Скрытые формы противоборства в производственном конфликте
- 4.Функции и последствия конфликтов в организации
- 5.Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации

Рекомендуемая литература (основная):

Анциупов А.Я., Шитилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М., 2009.
Гарр Т.Р. Почему люди бунтуют. СПб. 2005.
Дмитриев А.В. Конфликтология. Учебник. М., 2009.
Запрудский Ю.Г. Конфликтология. Ростов н/Д., 2001.
Козер Л.А. Функции социального конфликта. - Социальный конфликт: современные исследования. М., 2000.
Козырев Г.И. Конфликтология. Учебник для вузов М., 2010.
Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика. Минск, 2010.

Рекомендуемая литература (дополнительная):

Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций., 2005.
Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993.
Кибанов А.Я. и др. Конфликтология. М., 2006.
Козырев Г.И. Политическая конфликтология. М., 2011.
Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. М., 1994.
Щербина В.В. Социология организаций. М., 1998.

Тема 7. Способы предотвращения и разрешения конфликтов

- 1.Предупреждение возникновения конфликтов
- 2.Разрешение конфликтов
- 3.Переговоры и посредники
- 4.Управление конфликтами

Рекомендуемая литература (основная):

Александрова Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути их разрешения. М., 1993.
Дизель П.М., Мак-Кинли Раньян У. поведение человека в организации. М., 1993.
Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М., 2005.
Карнелиус Х., Фейэр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М.,1992. 116 с.

Козырев Г.И. Конфликтология. Учебник для вузов М., 2010.
 Шаленко В.Н. Трудовые конфликты: Методология, теория, управление. Монография. М., 2008.
 Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика. Минск, 2010.

Рекомендуемая литература (дополнительная):

Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций., 2005.
Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993.
Карнелиус Х., Фейэр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М., 1992.
Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб., 2000.
Скотт Дж. Г. Способы разрешения конфликтов. Киев, 1991.

7.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Трудоемкость освоения дисциплины «Социально-психологические модели конфликтов в организации и способы их разрешения» составляет 144 часа, из них 36 часов аудиторных занятий и 86 часов, отведенных на самостоятельную работу студента.

Самостоятельная работа студентов включает в себя изучение теоретических текстов и работу с литературой (в том числе подготовку к семинарским занятиям), перевод специальных текстов, подготовку самостоятельной письменной работы по источнику либо практической работы по решению конкретной социологической проблемы в управленческой деятельности.

Вид работы	Содержание (перечень вопросов)	Трудоемкость самостоятельной работы (в часах)	Рекомендации
Раздел № 1. Понятие и история конфликтологии. Общая теория конфликта			
Подготовка к лекции № 1, 2, 3.	1. Источники и предпосылки возникновения конфликтологии как научной теории и учебно-практической дисциплины. Требования к уровню освоения содержания курса. Роль и значение конфликтологии в становлении и развитии гражданского общества. 2. Конфликт как одна из форм социального взаимодействия. Структура социально-психологического конфликта. Объект и предмет конфликта. Субъекты и участники конфликта. Классификация социально-психологических конфликтов. 3. Понятие социальной напряженности и причины ее возникновения. Основные стадии	14	Проработать литературу по указанной теме (смотри литературу к семинару 1,2, 3). Составить тезаурус основных понятий и категорий по теме лекции.

	развития конфликта.		
Подготовка к семинарам № 1,2,3.	1.Определение понятия «конфликтология». Методы исследования конфликтологии. История развития конфликтологической мысли. 2. Определение понятия и сущности социально- психологического конфликта. Структура конфликта. Объект и предмет конфликта. Основные виды социально-психологических конфликтов. 3. Социальная напряженность и динамика конфликта. Общая структура динамики конфликта. Формы проявления социального конфликта	14	См. описание семинара № 1,2,3. в Плане семинарских занятий. Проработать вопросы для обсуждения по теме семинара. Проработать ответы на контрольные вопросы по теме семинаров. Просмотр материалов по теме в Интернете. См. раздел «Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение дисциплины». Подготовиться к контрольной работе № 1. (Смотри «Примерные варианты контрольных работ»).
Раздел №2. Внутриличные и межличностные конфликты			
Подготовка к лекции № 4	4.Внутриличный конфликт как борьба двух равных по силе тенденций в психике человека. Причины и источники внутриличных конфликтов. Формы проявления внутриличных конфликтов. Способы разрешения внутриличных конфликтов. Взаимодействие и взаимозависимость людей. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов и их классификация. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов.	14	Проработать литературу по указанной теме (смотри литературу к семинарам 4). Составить тезаурус основных понятий и категорий по теме лекции.
Подготовка к семинарам № 5	4. Понятие и сущность внутриличного конфликта и причины его возникновения. Способы разрешения внутриличных конфликтов. Психологическая защита. Последствия внутриличного конфликта. Понятие и сущность межличностного конфликта. Межличностное восприятие и конфликты. Виды межличностных конфликтов. Варианты исхода межличностного конфликта. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов	14	См. описание семинара № 4 в Плане семинарских занятий. Проработать вопросы для обсуждения по теме семинара. Проработать ответы на контрольные вопросы по теме семинара. Просмотр материалов по теме в Интернете. См. раздел «Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение дисциплины». Подготовиться к контрольной работе № 2. (Смотри «Примерные варианты контрольных работ») Подготовиться к ролевой игре. (См. материалы лекции 4).
Раздел № 3. Групповые и организационные конфликты. Способы разрешения			

конфликтов			
Подготовка к лекции № 5,6,7.	<p>5. Внутригрупповые структуры и функции. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация. Основные способы разрешения групповых конфликтов.</p> <p>6. Структура организации. Причины возникновения конфликтов в организации. Предупреждение конфликтов в организации. Прогнозирование и моделирование конфликтных ситуаций. Выявление источников роста социальной напряженности. Урегулирование и разрешение конфликтов в организации.</p> <p>7. Предотвращение конфликтов. Прогнозирование конфликта как метод его предотвращения. Подготовительный этап в разрешении конфликтов. Диагностика основных составляющих. Предмет, цели и границы конфликта. Позиции сторон и их конфликтные установки. Стратегия разрешения конфликтов. Юридизация конфликтов как одна из стадий разрешения.</p>	14	<p>Проработать литературу по указанной теме (смотри литературу к семинару 5,6,7). Составить тезаурус основных понятий и категорий по теме лекции.</p>
Подготовка к семинарам № 6,7.	<p>5. Понятие «малая социальная группа»</p> <p>Виды конфликтов в группе</p> <p>Причины возникновения групповых конфликтов</p> <p>Межгрупповые конфликты и причина их возникновения</p> <p>Последствия групповых конфликтов</p> <p>6. Понятие «организация». Причины возникновения конфликтов в организации. Способы предупреждения, урегулирования и разрешения организационных конфликтов.</p> <p>7. Предотвращение конфликтов. Урегулирование конфликтных противоречий. Разрешение конфликтов. Переговоры как способ завершения конфликта.</p>	16	<p>См. описание семинаров № 5,6,7 в Плане семинарских занятий.</p> <p>Проработать вопросы для обсуждения по теме семинара.</p> <p>Проработать ответы на контрольные вопросы по теме семинара.</p> <p>Просмотр материалов по теме в Интернете.</p> <p>См. раздел «Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение дисциплины».</p> <p>Подготовиться к контрольной работе № 3. (Смотри «Примерные варианты контрольных работ»).</p> <p>Подготовиться к ролевой игре. (См. материалы лекции 5,6,7).</p>
Итого по дисциплине		86	

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.)

Требования к анализу (рецензии) статей

Структура работы:

Фамилия, имя, отчество студента, группа

Название статьи и фамилия автора статьи

Какой проблеме посвящена статья?

Какую точку зрения по этой проблеме высказывает автор статьи?

Какова Ваша точка зрения на эту проблему?

Объем работы: 2 стр. печатного текста (примерно 4 тыс. знаков)

Оформление работы

Шрифт Times New Roman, кегль 14, поля 3 см слева, 2 вверху и внизу, 1, 5 справа.

Красная строка (абзацный отступ) 1,25 см.

Фамилия автора – распределение справа, название статьи и фамилия автора статьи по центру, основной текст – по ширине.

Критерии оценки

«Отлично»: проблема освещена полностью с включением элементов творческого подхода (возможны незначительные недостатки). Структура работы выдержана, объем и оформление работы соответствует требованиям.

«Хорошо»: проблема освещена полностью, в работе есть отдельные недостатки.

«Удовлетворительно»: проблема освещена в целом.

«Неудовлетворительно»: неприемлемый уровень освоения материала, требуется дополнительная работа.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Аннотация

Дисциплина «Социологические модели организационных конфликтов и методы их разрешения» является дисциплиной учебного плана (вариативная часть) по направлению подготовки 39.04.01 Социология, профиль «Управленческое консультирование и социальные технологии». Дисциплина реализуется кафедрой политической социологии и социальных технологий социологического факультета РГГУ.

Предметом дисциплины является: социальный конфликт как форма социально-психологического взаимодействия.

Цель дисциплины: подготовить специалиста, обладающего знаниями о теоретических основах социологии и психологии конфликта и основных технологиях предупреждения и урегулирования социально-психологических противоречий и конфликтов.

Достижение цели предусматривает решение в процессе изучения курса следующих **задач:**

- 7) изучить теоретические основы социологии конфликта;
- 8) проследить историю развития конфликтологических идей и теорий;
- 9) ознакомиться с отечественным и зарубежным опытом урегулирования социально-психологических противоречий и конфликтов;
- 10) изучить основные подходы к анализу и урегулированию социально-психологических конфликтов в организации;
- 11) ознакомиться с технологиями предупреждения социальных противоречий и конфликтов в организации;
- 12) развить навыки анализа и урегулирования возникающих конфликтных ситуаций и конфликтов в организации.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенций	Содержание компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПКУ-1 Способен использовать углубленные специализированные теоретические знания, практические навыки и умения	ПКУ-1.1. Проводит социологические исследования с целью оценки состояния действующих систем управления; выявления актуальных проблем в обществе и организациях.	Знать: содержание изложенных в курсе теоретических и методологических концепций разрешения конфликтов и принятия управленческих решений; Принципы и технологию организации проведения социологических исследований конфликтов в организации

<p>для организации научно-прикладных исследований, экспертной, аналитической и консалтинговой деятельности</p>		<p>Уметь: разрабатывать программу социологического исследования для проведения конфликтологической экспертизы; оценивать практические возможности социологических моделей разрешения конфликтов и технологий принятия управленческих решений ; Владеть: навыками организации социологической экспертизы и разработки рекомендаций.</p>
--	--	---

Текущий контроль осуществляется в следующих формах:

- экспресс-опрос по окончанию лекционного занятия
- оценка подготовки к семинарскому занятию
- оценка анализа текстов, проведенного студентом (устно и письменно)
- участие в деловой игре
- разбор проблемной ситуации

Учебным планом дисциплины предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена, включающего итоговое тестирование по всем изучаемым темам и устный опрос.

Все формы контроля оцениваются в баллах, результаты обеих форм контроля складываются.

Данная дисциплина в соответствии с учебным планом изучается во 2 семестре 1 курса магистратуры. Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	31.08.2020г.	1

Приложение к листу изменений №1

1. Структура дисциплины(к п. 2 РПД на 2020)

№ п/ п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Семинары	Самостоятельная работа	
1.	Конфликтология как наука и учебная дисциплина	2	1-2	2		2	12	Работа в семинарской группе.
2.	Социально-психологический конфликт: понятие, сущность, структура	2	3-5	2		4	12	Работа в семинарской группе. Конт. раб. 1
3.	Социально-психологическая напряженность и динамика конфликта	2	6-8	2		4	12	Работа в семинарской группе
4.	Основные виды социально-психологического конфликта в организации	2	9-10	2		2	12	Работа в семинарской группе. Конт. раб. 2
5.	Экономические и организационные конфликты	2	11-13	4		2	12	Работа в семинарской группе.

6.	Трудовые конфликты и особенности их решения	2	14-15	2		2	10	Ролевая игра
7.	Способы разрешения социально-психологических конфликтов	2	16-17	2		4	10	Работа в семинарской группе. Конт. раб. 3
	Промежуточная аттестация (экзамен) Контроль (18 часов)						14	Итоговый тест Устный опрос
	Всего			18		22	94	
		152						

2. Образовательные технологии (к п.4 на 2020 г.)

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

3. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

4. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «АЛЬТ Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное