

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»
Филиал ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» в г. Волжском

Направление подготовки: 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника

Наименование образовательной программы: Теплоэнергетические системы и цифровые технологии, Интеллектуальная распределенная энергетика, Цифровые системы управления технологическими процессами

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

Рабочая программа дисциплины
КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Блок	Блок 1 «Дисциплины (модули)»
Часть образовательной программы	Обязательная
Индекс дисциплины по учебному плану	Б1.О.16
Трудоемкость в зачетных единицах	4 семестр – 2
Часов (всего) по учебному плану	72
Лекции	4 семестр – 8 часов
Практические занятия	4 семестр – 8 часов
Лабораторные работы	учебным планом не предусмотрены
Консультации по курсовому проекту/ работе	учебным планом не предусмотрены
Самостоятельная работа	4 семестр – 38 часа
Промежуточная аттестация: зачет с оценкой	4 семестр – 0,3 часа
Контроль: зачет с оценкой	4 семестр – 17,7 часа

ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:

Доцент кафедры ФД

(должность, ученая степень, ученое звание)




(подпись)

Е.А. Хан

(расшифровка подписи)

Заведующий кафедрой ФД

(название кафедры)



(подпись)

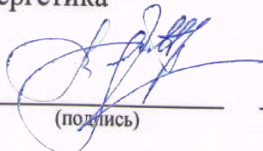
Н.Г. Ходырева

(расшифровка подписи)

Руководитель образовательных программ Теплоэнергетические системы и цифровые технологии, Интеллектуальная распределенная энергетика

Доцент кафедры Энергетики, к.т.н.,
доцент

(должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

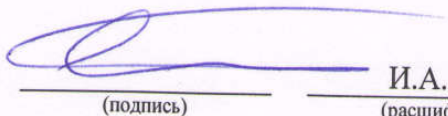
М.М. Султанов

(расшифровка подписи)

Руководитель образовательной программы Цифровые системы управления технологическими процессами

Доцент кафедры Энергетики, к.т.н.,
доцент

(должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

И.А. Болдырев

(расшифровка подписи)

СОГЛАСОВАНО:

И.о. заведующего кафедрой
Энергетики

(название кафедры)



(подпись)

М.С. Иваницкий

(расшифровка подписи)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины состоит в формировании у студентов целостного представления о современной теории и практике разрешения конфликтов, развитии навыков профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов.

Задачами дисциплины являются:

- формирование системы знаний современных концептуальных подходов для анализа конфликтов;
- освоение системы знаний о закономерностях и особенностях проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни;
- развитие умений систематизировать, прогнозировать и предупреждать конфликты, критически оценивать конфликтные ситуации;
- формирование умений вырабатывать конструктивные решения выхода из конфликта и участвовать в их реализации.

Формируемые у обучающегося **компетенции** и запланированные **результаты обучения** дисциплине, соотнесенные с **индикаторами достижения компетенций**:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи	знать: <ul style="list-style-type: none">– основные приемы и нормы социального взаимодействия;– основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии уметь: <ul style="list-style-type: none">– устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе;– применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли взаимодействия внутри команды

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

Дисциплина базируется на дисциплине «Основы деловой коммуникации».

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при прохождении преддипломной практики.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины. Форма промежуточной аттестации (по семестрам)	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы								Содержание самостоятельной работы (с указанием № источника по п. 5.1 и страниц в нем)	
				Контактная						СР	Конт- роль		
				Лек	Пр	Лаб	КПР	ИКК П	ПА				
1	Предмет конфликтологии	16	4	2	2	–	–	–	–	12	–	Изучение теоретического и практического мате- риала: [1] стр. 9-25;[2] стр. 8-41; [4] стр. 8-92, 16- 45; [6] стр. 16-52; [8] стр. 14-40 Подготовка к тестам 1, 2 и контрольной работе 1 Выполнение письменной работы 1	
2	Теория конфликта	28	4	4	4	–	–	–	–	20	–	Изучение теоретического и практического мате- риала: [1] стр. 21-27; [2] стр. 92-102; [4] стр. 149- 156; [5] стр. 35-70; [6] стр. 110-132 Подготовка к тестам 1, 2 и контрольным работам 1, 2 Выполнение письменных работ 2, 3	
3	Способы предупреждения и разре- шения конфликтов	10	4	2	2	–	–	–	–	6	–	Изучение теоретического и практического мате- риала:[2] стр. 284-319; [4] стр. 325-361; [5] стр. 63- 75; [7] стр. 52-65; [8] стр. 183-200 Подготовка к тесту 1 Выполнение письменной работы 4	
	Зачет с оценкой	18	4	–	–	–	–	–	0,3	–	17,7	Зачет по совокупности результатов текущего кон- троля успеваемости	
	Итого:	72	4	8	8	–	–	–	0,3	38	17,7	–	

Примечание: Лек – лекции; Пр – практические занятия; Лаб – лабораторные работы; КПР – аудиторные консультации по курсовым проектам/работам; ИККП – индивидуальные консультации по курсовым проектам/работам; ПА – промежуточная аттестация; СР – самостоятельная работа студента.

3.2. Краткое содержание разделов

4 семестр

1. Предмет конфликтологии

Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология как система социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества.

Конфликтология как научное направление. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Традиции и исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта. Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.

2. Теория конфликта

Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии, основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликта и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновения и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.

Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Технологии работы

с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов. Проблема конфликта устойчивости личности и группы.

Малая социальная группа как первичный элемент социума. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе и конфликты. Групповые нормы, ценности, способы поведения и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Функции межгруппового конфликта. Особенности возникновения, протекания и регулирования конфликтов в различных группах: организационно-производственных, учебно-педагогических, семейных. Социально-экономические, политические, национально-этнические процессы в современном обществе и конфликты между большими социальными группами. Возможности достижения консенсуса в обществе. Наиболее приемлемые стратегии и конфликтов взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов в социально-экономической и управленческой сфере.

Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя в жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре; формирование лидерства.

Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономических и административно-управленческих системах организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы регулирования. Коллективный и индивидуальный договор и его роль в бесконфликтном взаимодействии. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.

3. Способы предупреждения и разрешения конфликтов

Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования. Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур». Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению). Принцип «пределов» в анализе и диагностике конфликта. Издержки, функции и альтернативы «пределам». Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию. Принципы анализа для диагностики конфликтов в социально-экономической сфере. Алгоритм диагностики конфликта. Определение предмета, субъектов и целей конфликта. Эта

пы диагностики конфликта. Определение уровня, вида, типа конфликта. Характеристика ситуации и среды конфликта. Урегулирование постконфликтной ситуации. Выявление функций конфликта.

Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможных возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

3.3. Темы практических занятий

4 семестр

1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе (1 час).
2. Возникновение и развитие конфликтологических идей (1 час).
3. Общая теория конфликта (1 час).
4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления (1 час).
5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер (1 час).
6. Организационные конфликты: особенности протекания (1 час).
7. Методы исследования диагностики конфликтов (1 час).
8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов (1 час).

3.4. Темы лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

3.5. РГР

РГР учебным планом не предусмотрены.

3.6. Тематика курсовых проектов/курсовых работ

Курсовой проект/курсовая работа учебным планом не предусмотрены.

3.7. Соответствие разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Запланированные результаты обучения по дисциплине (в соответствии с разделом 1)	Коды индикаторов	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.3.1)			Оценочное средство (тип и наименование)
		1	2	3	
Знать:					
основные приемы и нормы социального взаимодействия	УК-3.2	X	X		Письменная работа (конспект лекции) «Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе» Письменная работа (конспект лекции) «Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер»
основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	УК-3.2	X		X	Контрольная работа «Возникновение и развитие конфликтологических идей» Тест «Прогнозирование и предупреждение конфликтов»
Уметь:					
устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе;	УК-3.2		X	X	Письменная работа (конспект лекции) «Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления» Письменная работа (конспект лекции) «Методы исследования и диагностики конфликтов»
применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	УК-3.2		X		Контрольная работа «Общая теория конфликта» Тест «Организационные конфликты: особенности протекания»

4. КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Текущий контроль успеваемости по дисциплине:

4 семестр

– тестирование:

1. Тест «Прогнозирование и предупреждение конфликтов»
2. Тест «Организационные конфликты: особенности протекания»

– письменные работы:

1. Письменная работа (конспект лекции) «Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе»
2. Письменная работа (конспект лекции) «Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер»
3. Письменная работа (конспект лекции) «Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления»
4. Письменная работа (конспект лекции) «Методы исследования и диагностики конфликтов»

– контрольные работы:

1. Контрольная работа «Возникновение и развитие конфликтологических идей»
2. Контрольная работа «Общая теория конфликта»

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

4.2. Промежуточная аттестация по дисциплине (части дисциплины):

4 семестр

Зачет с оценкой.

Оценка определяется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов филиала НИУ «МЭИ» в г. Волжском.

В приложение к диплому выносится оценка за 4 семестр.

Примечание: Оценочные материалы по дисциплине приведены в фонде оценочных материалов ОПОП.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Печатные и электронные издания:

1. Дмитриев А. В. Конфликтология: Учебное пособие для вузов. – М.: Альфа – М, 2003. – 336 с.
2. Магомедова, П.К. Конфликтология: учебное пособие/ П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 381 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0347-1. – DOI 10.23681/570428. – Текст: электронный.
3. Блинов, А. О. Теория менеджмента: учебник / А. О. Блинов, Н. В. Угрюмова. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 299 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684380>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04547-9. – Текст: электронный.

4. Конфликтология: учебник / под ред. В.П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 543 с.: табл., граф., ил., схемы. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>. – Библиогр.: с. 527-531. – ISBN 978-5-238-02174-4. – Текст: электронный.
5. Зеленков, М.Ю. Конфликтология: учебник / М.Ю. Зеленков. – Москва: Дашков и К°, 2015. – 324 с.: табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01918-0. – Текст: электронный.
6. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты / Т.Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 287 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01542-2. – Текст: электронный.
7. Конфликтология: учебное пособие (курс лекций) / сост. С.Ю. Иванова, С.В. Попова ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 176 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458026>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9296-0776-9. – Текст: электронный.
8. Цыбульская, М.В. Конфликтология: учебно-практическое пособие / М.В. Цыбульская. – Москва: Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951>. – ISBN 978-5-374-00308-6. – Текст: электронный.

5.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Windows / Операционные системы семейства Linux, Office / Российский пакет офисных программ.

5.3. Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>
 Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>
 База данных Scopus <https://www.scopus.com>
 Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
 База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>
 База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
 База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/>
 Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>
 База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>
 Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>
 Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>
 Электронная база данных «Polpred.com Обзор СМИ» <https://www.polpred.com>
 Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>
 ЭБС Издательства «Лань» <https://e.lanbook.com>
 ЭБС «Университетская библиотека Online» <https://biblioclub.ru/>
 Электронная библиотека НТБ МЭИ <https://ntb.mpei.ru/e-library/index.php>
 ЭБС «Консультант студента» <https://www.studentlibrary.ru/>

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, снабженных мультимедийными средствами для интерактивного обучения, оборудованных наглядными пособиями, оборудованием для показа обучающих материалов, средствами звуковоспроизведения, доской аудиторной, оборудованием для представления презентаций (плазменная панель/проектор, персональный компьютер).

БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

(название дисциплины)

4 семестр

Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:

- КМ-1 Тест «Прогнозирование и предупреждение конфликтов»
 КМ-2 Тест «Организационные конфликты: особенности протекания»
 КМ-3 Письменная работа (конспект лекции) «Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе»
 КМ-4 Письменная работа (конспект лекции) «Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер»
 КМ-5 Контрольная работа «Возникновение и развитие конфликтологических идей»
 КМ-6 Письменная работа (конспект лекции) «Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления»
 КМ-7 Письменная работа (конспект лекции) «Методы исследования и диагностики конфликтов»
 КМ-8 Контрольная работа «Общая теория конфликта»

Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

Трудоемкость дисциплины = 2.е.

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4	КМ-5	КМ-6	КМ-7	КМ-8
1	Предмет конфликтологии				+		+			
2	Теория конфликта			+		+		+		+
3	Способы предупреждения и разрешения конфликтов		+						+	
	Минимальный балл за КМ		9	9	6	6	9	6	6	9
	Максимальный балл за КМ		15	15	10	10	15	10	10	15

**Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»
Филиал ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» в г. Волжском**

Направление подготовки: 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника

**Наименование образовательной программы: Теплоэнергетические системы и цифровые технологии,
Интеллектуальная распределенная энергетика, Цифровые системы управления технологическими
процессами**

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

Оценочные материалы по дисциплине

Б1.О.16 КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости.

Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Коды индикаторов достижения компетенции	Оценочное средство (тип и наименование)
Знать:		
основные приемы и нормы социального взаимодействия	УК-3.2	Письменная работа (конспект лекции) «Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе» Письменная работа (конспект лекции) «Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер»
основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	УК-3.2	Контрольная работа «Возникновение и развитие конфликтологических идей» Тест «Прогнозирование и предупреждение конфликтов»
Уметь:		
устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе;	УК-3.2	Письменная работа (конспект лекции) «Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления» Письменная работа (конспект лекции) «Методы исследования и диагностики конфликтов»
применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	УК-3.2	Контрольная работа «Общая теория конфликта» Тест «Организационные конфликты: особенности протекания»

Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

Письменная работа (конспект лекции) «Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе»

Письменная работа выполняется в аудитории.

Требования к объему и оформлению письменной работы: 2 страницы формата А4 – от руки

План письменной работы:

Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества.

Источники:

1. Дмитриев А. В. Конфликтология: Учебное пособие для вузов. – М.: Альфа – М, 2003. – 336 с.
2. Хасан, Б. И., Сергоманов, П. А. Психология конфликта и переговоры. – 3-е изд., стер. : учеб. пособие по направлению и специальностям психологии / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. – М.: Академия, 2007. – 192 с.

По результатам письменной работы выставляется:

- 10 баллов, если студент демонстрирует полный объем письменной работы (лекции), подробное описание текста, способность к полной самостоятельности в выборе способа решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения данной дисциплины.
- 8 баллов, если студент демонстрирует не достаточный объем письменной работы (сокращение до 1,5 листа) допускается одна – две неточности в выборе способа решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения данной дисциплины.
- 6 баллов, если студент демонстрирует частично письменную работу (сокращение до 1 листа) допускается более двух неточности в выборе способа решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения данной дисциплины.

Письменная работа (конспект лекции) «Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер»

Письменная работа выполняется в аудитории.

Требования к объему и оформлению письменной работы: 2 страницы формата А4 – от руки

План письменной работы:

Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов.

Источники:

1. Магомедова, П.К. Конфликтология: учебное пособие/ П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 381 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0347-1. – DOI 10.23681/570428. – Текст: электронный.
2. Хасан, Б. И., Сергоманов, П. А. Психология конфликта и переговоры. – 3-е изд., стер. : учеб. пособие по направлению и специальностям психологии / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. – М.: Академия, 2007. – 192 с.

По результатам письменной работы выставляется:

- 10 баллов, если студент демонстрирует полный объем письменной работы (лекции), подробное описание текста, способность к полной самостоятельности в выборе способа решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения данной дисциплины.
- 8 баллов, если студент демонстрирует не достаточный объем письменной работы (сокращение до 1,5 листа) допускается одна – две неточности в выборе способа решения

нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения данной дисциплины.

- 6 баллов, если студент демонстрирует частично письменную работу (сокращение до 1 листа) допускается более двух неточности в выборе способов решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения данной дисциплины.

Контрольная работа «Возникновение и развитие конфликтологических идей»

Пример варианта контрольной работы

Вариант 1

1. Понятие и типология конфликтов.
2. Структура конфликта.
3. Причины конфликтов.
4. Объективные факторы возникновения конфликтов.

Вариант 2

1. Функции и динамика конфликта.
2. Основные модели поведения личности в конфликте.
3. Типы конфликтных личностей.
4. Понятие, виды, причины и последствия внутриличностных конфликтов.

По результатам контрольной работы выставляется:

- 9 баллов, если студент демонстрирует частичное понимание проблемы, недостаточную способность анализировать ситуацию, недостаточные навыки решения ситуаций;
- 10 – 12 баллов, если студент демонстрирует значительное понимание проблемы, анализирует ситуацию, проявляет навыки решения ситуаций;
- 15 баллов, если студент демонстрирует полное понимание проблемы, способность анализировать ситуацию, делать выводы, показывает уверенные навыки решения ситуации.

Тест «Прогнозирование и предупреждение конфликтов»

Тест состоит из 20 вопросов. Время выполнения 30 минут.

Пример варианта теста.

1. Конфликтология, как самостоятельное направление в социологии выделилось

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XVII века.

2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.

3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):
- а) этапы конфликта;
 - б) фазы конфликта;
 - в) содержание конфликта.
5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:
- а) начальной фазе;
 - б) фазе подъема;
 - в) пике конфликта;
 - г) фазе спада.
6. Конфликт в переводе с латинского означает:
- а) соглашение;
 - б) столкновение;
 - в) существование.
7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:
- а) психологии;
 - б) социологии;
 - в) педагогике.
8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон называется:
- а) конфликтными отношениями;
 - б) конфликтной ситуацией;
 - в) инцидентом.
9. Конфликт равен:
- а) конфликтная ситуация + инцидент;
 - б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
 - в) конфликтные отношения + инцидент.
10. Постепенное вовлечение людей в конфликты выделяют конфликты (исключить лишнее):
- а) межличностные;
 - б) межгрупповые;
 - в) классовые;
 - г) межгосударственные;
 - д) межнациональные;
 - е) внутриличностные.
11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступ к дефицитным благам называется:
- а) конфронтация;
 - б) соперничество;
 - в) конкуренция.
12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключить лишнее):
- а) конструктивная модель;
 - б) деструктивная;
 - в) конформистская;

г)нонконформистская.

13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хороши видят перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».

14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

15. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) субъективный;
- г) смешанный.

17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, несовпадающих с его актуальными существующими желаниями, называется:

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

18. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;
- в) тактике лавирования.

19. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

20. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействия, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

По результатам тестирования выставляется:

- 9 баллов, если правильно отвечено на 10-12 вопросов;
- 10-14 баллов, если правильно отвечено на 13-18 вопросов;
- 15 баллов, если правильно отвечено на 19-20 вопросов.

Письменная работа (конспект лекции) «Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления»

Письменная работа выполняется в аудитории.

Требования к объему и оформлению письменной работы: 2 страницы формата А4 – от руки

План письменной работы:

Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З.Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

Источники:

1. Конфликтология: учебник / под ред. В.П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 543 с.: табл., граф., ил., схемы. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>. – Библиогр.: с. 527-531. – ISBN 978-5-238-02174-4. – Текст: электронный.
2. Зеленков, М.Ю. Конфликтология: учебник / М.Ю. Зеленков. – Москва: Дашков и К°, 2015. – 324 с.: табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01918-0. – Текст: электронный.

По результатам письменной работы выставляется:

- 10 баллов, если студент демонстрирует полный объем письменной работы (лекции), подробное описание текста, способность к полной самостоятельности в выборе способа решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения данной дисциплины.
- 8 баллов, если студент демонстрирует не достаточный объем письменной работы (сокращение до 1,5 листа) допускается одна – две неточности в выборе способа решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения данной дисциплины;
- 6 баллов, если студент демонстрирует частично письменную работу (сокращение до 1 листа) допускается более двух неточности в выборе способа решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения данной дисциплины.

Письменная работа (конспект лекции) «Методы исследования и диагностики конфликтов»

Письменная работа выполняется в аудитории.

Требования к объему и оформлению письменной работы: 2 страницы формата А4 – от руки

План письменной работы:

Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования. Диагностика конфликтной ситуации и использование методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур». Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению). Принцип «пределов» в анализе и диагностике конфликта.

Источники:

1. Конфликтология: учебное пособие (курс лекций) / сост. С.Ю. Иванова, С.В. Попова ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 176 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458026>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9296-0776-9. – Текст: электронный.
2. Цыбульская, М.В. Конфликтология: учебно-практическое пособие / М.В. Цыбульская. – Москва: Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951>. – ISBN 978-5-374-00308-6. – Текст: электронный.

По результатам письменной работы выставляется:

- 10 баллов, если студент демонстрирует полный объем письменной работы (лекции), подробное описание текста, способность к полной самостоятельности в выборе способа решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения данной дисциплины.
- 8 баллов, если студент демонстрирует не достаточный объем письменной работы (сокращение до 1,5 листа) допускается одна – две неточности в выборе способа решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения данной дисциплины.
- 6 баллов, если студент демонстрирует частично письменную работу (сокращение до 1 листа) допускается более двух неточности в выборе способа решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения данной дисциплины.

Контрольная работа «Общая теория конфликта»

Пример варианта контрольной работы

Вариант 1

1. Предупреждение конфликтов.
2. Характеристика деструктивных конфликтов.
3. Проблемы конфликтных личностей.
4. Динамика конфликта. Оценка глубины конфликта.

Вариант 2

1. Сущность понятия «управление конфликтом».
2. Стадии развития и функции управления конфликтом.
3. Важнейшие технологии регулирования конфликта.

4. Способы разрешения конфликтов.

По результатам контрольной работы выставляется:

- 9 баллов, если студент демонстрирует частичное понимание проблемы, недостаточную способность анализировать ситуацию, недостаточные навыки решения ситуаций;
- 10 – 12 баллов, если студент демонстрирует значительное понимание проблемы, анализирует ситуацию, проявляет навыки решения ситуаций;
- 15 баллов, если студент демонстрирует полное понимание проблемы, способность анализировать ситуацию, делать выводы, показывает уверенные навыки решения ситуации.

Тест «Организационные конфликты: особенности протекания»

Тест состоит из 18 вопросов. Время выполнения 30 минут.

Пример варианта теста.

1. Какой из приведенных методов относится к групповым методам управления конфликтами:
а) социологический метод;
б) метод тестирования;
в) метод картографии;
г) метод наблюдения; д) метод эксперимента.
2. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами и социального взаимодействия являются:
а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояния протоборства между ними;
в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих протобованиях;
3. Конфликтная ситуация – это:
а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для протоборства между ними;
в) процесс протоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
г) причина конфликта;
д) этап развития конфликта.
4. Причина конфликта – это:
а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социально-

говзаимодействия,которыесоздаютпочвудляреальногопротивоборствамеждуними;
д)то,из-зачеговозникаетконфликт.

5. Конфликтогены—это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

6. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

7. Управление конфликтами—это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними

8. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение; в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

9. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

10. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;

- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

11. Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишери и У. Юри.

12. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

13. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

14. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

15. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, несовпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

16. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- а) визуализация, «заземление», проецирование;
- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) визуализация, выдержка, сублимация;
- д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

17. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

18. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:

- а) «выигрыш–выигрыш»;
- б) «выигрыш – проигрыш»;
- в) «проигрыш – проигрыш»;
- г) «проигрыш–выигрыш»;
- д) «выигрыш–проигрыш» и «проигрыш–выигрыш»

По результатам тестирования выставляется:

- 10 баллов, если правильно отвечено на 10-11 вопросов;
- 11-14 баллов, если правильно отвечено на 12-16 вопросов;
- 15 баллов, если правильно отвечено на 17-18 вопросов.