

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

**Кафедра социальной работы и конфликтологии**

**Авторы-составители: Нарыкова Галина Валентиновна  
Замараева Зинаида Петровна  
Марголина Татьяна Ивановна  
Метлякова Любовь Анатольевна**

Рабочая программа дисциплины

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СРЕДЕ**

Код УМК 91659

Утверждено  
Протокол №8  
от «17» мая 2021 г.

Пермь, 2021

## **1. Наименование дисциплины**

Управление конфликтами в профессиональной среде

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « М.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **37.04.01** Психология

направленность Психология и психологическое консультирование семьи и личности

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Управление конфликтами в профессиональной среде** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**37.04.01** Психология (направленность : Психология и психологическое консультирование семьи и личности)

**УК.1** Способен осуществлять анализ проблемных ситуаций и выработать решение на основе системного подхода

#### **Индикаторы**

**УК.1.3** Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними

**УК.1.4** Разрабатывает и аргументирует стратегию разрешения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов

**УК.2** Способен управлять проектом, организовывать и руководить работой команды

#### **Индикаторы**

**УК.2.5** Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон

#### 4. Объем и содержание дисциплины

|   |  |
|---|--|
| <b>Направления подготовки</b>                                     | 37.04.01 Психология (направленность: Психология и психологическое консультирование семьи и личности) |
| <b>форма обучения</b>   | заочная  |
| <b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>          | 6,7  |
| <b>Объем дисциплины (з.е.)</b>                                    | 3  |
| <b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>                                 | 108  |
| <b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b> | 16   |
| <b>Проведение лекционных занятий</b>                              | 12   |
| <b>Проведение практических занятий, семинаров</b>                 | 4  |
| <b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>                           | 92   |
| <b>Формы текущего контроля</b>                                    | Итоговое контрольное мероприятие (1)<br>Письменное контрольное мероприятие (2)                       |
| <b>Формы промежуточной аттестации</b>                             | Зачет (7 триместр)   |

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Управление конфликтами в профессиональной среде**

Дисциплина направлена на формирование у студентов магистратуры готовности к осуществлению профессиональных задач в области социально-технологической профессиональной деятельности в части реализации технологий разрешения и профилактики социальных конфликтов, обеспечения гарантий безопасности человека, общества, государства.

В рамках освоения дисциплины студенты изучают общие вопросы социальной конфликтологии, а также знакомятся с понятием и видами примирительных процедур, используемыми в социальной сфере. Курс носит практико-ориентированный характер.

#### **1. Теоретические основы управления конфликтами в профессиональной сфере**

Конфликт как социально-психологическое явление и способ социального взаимодействия.

Методологические основы управления конфликтами. Понятие современной концепции прав человека и человеческого достоинства. Условия для возможного разрешения конфликтов. (Р. Дарендорф, понятие толерантности)

Понятие конфликта, его структурные, функциональные и динамические характеристики. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Виды конфликтов и их особенности: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, межгрупповые конфликты. Типология конфликтов по Гришиной Н.В. Инновационный конфликт. Типология конфликтов по сферам жизнедеятельности человека: в профессиональной среде (в сфере трудовых отношений в коллективе, в отрасли, в бюджетной сфере, конфликты на государственной гражданской и муниципальной службе, в отношениях с клиентами, с партнёрами, с конкурентами). Причины деловых (профессиональных) конфликтов. Конфликтные ситуации делового общения.

Понятие управления конфликтами, его структура. Прогнозирование, профилактика, предупреждение конфликтов в коллективе и в профессиональной среде. Анализ конфликтной ситуации. Модели (психологическое консультирование, арбитраж, посредничество), этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.

Преодоление стрессовых последствий конфликтов.

#### **2. Понятие примирительных процедур**

Понятие примирения (философский, этнический, религиозный, социологический, психологический аспекты). Примирение как естественная составляющая культуры мира. Примирение как умение примириться с действительностью и с самим собой при разрешении внутреннего психологического конфликта. Примирение как установление согласованности противоположных взглядов и позиций, как признание разности другого, как согласие разногласных в работе по предупреждению конфликтов. Примирение как достижение или восстановление согласия различных противоречивых взглядов, позиций, разрешение спорных ситуаций, конфликтов мирным путем.

#### **3. Виды примирительных процедур**

Актуальные практики примирения в России. Примирительные процедуры как процесс по достижению взаимоприемлемого, взаимовыгодного результата урегулирования сторонами возникшего спора либо иной правовой неопределенности в правоотношении путем непосредственных переговоров сторон или с привлечением примирителя.

Виды примирительных процедур: посредничество, медиация, переговоры, мини-процессы. мировое соглашение.

#### **4. Правовое регулирование управления конфликтами в профессиональной сфере**

Правовые основы для предупреждения, профилактики противоправного поведения (конфликтов с законом) несовершеннолетних, по гармонизации межнациональных, межконфессиональных отношений.

Специфика примирительных процедур в соответствии с гражданско-процессуальным, арбитражно-процессуальным и трудовым законодательством. Федеральный закон 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Специфика правового регулирования примирительных процедур в системе образования. Правовые основы заключения мирового соглашения в случае конфликтов и споров в профессиональной среде.

#### **5. Мировое соглашение как инструмент управления конфликтами в профессиональной сфере**

Условия заключения мирового соглашения. Процедура заключения мирового соглашения. Правовые последствия заключения мирового соглашения. Практика заключения мировых соглашений при урегулировании конфликтов и споров в профессиональной среде.

#### **6. Посредничество и медиация в урегулировании конфликтов в профессиональной сфере**

Понятие, специфика, практика посредничества. Понятие и виды медиации. Особенности медиации при урегулировании конфликтов и споров в социальной сфере. Принципы медиации. Процедура проведения медиации. Методы и техники, используемые в процессе медиации. Переговоры, мини-процессы, третейский суд в урегулировании конфликтов и споров в профессиональной сфере. Переговоры как процедура урегулирования спора, проводящаяся сторонами и направленная на урегулирование спора на компромиссной основе. Мини-процессы, третейский суд как процедура переговоров в форме, подражающей судебному заседанию, с участием представителей сторон и нейтрального посредника-председательствующего. Проблемы (барьеры) и возможности использования переговоров и мини-процессов в урегулировании конфликтов и споров в профессиональной среде.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/447817>

2. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии : учебное пособие / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 159 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/19276>

### Дополнительная:

1. Клачкова, О. А. Конфликтология : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Комсомольск-на-Амуре, Саратов : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4497-0127-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт] <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>



## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

<http://conflictmanagement.ru> Сайт Московской школы конфликтологии

<http://www.hr-portal.ru> Проект HR-Portal

<http://www.conflictology.spb.ru/> Сайт Санкт-Петербургских конфликтологов-практиков

<https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека «Elibrary»

<http://znanium.com/spec/catalog/author/?id=3cb5bc14-9c67-11e7-a9c4-90b11c31de4c> Гришина Н. В. Психология конфликта. – Издательский дом " Питер", 2015.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Образовательный процесс по дисциплине **Управление конфликтами в профессиональной среде** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

1. доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
2. доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
3. интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы).

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

1. справочно-правовые системы «КонсультантПлюс»;
2. офисный пакет приложений (текстовый процессор, программа для подготовки электронных презентаций);
3. программа демонстрации видеоматериалов (проигрыватель);
4. приложение, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов «Adobe Acrobat Reader DC».

Дисциплина не предусматривает использование специального программного обеспечения

Дисциплина не предусматривает использование специального программного обеспечения.

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://student.psu.ru)).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа по дисциплине необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Для проведения мероприятий текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и

индивидуальных консультаций необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Для самостоятельной работы необходимы компьютерный класс, помещения Научной библиотеки ПГНИУ. Состав оборудования указанных помещений определен в Паспортах компьютерного класса и помещения Научной библиотеки ПГНИУ, обеспечивающими доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационным технологиям.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Управление конфликтами в профессиональной среде**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

**УК.1**

**Способен осуществлять анализ проблемных ситуаций и вырабатывать решение на основе системного подхода**

| <b>Компетенция<br/>(индикатор)</b>   | <b>Планируемые результаты<br/>обучения</b>   | <b>Критерии оценивания результатов<br/>обучения</b>   |
|--|--|---|
| <p><b>УК.1.3</b><br/>Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними</p> | <p>Знать: Особенности организации профессиональной деятельности и взаимоотношений в коллективе, индивидуальные особенности сотрудников, основы прогнозирования потенциальных конфликтов, проблемы и причины возникновения реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми.<br/>Уметь: Анализировать объективные и субъективные проблемы организации профессиональной деятельности, межличностные отношения в коллективе, выявлять основные противоречия и причины потенциальных и реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми.<br/>Владеть: навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов, анализа объективных и субъективных причин и проблем потенциальных и реальных конфликтов.</p> | <p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает особенности организации профессиональной деятельности и взаимоотношений в коллективе, индивидуальные особенности сотрудников, основы прогнозирования потенциальных конфликтов, проблемы и причины возникновения реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми.<br/>Не умеет анализировать объективные и субъективные проблемы организации профессиональной деятельности, межличностные отношения в коллективе, выявлять основные противоречия и причины потенциальных и реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми.<br/>Не владеет навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов, анализа объективных и субъективных причин и проблем потенциальных и реальных конфликтов.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Слабо знает особенности организации профессиональной деятельности и взаимоотношений в коллективе, индивидуальные особенности сотрудников, основы прогнозирования потенциальных конфликтов, проблемы и причины возникновения реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми.<br/>Не достаточно качественно умеет анализировать объективные и субъективные проблемы организации профессиональной</p> |

| Компетенция<br>(индикатор) | Планируемые результаты<br>обучения | Критерии оценивания результатов<br>обучения   |
|----------------------------|------------------------------------|---|
|                            |                                    | <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>деятельности, межличностные отношения в коллективе, выявлять основные противоречия и причины потенциальных и реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми.<br/>Слабо владеет навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов, анализа объективных и субъективных причин и проблем потенциальных и реальных конфликтов.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает особенности организации профессиональной деятельности и взаимоотношений в коллективе, индивидуальные особенности сотрудников, основы прогнозирования потенциальных конфликтов, проблемы и причины возникновения реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми.<br/>Умеет анализировать объективные и субъективные проблемы организации профессиональной деятельности, межличностные отношения в коллективе, выявлять основные противоречия и причины потенциальных и реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми.<br/>В неполной мере владеет навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов, анализа объективных и субъективных причин и проблем потенциальных и реальных конфликтов.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Глубоко знает особенности организации профессиональной деятельности и взаимоотношений в коллективе, индивидуальные особенности сотрудников, основы прогнозирования потенциальных конфликтов, проблемы и причины возникновения реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми.</p> |

| Компетенция<br>(индикатор)   | Планируемые результаты<br>обучения  | Критерии оценивания результатов<br>обучения  |
|--|---|--|
|  |   | <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Умеет самостоятельно анализировать объективные и субъективные проблемы организации профессиональной деятельности, межличностные отношения в коллективе, выявлять основные противоречия и причины потенциальных и реальных конфликтов в профессиональной деятельности и в отношениях между людьми.</p> <p>В полной мере владеет навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов, анализа объективных и субъективных причин и проблем потенциальных и реальных конфликтов.</p>   |
| <p><b>УК.1.4</b><br/>Разрабатывает и аргументирует стратегию разрешения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов</p> | <p>Знать: основы анализа конфликтных ситуаций, модели урегулирования и разрешения конфликтов, методику проведения примирительных процедур.</p> <p>Уметь: провести анализ конфликтной ситуации, определить и организовать проведение эффективной модели разрешения конфликтной ситуации</p> <p>Владеть: навыками анализа конфликтных ситуаций, аргументации выбора стратегии и модели разрешения конфликтов, организации процедур разрешения конфликтов.</p> | <p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает основы анализа конфликтных ситуаций, модели урегулирования и разрешения конфликтов, методику проведения примирительных процедур. Не умеет проводить анализ конфликтной ситуации, определить и организовать проведение эффективной модели разрешения конфликтной ситуации</p> <p>Не владеет навыками анализа конфликтных ситуаций, аргументации выбора стратегии и модели разрешения конфликтов, организации процедур разрешения конфликтов.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Слабо знает основы анализа конфликтных ситуаций, модели урегулирования и разрешения конфликтов, методику проведения примирительных процедур. Не умеет качественно проводить анализ конфликтной ситуации, определить и организовать проведение эффективной модели разрешения конфликтной ситуации</p> <p>Слабо владеет навыками анализа конфликтных ситуаций, аргументации выбора стратегии и модели разрешения конфликтов, организации процедур разрешения конфликтов.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Достаточно хорошо знает основы анализа</p> |

| Компетенция<br>(индикатор) | Планируемые результаты<br>обучения | Критерии оценивания результатов<br>обучения  |
|----------------------------|------------------------------------|--|
|                            |                                    | <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>конфликтных ситуаций, модели урегулирования и разрешения конфликтов, методику проведения примирительных процедур.<br/>Умеет проводить анализ конфликтной ситуации, определить и организовать проведение эффективной модели разрешения конфликтной ситуации<br/>Не в полной мере владеет навыками анализа конфликтных ситуаций, аргументации выбора стратегии и модели разрешения конфликтов, организации процедур разрешения конфликтов.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Глубоко знает основы анализа конфликтных ситуаций, модели урегулирования и разрешения конфликтов, методику проведения примирительных процедур.<br/>Может самостоятельно провести анализ конфликтной ситуации, определить и организовать проведение эффективной модели разрешения конфликтной ситуации<br/>В полной мере владеет навыками анализа конфликтных ситуаций, аргументации выбора стратегии и модели разрешения конфликтов, организации процедур разрешения конфликтов.</p> |

## УК.2

### Способен управлять проектом, организовывать и руководить работой команды

| Компетенция<br>(индикатор)  | Планируемые результаты<br>обучения   | Критерии оценивания результатов<br>обучения  |
|---|--|--|
| <p><b>УК.2.5</b><br/>Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон</p> | <p><b>ЗНАТЬ:</b> понятие и виды конфликтов, возникающих в ходе командной работы;<br/><b>УМЕТЬ:</b> корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере;<br/><b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной</p> | <p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает понятие и виды конфликтов, возникающих в ходе командной работы;<br/>Не умеет корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере;<br/>Не владеет навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Демонстрирует поверхностные знания о</p> |

| Компетенция<br>(индикатор) | Планируемые результаты<br>обучения | Критерии оценивания результатов<br>обучения  |
|----------------------------|------------------------------------|--|
|                            | работы в профессиональной среде.   | <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>понятия и видах конфликтов, возникающих в ходе командной работы;<br/>Демонстрирует умение корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере, но допускает ошибки и неточности;<br/>Не в полной мере владеет навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Демонстрирует достаточные знания о понятии и видах конфликтов, возникающих в ходе командной работы;<br/>Демонстрирует умение корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере;<br/>В достаточной мере владеет навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Демонстрирует уверенные и глубокие знания о понятии и видах конфликтов, возникающих в ходе командной работы;<br/>Демонстрирует умение безошибочно корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере;<br/>В полной мере владеет навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.</p> |

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : заоч 2019

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Зачет

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

| Компетенция<br>(индикатор)  | Мероприятие<br>текущего контроля  | Контролируемые элементы<br>результатов обучения  |
|---|---|--|
| <b>УК.1.3</b><br>Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними<br><b>УК.2.5</b><br>Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон | 4. Правовое регулирование управления конфликтами в профессиональной сфере<br><b>Письменное контрольное мероприятие</b>            | Знать специфику примирительных процедур в соответствии с гражданско-процессуальным, арбитражно-процессуальным и трудовым законодательством. Знать и уметь ориентироваться в содержании Федерального закона №193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Знать специфику правового регулирования примирительных процедур в профессиональной сфере.  |
| <b>УК.2.5</b><br>Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон   | 5. Мировое соглашение как инструмент управления конфликтами в профессиональной сфере<br><b>Письменное контрольное мероприятие</b> | Знать понятие и специфику посредничества. Знать и уметь интерпретировать особенности медиации как посреднической технологии при урегулировании конфликтов и споров в социальной сфере. Знать и уметь применять принципы медиации. Знать содержание и порядок процедуры проведения медиации. Знать и уметь использовать методы и техники медиации. Знать современную практику посредничества при урегулировании конфликтов и споров в социальной сфере. |



| <b>Компетенция<br/>(индикатор)</b>  | <b>Мероприятие<br/>текущего контроля</b>  | <b>Контролируемые элементы<br/>результатов обучения</b>   |
|---|---|---|
| <p><b>УК.1.3</b><br/>Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними</p> <p><b>УК.1.4</b><br/>Разрабатывает и аргументирует стратегию разрешения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов</p> <p><b>УК.2.5</b><br/>Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон</p> | <p>6. Посредничество и медиация в урегулировании конфликтов в профессиональной сфере</p> <p><b>Итоговое контрольное мероприятие</b></p> | <p>Знать понятие и виды примирительных процедур. Знать особенности правового регулирования управления конфликтами в профессиональной сфере. Знать порядок заключения, функции и роль мирового соглашения в управлении конфликтами в профессиональной сфере. Знать особенности и уметь организовывать процедуру посредничества (медиации) в урегулировании конфликтов в профессиональной сфере. Уметь использовать переговоры и мини-процессы в урегулировании конфликтов и споров в профессиональной сфере.</p> |

### **Спецификация мероприятий текущего контроля**

#### **4. Правовое регулирование управления конфликтами в профессиональной сфере**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

| <b>Показатели оценивания</b>   | <b>Баллы</b> |
|--|--------------|
| Знает содержание и может применять нормы Федерального закона 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». | 10           |
| Знает специфику правового регулирования примирительных процедур в профессиональной сфере.  | 10           |
| Знает специфику примирительных процедур в соответствии с гражданско-процессуальным, арбитражно-процессуальным и трудовым законодательством.                      | 10           |
| За допущенную ошибку снимается 1 балл  | 1            |

#### **5. Мировое соглашение как инструмент управления конфликтами в профессиональной сфере**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

| <b>Показатели оценивания</b> | <b>Баллы</b> |
|------------------------------|--------------|
|------------------------------|--------------|

|  |    |
|--|----|
| Владеет навыками практики посредничества (медиации) при урегулировании конфликтов и споров в социальной сфере.   | 10 |
| Знает и понимает особенности медиации как посреднической технологии при урегулировании конфликтов и споров в социальной сфере. Знает понятие и специфику посредничества. | 10 |
| Знает понятие и специфику посредничества, как способа управления конфликтами в профессиональной среде.   | 10 |
| За допущенную ошибку снимается 1 балл  | 1  |

## **6. Посредничество и медиация в урегулировании конфликтов в профессиональной сфере**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

| <b>Показатели оценивания</b>  | <b>Баллы</b> |
|---|--------------|
| Знает понятие примирительных процедур и виды примирительных процедур.   | 10           |
| Знает теоретические основы управления конфликтами в профессиональной сфере.   | 10           |
| Подробно характеризует правовое регулирование управления конфликтами в профессиональной сфере. Может использовать мировое соглашение как инструмент управления конфликтами в профессиональной сфере.        | 10           |
| Умеет использовать посредничество (медиация) в урегулировании конфликтов в профессиональной сфере. Может проводить переговоры и мини-процессы в урегулировании конфликтов и споров в профессиональной сфере | 10           |
| За допущенную ошибку снимается 1 балл   | 1            |