

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное 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 «20» мая 2020 г.

Пермь, 2020

## **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: **42.04.01** Реклама и связи с общественностью  
направленность Трансмедийные стратегические коммуникации

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

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

**42.04.01** Реклама и связи с общественностью (направленность : Трансмедийные стратегические коммуникации)

**УК.1** Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий

#### **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.3** Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели

#### **Индикаторы**

**УК.3.2** 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>	42.04.01 Реклама и связи с общественностью (направленность: Трансмедийные стратегические коммуникации)
<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) 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. Чумиков, А. Н. Переговоры - фасилитация - медиация : учебное пособие для студентов вузов / А. Н. Чумиков. — Москва : Аспект Пресс, 2014. — 159 с. — ISBN 978-5-7567-0738-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/56797.html>
2. 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

При освоении материала и выполнении заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**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 критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий**

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>УК.1.3</b> 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. 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. 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. 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. 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. Не достаточно качественно умеет анализировать объективные и субъективные проблемы организации профессиональной</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов 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. 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. 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. 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>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов 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> 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>

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

### УК.3

**Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели**

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>УК.3.2</b>  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;  <b>УМЕТЬ:</b> корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере;  <b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками разрешения конфликтов,</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает понятие и виды конфликтов, возникающих в ходе командной работы;  Не умеет корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере;  Не владеет навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
	<p>возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Демонстрирует поверхностные знания о понятии и видах конфликтов, возникающих в ходе командной работы;  Демонстрирует умение корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере, но допускает ошибки и неточности;  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;  Демонстрирует умение корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере;  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;  Демонстрирует умение безошибочно корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере;  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 (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>УК.3.2</b> 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 <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.
	5. Мировое соглашение как инструмент управления конфликтами в профессиональной сфере <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 (индикатор)</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<b>УК.3.2</b> Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон	6. Посредничество и медиация в урегулировании конфликтов в профессиональной сфере <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	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.

### **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	10

споров в социальной сфере.	
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