

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Алтайский филиал  
Кафедра психологии и социологии управления

Утверждена  
решением заседания кафедры  
психологии и социологии управления  
Протокол № 8  
от «16» апреля 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.09 Управление конфликтами в системе здравоохранения**

по направлению подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

профиль подготовки: Управление и экономика в сфере здравоохранения

квалификация: магистр

форма обучения: заочная

Год набора – 2019

Барнаул, 2018 г.

**Автор-составитель:**

доцент кафедры психологии и социологии управления, к.соц.н.,  
А.А. Короткова

Заведующий кафедрой психологии и социологии управления, д.псих.н.,  
доцент, И.А. Панарин

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы .....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	4
3. Содержание и структура дисциплины .....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине .....	6
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	20
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	21
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	23

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.09 «Управление конфликтами в системе здравоохранения»

обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

компетенции, формирование которых начинается в течение изучения данной дисциплины:

ОПК-3 - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Код этапа – ОПК3.1.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ОПК-3.1.	на уровне знаний: - виды конфликтов, стратегии поведения конфликтующих сторон; - методы описания конфликтов, методы оценки конфликта; - основы управления конфликтами в процессе руководства коллективом
		на уровне умений: - оценивать возможные последствия конфликтов в ходе принятия управленческих решений
		на уровне владений: - навыками руководства коллективом, соблюдая принцип равенства сторон и толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### 2.1. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 академических часов, 3 зачетные единицы, в том числе: контактная работа 13,25 а.ч., включающая занятия лекционного типа в объеме 4 а.ч., занятия практического (семинарского) типа 8 а.ч., консультация 1 а.ч., контактная аттестационная работа (зачет) – 0,25 а.ч. Объем часов самостоятельной работы обучающегося составляет 90,75 а.ч., промежуточная аттестация (зачет) – 4 а.ч.

## 2.2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.09 «Управление конфликтами в системе здравоохранения» относится к базовой части учебного плана образовательной программы. Обучающиеся осваивают данную дисциплину на первом году обучения, которая реализуется одновременно с дисциплинами:

экономика общественного сектора, методология научного исследования, управление в социальной сфере, структура и механизмы управленческих процессов, документационное обеспечение управления и электронный документооборот в сфере здравоохранения, деловые коммуникации в профессиональной сфере, организация командной работы в системе здравоохранения, учебная практика (Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков).

## 3. Содержание и структура дисциплины

### Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Всего	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						
			Л	ЛР	ПЗ	Катт	К		
<b>Раздел 1. Понятие, виды и причины конфликтов</b>									
Тема 1.1	Понятие, виды и причины социальных конфликтов	16	1					15	Т
Тема 1.2	Специфика конфликтов в системе здравоохранения	16	1					15	О
Тема 1.3	Управление конфликтами в системе в системе здравоохранения	18	1		2			15	Т
<b>Раздел 2. Методы решения конфликтов</b>									
Тема 2.1	Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов	18	1		2			15	Пз, Т
Тема 2.2	Управление конфликтами с привлечением третьей стороны	17			2			15	ДП
Тема 2.3	Медиация как способ урегулирования конфликтов	17,75			2			15,75	Д
Консультация		1					1		
Контактная аттестационная работа		0,25			0,25				
Промежуточная аттестация		4							Зачет
<b>Всего:</b>		<b>108</b>	<b>4</b>		<b>8</b>	<b>0,25</b>	<b>1</b>	<b>90,75</b>	<b>4</b>

Примечание: формы текущего контроля – опрос (О), тестовые задания (Т), дискуссия (Д), контрольная работа (КР), доклад-презентация(ДП), практическое задание (Пз).

## Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
<b>Раздел 1. Понятие, виды и причины конфликтов уголовном судопроизводстве</b>		
1.1	Понятие, виды и причины социальных конфликтов	Понятие, виды и причины конфликтов. Общая характеристика конфликтов. Динамика конфликта, определение цены, субъектов конфликта и их интересов
1.2	Специфика конфликтов в системе здравоохранения	Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в современной системе здравоохранения в России. Модели поведения и типы конфликтных личностей в системе здравоохранения. Особенности конфликтных ситуаций в модели «врач-пациент».
1.3	Управление конфликтами в системе в системе здравоохранения	Стратегии поведения конфликтующих сторон. Технологии разрешения и предупреждения конфликта в системе здравоохранения. Основные ошибки, возникающие на различных этапах разрешения конфликтной ситуации в организациях здравоохранения.
<b>Раздел 2. Методы решения конфликтов в уголовном судопроизводстве</b>		
2.1	Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов	Приёмы снятия эмоционального напряжения. Техники слушания в деловом общении. Скрытое управление и манипулирование в служебных отношениях и приёмы их нейтрализации. Основные правила ведения переговоров.
2.2	Управление конфликтами с привлечением третьей стороны.	Стратегии поведения в конфликте. Понятие и функции третейского суда. Примеры решения конфликтов с помощью третьей стороны. Понятие и задачи медиации. Процедура медиации как способа урегулирования конфликтов. Принципы посредничества в конфликте. Медиативное соглашение как юридический документ. Отличие судебного решения от медиативного соглашения. Медиация: проблемы нормативно-правового регулирования. Преимущества альтернативного разрешения споров и конфликтов
2.3	Медиация как способ урегулирования конфликтов.	Медиация в сфере здравоохранения. Принципы и технология медиации. Проблемы нормативно-правового регулирования посредничества в конфликте.

### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

#### 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

##### 4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.09 «Управление конфликтами в системе здравоохранения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа: лекция – дискуссия, метод проблемных вопросов;

при проведении занятий семинарского типа: тесты, контрольные работы, опросы, кейсы;

при контроле результатов самостоятельной работы студентов: доклады-презентации.

#### **4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):**

Устный опрос по билетам. Билет предполагает теоретический вопрос и практическое задание.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

##### **Типовые оценочные средства по теме 1.1 «Понятие, виды и причины социальных конфликтов»**

Типовые тестовые знания:

1. К социально-психологическим причинам конфликтов относятся...
  - а) искажение и неполное передача информации участникам взаимодействия;
  - б) поведение руководителя как подчиненного;
  - в) учет всеми участниками дискуссии реально существующих между ними расхождений во взглядах на обсуждаемую проблему;
  - г) делегирование руководителем полномочий.
  
2. В социальных конфликтах можно выделить ... (исключите лишнее):
  - а) межличностные;
  - б) межгрупповые;
  - в) классовые;
  - г) межгосударственные;
  - д) межнациональные;
  - е) внутриличностные.
  
3. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:
  - а) конфронтация;
  - б) соперничество;
  - в) конкуренция.
  
4. Динамика конфликта описывается через.... (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. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

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

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

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

10. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

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

11. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;



д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

12. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами 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 состояние противоборства 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 требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

13. Конфликтная ситуация – это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

14. 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 социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

15. 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.

### **Типовые оценочные средства по теме 1.2 Специфика конфликтов в системе здравоохранения**

Опрос:

1. Причины и условия возникновения конфликтов в медицине
2. Стороны и предмет конфликта в медицине
3. Конфликты в системе врач – больной

### **Типовые оценочные средства по теме 1.3 «Управление конфликтами в системе здравоохранения»**

Опрос:

1. Методы разрешения межличностных конфликтов
2. Психологическая профилактика конфликтов в коллективе
3. Кадровая политика как способ профилактики конфликтов в медицинской организации

### **Типовые оценочные средства по теме 2.1 «Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов»**

Практическое задание 1:

Конфликтология определяет два понятия: «цена конфликта» как затраты на продолжение противоборства и «цена выхода из конфликта» как ущерб, понесенный в результате отказа от противоборства. Сравнение этих показателей позволяет конфликтологам решать вопрос – стоит ли продолжать конфликт, учитывая дальнейшее возрастание его цены, или же выгоднее прекратить его. Приведите по три примера из сферы здравоохранения при которых а) цена конфликта выше цены выхода; б) цена выхода выше цены конфликта.

Практическое задание:

Пройдите тестирование по методике Томаса-Килмана «Стратегии поведения в конфликтной ситуации». Напишите себе рекомендации по поведению в конфликтной ситуации.

Типовые тестовые задания:

1. 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;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

## 2. Принципами управления конфликтов являются:

- а) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия;
- б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение;
- в) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;
- г) гласность, опора на общественное мнение, учет интересов руководства, прогнозирование;
- д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.

## 3. 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;
- д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

## 4. Что относится к форме разрешения конфликта?

- а) порицание, юмор, убеждение, уступка;
- б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
- в) требования, критика, убеждение, юмор;
- г) уступка, требования, убеждение, критика;
- д) подчинение, примирение, убеждение, согласование.

5. Какие виды деятельности по управлению конфликтами адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации?

- а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;
- в) только прогнозирование;
- г) только предупреждение (стимулирование);
- д) только регулирование.

6. 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.

7. 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. Фишер и У. Юри.

8. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели?

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

9. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте?

- а) компромисс, критика, борьба;
- б) уступка, уход, сотрудничество;
- в) борьба, уход, убеждение;
- г) сотрудничество, консенсус, уступка;
- д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

10. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии?

- а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне;

в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;

г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;

д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

11. Конфликт – это:

а) борьба мнений;

б) спор, дискуссия по острой теме;

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;

д) столкновение противоположных позиций.

12. Противоборство – это:

а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;

б) столкновение интересов;

в) нанесение взаимного ущерба;

г) борьба мнений;

д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

13. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами 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 состояние противоборства 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 требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

14. Конфликтная ситуация – это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

15. 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 социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
  - д) то, из-за чего возникает конфликт.

**Типовые оценочные средства по теме 2.2 «Управление конфликтами с привлечением третьей стороны».**

Темы для докладов с мультимедиа-презентациями (ДП):

1. Понятие и задачи медиации.
2. Процедура медиации как способа урегулирования конфликтов
3. Принципы посредничества в конфликте.
4. Медиативное соглашение как юридический документ.
5. Отличие судебного решения от медиативного соглашения
6. Медиация: проблемы нормативно-правового регулирования.
7. Преимущества альтернативного разрешения споров и конфликтов.

**Типовые оценочные средства по теме 2.3 «Медиация как способ урегулирования конфликтов»**

Дискуссия

Медиация в здравоохранении: от правоприменения к диалогу о правах.

**4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

**4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-3	Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОПК-3.1	Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-3.1	Демонстрирует умение определять тип конфликта. Анализирует возможные стратегии поведения в конфликтной ситуации. Владеет структурными и межличностными методами разрешения конфликтов в рамках профессиональной деятельности.	Определен тип конфликта при заданных условиях Проведен анализ возможной (конкретной) стратегии поведения в конфликтной ситуации

### 4.3.2 Типовые оценочные средства

#### Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Динамика конфликта, определение цены, субъектов конфликта и их интересов.
2. Медиация как способ урегулирования конфликтов в сфере здравоохранения
3. Методы решения конфликтов в сфере здравоохранения
4. Модели поведения и типы конфликтных личностей в сфере здравоохранения
5. Область применения третейских судов в мировой практике и сфере здравоохранения
6. Общая характеристика конфликтов. Специфика конфликтов в сфере здравоохранения.
7. Основные ошибки, возникающие на различных этапах разрешения конфликтной ситуации в сфере здравоохранения.
8. Основные правила ведения переговоров.
9. Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
10. Понятие и функции третейского суда.
11. Понятие и процедура медиации.
12. Понятие, виды и причины социальных конфликтов
13. Понятие, виды и причины юридических конфликтов.
14. Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов в сфере здравоохранения.
15. Приёмы снятия эмоционального напряжения.
16. Примеры решения конфликтов с помощью третьей стороны.
17. Принципы и технология медиации.
18. Проблемы нормативно-правового регулирования посредничества в конфликте в сфере здравоохранения.

19. Скрытое управление и манипулирование в служебных отношениях и приёмы их нейтрализации.

20. Технологии разрешения и предупреждения конфликта в организациях здравоохранения.

Типовое практическое задание:

Определите тип конфликта и технологию разрешения конфликта в следующих случаях:

1. Обещание врачом больному полного излечения, а в результате особенностей течения болезни наступила стойкая утрата трудоспособности;
2. Некачественное выполнение своих обязанностей (послеоперационные осложнения по вине медицинского работника, несвоевременный обход);
3. Отказ в госпитализации больного или несвоевременная госпитализация.
4. Несвоевременное выполнение операций, процедур и т.п.
5. Помещение в палату с умирающим больным.
6. Требование в покупке медикаментов.
7. Требование вознаграждения за выполненную работу.

#### **Материалы по процедуре оценивания**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета, который проводится в форме ответов на вопросы.

Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для всех обучающихся. Обучающиеся, не выполнившие в полном объеме все эти задания, не допускаются к промежуточной аттестации. В случае наличия задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия на консультациях, после полной отработки задолженностей обучающийся может быть допущен к промежуточной аттестации.

Оценка знаний обучающегося носит комплексный характер, является балльной (двухбалльной (зачтено/незачтено)) и определяется:

- ответом на зачете;
- учебными достижениями в семестровый период.

#### **4.4. Методические материалы**

##### **Контрольная работа (КР)**

Контрольные работы являются одной из основных форм текущего контроля преподавателем работы обучающегося.

Контрольная работа представляет собой письменный ответ на вопрос, который рассматривается в рамках дисциплины.

Содержание ответа на поставленный вопрос включает:

- показ автором знания теории вопроса и понятийного аппарата,



- понимание механизма реально осуществляемой практики,
- выделение ключевых проблем исследуемого вопроса и их решение.

Структура (план) письменной контрольной работы может иметь соответствующую рубрикацию.

### **Критерии оценки контрольной работы:**

1. Знания и умения на уровне требований стандарта конкретной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей.
2. Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в контрольной работе проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов).
3. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению).
4. Качество полученных результатов (степень завершенности исследования, спорность или однозначность выводов).
5. Использование литературных источников.
6. Культура письменного изложения материала.
7. Культура оформления материалов работы.

Контрольные работы должны быть оформлены в соответствии с требованиями Алтайского филиала РАНХиГС.

Контрольные работы оцениваются преподавателем дисциплины по двухбалльной шкале (зачтено/незачтено) и хранятся на кафедре до промежуточного контроля по дисциплине.

### **Подготовка к тестам контроля знаний (Т)**

Подготовка к тестированию требует от обучающихся тщательного изучения материала по теме или блоку тем, где акцент делается на изучение причинно-следственных связей, раскрытию природы явлений и событий, проблемных вопросов. Для подготовки необходима рабочая программа дисциплины с примерами тестов, учебно-методическим и информационным обеспечением.

### **Оценивание тестовых заданий**

Количество правильных ответов теста (%)	0-49	50-64	65-84	85-100
Отметка по 5-ти бальной шкале	2	3	4	5

### **Доклады – презентации (ДП)**

При подготовке доклада – презентации обучающиеся самостоятельно изучают группу источников по определённой теме, которая, как правило, подробно не освещается на лекциях.

Цель подготовки доклада – презентации – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, а также создание наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint.

Этот вид работы требует координации навыков обучающегося по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде, то есть создание докладов - презентаций расширяет методы и средства обработки и представления информации и формирует у студентов навыки работы на компьютере.

Доклады - презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. Основные этапы подготовки доклада - презентации:

- выбор темы;
- консультации научного руководителя;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста доклада;
- оформление рукописи, создание презентационного материала;
- выступление с докладом перед аудиторией.

Подготовка доклада – презентации позволяет обучающемуся основательно изучить интересующий его вопрос, изложить материал в компактном и доступном виде, привести в текст полемику, приобрести навыки научно-исследовательской работы, устной речи, ведения научной дискуссии. В ходе подготовки доклада – презентации могут быть подготовлены раздаточные материалы.

Доклады – презентации могут зачитываться и обсуждаться на практических (семинарских) занятиях, студенческих научных конференциях.

### **Оценивание докладов - презентаций**

<b>Количество баллов</b>	0-29	15-29	30-39	40-45
<b>Отметка по 5-ти бальной шкале</b>	2	3	4	5

### **Дискуссия (Д)**

Дискуссия имеет ряд достоинств. Кроме других задач, обычно реализуемых на практическом (семинарском) занятии, эта форма наиболее удобна для выработки у студентов навыка аргументированного спора.

Дискуссия может быть и самостоятельной формой занятия и элементом других форм практических занятий. В первом случае наиболее интересно проходят такие занятия при разделении обучающихся на две и более групп с противоположными точками зрения по исследуемому вопросу. Вопросы, выносимые на подобные занятия, должны всегда иметь теоретическую и практическую значимость. Дискуссия как элемент обычного занятия может быть вызван преподавателем в ходе занятия или же заранее планируется им. Полемика возникает подчас и стихийно. В ходе полемики обучающиеся формируют у себя находчивость, быстроту мыслительной реакции.

### **Критерии оценки работы обучающегося во время дискуссии**

При оценке ответов на вопросы для дискуссии учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ темы и юридической практики), умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

### **Оценивание работы обучающегося во время дискуссии**

Работа обучающегося может быть оценена по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки работы.

### **Опрос (О)**

При самостоятельной работе по подготовке к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, так же, можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы, со своими замечаниями и комментариями. обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

### **Критерии оценки устного опроса**

Ответ обучающегося оценивается, исходя из следующих критериев:

- полнота, четкость, информационная насыщенность ответа;
- новизна используемой информации;
- знание и исследование научных источников, нормативных актов, юридической практики.

### **Оценивание устного опроса**

Ответ обучающегося может быть оценен по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки устного опроса.

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

5.1. Процесс освоения дисциплины складывается из лекционных, лабораторных и практических занятий, а также самостоятельной работы обучающихся. К формам самостоятельной работы относятся подготовка к практическим занятиям, подготовка к тестированию и пр. Наряду с прослушиванием лекций и участием в обсуждении проблем на практических занятиях, учебный план предусматривает затрату обучающимися, как правило, большего числа часов для самостоятельной работы.

Эта работа складывается из изучения литературы, в том числе в связи с подготовкой к практическим занятиям, выполнения других заданий преподавателя.

Основным элементом этой работы является изучение основных разделов дисциплины, содержащейся в программе по этой дисциплине, с использованием записей лекций преподавателя, ведущего курс, и рекомендуемой программой (а в ряде случаев и дополнительно преподавателем) литературы – учебников и учебных пособий, монографий и статей по отдельным проблемам данной науки. Такая работа должна выполняться в той или иной степени всеми обучающимися при подготовке к практическим занятиям. Но это можно делать и по темам, которые не выносятся на практические занятия – для этого рекомендуется сразу после лекции по теме прочитать рекомендованную по ней литературу. Это поможет закреплению материала.

Приступая к изучению той или иной темы, выделяемой по предметно-систематизированному принципу, нужно по отдельности и последовательно рассмотреть каждую из частей, из которых состоит тема.

При изучении курса, обучающиеся должны уметь пользоваться и научной литературой для самостоятельной подготовки к занятиям. Обучающиеся также должны научиться, используя различные научные источники, грамотно сформировать и подготовить свое научно обоснованное и логически непротиворечивое выступление на практическом занятии, анализировать конкретные факты общественной жизни, осуществлять прогноз относительно возможного направления анализа экономических процессов, формулировать и обосновывать свое мнение.

Без ясного понимания основных понятий образовательный процесс усложняется. Для повышения эффективности обучения необходимо использовать существующие терминологические справочники и толковые словари.

Контроль самостоятельной работы обучающегося – неотделимый, безусловно, необходимый, элемент организации и управления СР.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов размещены в электронной образовательной среде <http://edu.alt.ranepa.ru>.

## 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 6.1. Основная литература

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии)
1	В.П. Ратников [и др.].	Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям	М. : ЮНИТИ- ДАНА,	2017	<a href="http://www.iprb&lt;br/&gt;ookshop.ru/7118&lt;br/&gt;0.html">http://www.iprb ookshop.ru/7118 0.html</a>
2	Кашапов, М. М.	Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов	М.: Издательс тво Юрайт	2018	<a href="http://www.biblio-&lt;br/&gt;online.ru/book/9&lt;br/&gt;F9ECF17-913B-&lt;br/&gt;496A-8BE3-&lt;br/&gt;34ADD97B9580">www.biblio- online.ru/book/9 F9ECF17-913B- 496A-8BE3- 34ADD97B9580</a>

### 6.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии)
1	Охременко, И. В.	Конфликтология : учебное пособие для вузов [Электронный ресурс]: учебник	М.: Издательс тво Юрайт	2018	<a href="http://www.biblio-&lt;br/&gt;online.ru/book/0&lt;br/&gt;69EAB33-F8AE-&lt;br/&gt;43DB-939E-&lt;br/&gt;C3FCC47C2C28">www.biblio- online.ru/book/0 69EAB33-F8AE- 43DB-939E- C3FCC47C2C28</a>
2	Каменская, В. Г..	Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры	М. : Издательс тво Юрайт,	2018	<a href="http://www.biblio-&lt;br/&gt;online.ru/book/A&lt;br/&gt;EE11B57-3D0B-&lt;br/&gt;483F-A709-&lt;br/&gt;85A66F200944">www.biblio- online.ru/book/A EE11B57-3D0B- 483F-A709- 85A66F200944</a>
3	Жуковский, В. И.	Оценка рисков и гарантии в конфликтах[Электронный ресурс]: учебник : учебное пособие для вузов	М. : Издательс тво Юрайт	2018	<a href="http://www.biblio-&lt;br/&gt;online.ru/book/2&lt;br/&gt;5758530-D922-&lt;br/&gt;438D-8D61-">www.biblio- online.ru/book/2 5758530-D922- 438D-8D61-</a>

					4F346EDFE6A9.
4	Хасан, Б. И.	Конструктивная психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры	М. : Издательство Юрайт	2018	www.biblio-online.ru/book/D8CD6739-C679-4E53-A12F-7EA8B02A17C6

### 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии)
1	Метлякова Л.А.	Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие	Электрон. текстовые данные. — Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a>

### 6.4. Нормативные правовые документы

Справочно–информационные системы

- <http://pravo.ru/> Право
- <http://www.kodeks.ru/> Кодекс
- <http://www.consultant.ru/> Консультант Плюс
- <https://rospravosudie.com/> РосПравосудие
- <https://focus.kontur.ru/> Контур фокус (использует данные из Росстата, ЕГРЮЛ и ЕГРИП, предлагает картотеку арбитражных дел, реестр госконтрактов и Статрегистр.)
- <http://www.integrum.ru/> объединяет в себе не только справочно-информационную систему по компаниям, но и большой архив СМИ
- <http://www.creditnet.ru/hyper/> Национальное кредитное бюро

Периодические издания

- <http://www.forbes.ru/> Форбс РФ
- [http://www.uiec.ru/zhurnal\\_yekonomika\\_regiona/](http://www.uiec.ru/zhurnal_yekonomika_regiona/) Журнал Экономика региона

### 6.5. Интернет-ресурсы

- <http://alt.ranepa.ru/> официальный сайт Алтайского филиала РАНХиГС
- <http://www.iprbookshop.ru/> Электронно-библиотечная система IPRbooks

### 6.6. Иные источники

Рекомендуемые литературные источники по рабочей программе дисциплины					Сведения о наличии в библиотеке Академии	
№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Печатная форма (общее количество экземпляров в библиотеке)	Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии)
1	Черняк Т.В.	Конфликтология: Хрестоматия.	Новосибирск: СибАГС	2010	1	

### 7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине «Управление конфликтами в системе здравоохранения» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Лекционные аудитории оснащены видеопроекторным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для практических занятий укомплектованы учебной мебелью; библиотека располагает рабочими местами с доступом к электронным библиотечным системам и сети интернет. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением.