

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета экономики, менеджмента и
инновационных технологий
С.А. Баркалов



« » _____ 202_г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Управление конфликтами»

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль Менеджмент и управление персоналом организации

Квалификация выпускника бакалавр

Нормативный период обучения 4 года

Форма обучения очная

Год начала подготовки 2025

Автор программы


_____ Е.А. Сидорова

Заведующий кафедрой
Управления


_____ С.А. Баркалов

Руководитель ОПОП


_____ Т.А. Свиридова

Воронеж 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов представления о сущности конфликтов в организации, поливариантности взглядов на сущность и структуру конфликтов через освоение различных концепций и подходов к изучению данного явления.

1.2. Задачи освоения дисциплины

- ознакомление студентов с основными понятиями курса, понятие конфликта как психологического феномена;
- ознакомление с особенностями и видами конфликтов, внешними проявлениями путями преодоления конфликтов;
- ознакомить студентов формами, способами и условиями управления конфликтами;
- формирование представления и первичное технологией разрешения конфликтов в организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Управление конфликтами» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Управление конфликтами» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-7 - Способен осуществлять управление социально-экономическими системами, управлять конфликтами, вести профессиональную деятельность и хранить коммерческую тайну в соответствии с нормами корпоративной культуры и профессиональной этики

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции
ПК-7	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none">- современные подходы к проблеме личности и ее роли в настоящем и будущем в современном мире;- основные проблемы формирования и развития личности в гуманитарных науках;- основные категории и понятия конфликтологии; <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none">- самостоятельно и творчески реализовать психологические знания и способности при изучении смежных дисциплин и учебно-

	исследовательской деятельности; - использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; - владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов; - применять технологии регулирования конфликтов.
	Владеть - навыками эффективной коммуникации и взаимодействия с другим; - навыками самоанализа, самоконтроля, самокоррекции и самосовершенствования.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Управление конфликтами» составляет 5 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий
очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		5
Аудиторные занятия (всего)	72	72
В том числе:		
Лекции	36	36
Практические занятия (ПЗ)	36	36
Самостоятельная работа	72	72
Курсовая работа	+	+
Часы на контроль	36	36
Виды промежуточной аттестации - экзамен	+	+
Общая трудоемкость: академические часы зач.ед.	180 5	180 5

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий
очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	Тема 1 Общая теория конфликта.	Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов; критерии и основные	6	6	12	24

		характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности.				
2	Тема 2 Типология конфликтов.	Различные основания для Классификации конфликтов, их цель. Классификация конфликтов на основании выделения сторон конфликта. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Анализ тактик «избегание», «приспособление», «конфронтация», «компромисс» и «сотрудничество».	6	6	12	24
3	Межличностные конфликты. Особенности конфликтов в звене «руководитель – подчиненный».	Объективные причины конфликта. Субъективные ПК-3 причины конфликта. Предупреждение конфликтов «по вертикали». Рекомендации руководителю по конструктивному разрешению конфликтов с подчиненными. Приемы, вызывающие доверие Партнера по общению. Алгоритм Активного слушания в диалоге. Правила бесконфликтного общения. Советы при возникновении межличностного конфликта. Предупреждение конфликта.	6	6	12	24
4	Тема 4 Внутриличностный конфликт и психологическая защита	Условия возникновения Внутри личностного конфликта. Типология внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностного конфликта. Разрешение (преодоление) внутриличностного конфликта. Механизмы разрешения Внутриличностных конфликтов (психологической защиты). Способы разрешения внутриличностного конфликта.	6	6	12	24
5	Тема 5 Основные способы	Факторы, оказывающие влияние на этот процесс завершения конфликта. Формы завершения	6	6	12	24

	разрешения конфликтов.	конфликта. Исход конфликта. Методы Урегулирования конфликтов. Разрешение конфликта. Принципы управления конфликтом.				
6	Тема 6 Психологические условия предупреждения конфликтов.	Способы и приемы воздействия на партнера. Способам и приемам коррекции своего поведения в сторону «миролюбивого». Организационно-психологические условия снижения конфликтных ситуаций.	6	6	12	24
Итого			36	36	72	144

5.2 Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. В соответствии с учебным планом освоение дисциплины предусматривает выполнение курсовой работы в 5 семестре для очной формы обучения.
2. Примерная тематика курсовой работы: Характеристика конфликта как социального феномена.
3. Причины возникновения и классификация конфликтов.
4. Теории механизмов возникновения конфликтов.
5. Конфликты и трансактный анализ.
6. Технологии управления конфликтами.
7. Пути предупреждения и профилактики конфликта.
8. Алгоритм деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами.
9. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
10. Теории поведения личности в конфликте.
11. Типы конфликтных личностей.
12. Теория акцентуации характеров (К.Леонгард, А.Личко).
13. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
14. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия, эмпатии в конфликте.
15. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.
16. Психология переговорного процесса по разрешению конфликта.
17. Технологии общения в переговорном процессе.
18. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
19. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.

20. Типы стратегий в переговорном процессе.
21. Понятие внутриличностный конфликт и его особенности.
22. Психологические концепции внутриличностных конфликтов.
23. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
24. Понятие межличностного конфликта и его структура.
25. Сферы проявления межличностных конфликтов и способы их разрешения
26. Понятие групповых конфликтов и их структура.
27. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.
28. Пути разрешения межгрупповых конфликтов.
29. Конфликты в организации и психологическая характеристика.
30. Конфликты в семье и их психологические особенности.
31. Конфликты в сфере управления и их специфика.
32. Психологическая характеристика глобальных и региональных конфликтов.
33. Сущность конфликта.
34. Современные социальные конфликты и их классификация.
35. Детерминация социальных конфликтов и ее структурные компоненты.
36. Общие и специальные методы исследования конфликта.
37. Комплексная диагностика и экспертиза социального конфликта.
38. Основные подходы и стили разрешения конфликта.
39. Управление социальными конфликтами - условие жизнедеятельности общества.
40. Технология разрешения конфликта в организации.
41. Социальные технологии в разрешении конфликтов.
42. Переговоры в конфликте.
43. Посредничество в конфликте.
44. Технология переговорного процесса.
45. Механизмы и формы социокультурного влияния на конфликты.
46. Способы и перспективы разрешения социальных конфликтов.
47. Социальная база конфликтов в российском обществе
48. Коммуникации как источник конфликта.
49. Организационно-управленческий конфликт.
50. Формы и причины семейных конфликтов.
51. Источники и первопричины внутриличностных конфликтов.
52. Конфликт современных культур.
53. Курсовая работа включает в себя графическую часть и расчетно-пояснительную записку.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

7.1.1 Этап текущего контроля

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Аттестован	Не аттестован
ПК-7	Знать - современные подходы к проблеме личности и ее роли в настоящем и будущем в современном мире; - основные проблемы формирования и развития личности в гуманитарных науках; - основные категории и понятия конфликтологии;	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы, решает задачи	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Уметь - самостоятельно и творчески реализовать психологические знания и способности при изучении смежных дисциплин и учебно-исследовательской деятельности; - использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; - владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов; - применять технологии регулирования конфликтов.	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы, решает задачи	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Владеть - навыками эффективной коммуникации и взаимодействия с другим; - навыками самоанализа, самоконтроля, самокоррекции и самосовершенствования.	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы, решает задачи	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 5 семестре для очной формы обучения по четырехбалльной системе:

«отлично»;

«хорошо»;

«удовлетворительно»;

«неудовлетворительно».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
ПК-7	Знать	Тест	Выполнение	Выполнение	Выполнение	В тесте

<p>- современные подходы к проблеме личности и ее роли в настоящем и будущем в современном мире;</p> <p>- основные проблемы формирования и развития личности в гуманитарных науках;</p> <p>- основные категории и понятия конфликтологии;</p>		теста на 90-100%	теста на 80-90%	теста на 70-80%	менее 70% правильных ответов
<p>Уметь</p> <p>- самостоятельно и творчески реализовать психологические знания и способности при изучении смежных дисциплин и учебно-исследовательской деятельности;</p> <p>- использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций;</p> <p>- владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов;</p> <p>- применять технологии регулирования конфликтов.</p>	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
<p>Владеть</p> <p>- навыками эффективной коммуникации и взаимодействия с другим;</p> <p>- навыками самоанализа, самоконтроля, самокоррекции и самосовершенствования.</p>	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

7.2 Примерный перечень оценочных средств (типичные контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию

1. Чем знаменит С. Хэнди:

- а) он установил три уровня конфликта +
- б) разработал типологию конфликтных личностей
- в) предложил классическое определение конфликта

2. Что не входит в группу методов управления конфликтами:

- а) структурные методы
- б) метод картографии
- в) опрос +

3. Условия возникновения конфликта:

- а) наличие конфликтной ситуации +
- б) наличие субъекта конфликта
- в) наличие оппонентов

4. Что такое ресурсы конфликта:

- а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован +
- б) знания, умения и навыки конфликтантов
- в) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте

5. Условием возникновения конфликта является наличие:

- а) оппонентов и объекта конфликта
- б) конфликтной ситуации и инцидента +
- в) оппонентов и инцидента

6. Выберите верный список этапов конфликта:

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия +

7. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты:

- а) по направленности воздействия
- б) по способу решения
- в) оба варианта верны +
- г) нет верного ответа

8. Стратегия сотрудничества:

- а) приводит к разрешению конфликта +
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

9. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты:

- а) по природе возникновения
- б) по степени выраженности
- в) оба варианта верны +
- г) нет верного ответа

10. Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) уступка, уход, сотрудничество +
- б) компромисс, критика, борьба
- в) борьба, уход, убеждение

7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач

Задание 1

Цель: научиться выполнять сравнительный анализ социальногуманитарных наук в области исследования конфликтов. В разработке проблемы конфликтов ведущую роль занимают такие науки, как философия, социология, психология, социальная психология. На основе материала лекций и источников из списка литературы проведите сравнительный анализ перечисленных наук в области исследования конфликтов.

Задание 2

Цель: закрепление знаний, полученных на лекциях по истории и современному состоянию зарубежной и отечественной конфликтологии. Вспомните материал лекций по истории конфликтологии и дайте ответы на следующие вопросы: 1. Каковы теоретические предпосылки формирования конфликтологических идей? 2. Перечислите имена ученых, с деятельностью которых связывают становление конфликтологии как относительно самостоятельной науки. 3. Чей подход к объяснению сущности социального конфликта представляется вам наиболее обоснованным? 4. Выделите основные этапы развития отечественной и зарубежной конфликтологии. Назовите ключевые идеи каждого этапа.

Задание 3

Цель: развить навыки применения теоретических знаний, полученных на лекциях, для анализа конкретных ситуаций из жизни. Прочитайте внимательно описанные ниже примеры внутриличностных конфликтов, определите вид каждого внутриличностного конфликта и впишите его номер во вторую колонку табл. 3 в соответствующую строку. Затем подберите из художественной литературы, Интернета и других источников, а также из собственной жизни по одному примеру к каждому виду внутриличностного конфликта. Кратко опишите эти примеры.

Задание 4

Цель: закрепить знания о механизмах психологической защиты от внутриличностных конфликтов, анализируя примеры из художественной литературы и фильмов. Ознакомьтесь с кратким описанием нескольких способов психологической защиты, о которых рассказано в книгах (и фильмах) о Гарри Поттере и Поллианне. На основе этих примеров, материала лекций по конфликтологии и психологии, а также, используя работы из списка основной литературы, обсудите предлагаемые ниже вопросы.

Задание 5

Студентам предлагается выполнить задание самостоятельно дома. Цель: развить навыки самооценки личности и сформировать умение анализировать полученные результаты тестирования для личностной самокоррекции. Выполните тесты для диагностики внутриличностного конфликта по методикам Е. Б. Фанталовой (см. прил. 2.1 и 2.2). Ответьте на следующие вопросы: 1. Какому виду внутриличностного конфликта соответствуют результаты вашего тестирования? 2. Применяете ли вы какие-либо механизмы психологической защиты для преодоления своих внутриличностных конфликтов? Какие именно? (Рекомендация: если затрудняетесь ответить на этот вопрос, так как действие этих механизмов зачастую не осознается, то для их обнаружения стоит выполнить тест из адаптированного опросника Плутчика – Келлермана – Конте.

Задание 6

Деловая игра

Цель игры: ознакомиться с механизмами вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, научиться способам предотвращения и разрешения внутриличностного конфликта, а также методам стрессоустойчивости. Порядок проведения игры По жребию студенты группы должны распределить между собой следующие роли участников игры, кроме роли чиновника и ролей экспертов: 1. Чиновник (вызывается добровольно). 2. Начальник чиновника. 3. Представители общественности (от трех и более человек). 4. Представитель местной мафии. 5. Представители местного предпринимательского сообщества. 6. Жена/ муж чиновника. 7. Совесть чиновника. 8. Группа экспертов (назначается заранее). 9. Члены жюри. В качестве руководителя игры выступает преподаватель. Жюри деловой игры оценивает работу всех ее участников. Члены жюри не имеют права вмешиваться в происходящее. По окончании игры эксперты на основании изученных ими теоретических материалов по способам предотвращения и разрешения внутриличностного конфликта должны с помощью преподавателя проанализировать игровую ситуацию и предложить выход из нее. Остальные участники игры после ее завершения должны объяснить механизмы вовлечения их во внутриличностный конфликт. После этого эксперты с помощью преподавателя подводят итог игры. Запрещено превращать деловую игру в межличностный конфликт! Помните, что это не более чем игра. Тот, кто захочет забыть про условность происходящего, моментально исключается из игры Перед началом игры прочитайте описание игровой ситуации, но, прежде чем разыгрывать ее, подумайте над такими вопросами: 1. С какой дилеммой придется столкнуться чиновнику? 2. К какому виду принадлежит данный внутриличностный конфликт? 3. Какой из способов разрешения внутриличностного конфликта, о которых вы узнали на лекциях и прочитали в литературе, вы бы выбрали для себя?

Игровая ситуация

Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет

некий чиновник. Отдел получил распоряжение городских властей, запрещающее использование детских, спортивных, игровых и иных подобных площадок не по назначению, например, для застройки, организации автостоянок и др. Однако непосредственный начальник чиновника вопреки полученному распоряжению требует от чиновника ликвидировать одну из детских площадок. Игра начинается с разговора начальника с чиновником. Затем чиновник выполняет указание начальника – дает распоряжения подчиненным. Вскоре к чиновнику на прием приходят посетители, узнавшие из местных СМИ о готовящемся демонтаже детской площадки. Представители общественности требуют от чиновника соблюдать закон и не трогать детскую площадку. Представители предпринимательского сообщества один за другим предлагают чиновнику взятку за предоставление им в аренду освобождаемого участка земли. Причем каждый из них, зная о конкурентах, набивает себе цену. Наконец приходит и представитель местной мафии, который просто угрожает чиновнику расправой, если территория детской площадки не будет передана его людям. После таких бурных событий чиновник идет домой, где вместо поддержки от своей второй половины сталкивается с недовольством супруги из-за его постоянных задержек на службе и невнимания к семье. А тут еще и совесть напоминает о себе.

Завершение игры

После окончания игры в качестве итога обсудите следующие вопросы:

1. Что делать чиновнику, если даже дома не хотят его понимать? Если нет согласия со своей совестью? Если на него оказывают давление с разных сторон?

2. Насколько оказались правильными те ответы, которые вы дали на вопросы 1–3 до начала игры?

В заключение жюри подводит общие итоги работы всех участников деловой игры.

7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

1. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?

- а) на этапе исследования +
- б) обдумывания
- в) подведения итогов

2. Что относится к поведенческим конфликтогенам:

- а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма +
- б) редукция сознательной части психики
- в) общение с конфликтными личностями

3. Кто из ученых рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности:

- а) Платон
- б) Гераклит +
- в) Зиммель

4. Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта:

- а) начальной фаза +
- б) фазе подъема
- в) пик конфликта

5. Конфликт в организации должен рассматриваться:

- а) как свидетельство неблагополучия организации
- б) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию +
- в) как доказательство слабости менеджмента

6. Что предполагает спиральная модель эскалации конфликта:

- а) принцип дополнительного схизмогенеза
- б) принцип симметричного схизмогенеза
- в) агрессивно-оборонительный принцип +

7. Кому принадлежит идея о том, что при соблюдении правил научного менеджмента конфликты в организации не должны возникать:

- а) Сократу
- б) Гераклиту
- в) Ф. Тейлору +

8. Что означает «конфликт» в переводе с латинского языка:

- а) соглашение
- б) столкновение +
- в) существование

9. Какой элемент координационного механизма управления конфликтной ситуацией является основным:

- а) цепь команд
- б) разъяснение требований к работе +
- в) система вознаграждения

10. В какой науке конфликт рассматривается, как особый тип социального взаимодействия:

- а) психологии
- б) социологии +
- в) педагогике

11. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов:

- а) внутриличностные
- б) структурные +
- в) межличностные

7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

Не предусмотрено учебным планом

7.2.5 Примерный перечень заданий для подготовки к экзамену

- 1 Основные этапы развития конфликтологии
- 2 Взгляд на конфликты в различных религиях
- 3 Становление конфликтологии как самостоятельной науки
- 4 Социальные конфликты: понятие и сущность
- 5 Политические конфликты: понятие и сущность
- 6 Глобальные конфликты: понятие и сущность
- 7 Социология конфликта
- 8 Функциональная и конфликтная модели общества
- 9 Современная конфликтология как наука
- 10 Развитие конфликтологии в России
- 11 Взгляды на конфликты в политологии, психологии и трудах по управлению
- 12 Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен
- 13 Основные типы организационных конфликтов по Ф. Лютенсу
- 14 Понятие конфликта. Определение его сущности
- 15 Подходы в понимании сущности конфликта
- 16 Функции и границы конфликтов
- 17 Классификация конфликтов
- 18 Описательные модели структуры конфликта
- 19 Объект и предмет конфликтного процесса
- 20 Субъекты конфликтного процесса
- 21 Основные этапы, периоды и стадии конфликта
- 22 Модель развития конфликта
- 23 Схема развития конфликта
- 24 Базисная классификация конфликтов по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову
- 25 Американский профессор Н. Смелзер о конфликтах в организациях
- 26 Конфликтное трансграничное, межэтническое пространство современной России
- 27 Территориальные конфликты в Арктических территориях
- 28 Философия управления конфликтами
- 29 Методы сбора социальной информации
- 30 Методики анализа конфликта
- 31 Информационная модель конфликта
- 32 Алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте

- 33 Прогнозирование конфликта в организации
- 34 Бизнес-конфликты, их виды
- 35 Корпоративные конфликты. Гринмэйл. Недружественные поглощения
- 36 Предупреждение конфликтов: управленческий подход
- 37 Основные направления управленческого подхода в предупреждении конфликтов
- 38 Предупреждение конфликтов и качество менеджмента организации
- 39 Структурирование конфликтов в организации
- 40 Структурные методы управления конфликтом
- 41 Организационные изменения и конфликты, связанные с ними
- 42 Горизонтальные и вертикальные коммуникации в организации
- 43 Роль корпоративной культуры в разрешении конфликтов
- 44 Эффективное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликта
- 45 Методы принятия управленческих решений
- 46 Стратегия поведения в конфликте
- 47 Основные стратегии поведения в конфликте
- 48 Стратегия уклонения
- 49 Стратегия компромисса
- 50 Стратегия ухода
- 51 Стратегия сотрудничества
- 52 Стратегия приспособления
- 53 Техника решения конфликтных ситуаций
- 54 Социально-психологические технологии управления конфликтами
- 55 Методы позитивного поведения
- 56 Причины конфликтов в организации
- 57 Предмет конфликтологии
- 58 Методы исследования конфликтов и управления ими
- 59 Основные структурные элементы конфликта
- 60 Сущность конфликта и его причины

7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации

Зачет проводится по билетам в устной и/или письменной форме:

- билет из 10 тестовых заданий и задача-задание или
- билет из двух вопросов, которые предполагают развернутый ответ и задача-задание.

Выставление оценки:

1. Оценка «Не зачтено» ставится в случае, если студент выполнил менее 50% (процент раскрытия материала предполагаемого экзаменационным билетом или процент правильных ответов) баллов.

2. Оценка «Зачтено» ставится в случае, если студент выполнил более 50% (процент раскрытия материала предполагаемого экзаменационным билетом или процент правильных ответов)

7.2.7 Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Тема 1 Общая теория конфликта.	ПК-7	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
2	Тема 2 Типология конфликтов.	ПК-7	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
3	Межличностные конфликты. Особенности конфликтов в звене «руководитель – подчиненный».	ПК-7	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
4	Тема 4 Внутриличностный конфликт и психологическая защита	ПК-7	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
5	Тема 5 Основные способы разрешения конфликтов.	ПК-7	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
6	Тема 6 Психологические условия предупреждения конфликтов.	ПК-7	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....

7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи

компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Защита курсовой работы, курсового проекта или отчета по всем видам практик осуществляется согласно требованиям, предъявляемым к работе, описанным в методических материалах. Примерное время защиты на одного студента составляет 20 мин.

8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Быкова, А. В. Управление конфликтами: учебное пособие / А. В. Быкова. – Санкт-Петербург, 2020. – 69 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/171443>

(дата обращения: 10.10.2021). – Текст : электронный.

2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / Емельянов С. М.. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-534-07226-6. – URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-v-organizacii-453485>

(дата обращения: 24.08.2021). – Текст : электронный.

3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов / Черкасская Г. В., Бадхен М. Л.. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 236 с. – ISBN 978-5-534-05153-7. – URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-454065>

(дата обращения: 24.08.2021). – Текст : электронный.

8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. Игнатов, В. Г. Государственное и муниципальное управление: Введение в специальность. Основы теории и организации : учебное пособие по специальности "Государственное и муниципальное управление" / В. Г. Игнатов. – 3-е изд. – Москва : МарТ, 2007. – 480 с. – (Учебный курс). – Текст : непосредственный.

2. Иванов, Л. В. Управление конфликтами / Л. В. Иванов. – Москва :

Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 9785504009322. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142696

(дата обращения: 10.10.2021). – Текст : электронный.

3. Бычкова, Л. Г. Управление конфликтами в организации / Л. Г. Бычкова ; Российская академия предпринимательства. – Москва, 2018. – 73 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=491302

(дата обращения: 10.10.2021). – Текст : электронный.

4. Стекачева, А. Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А. Д. Стекачева. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 155 с. – ISBN 9785504008837. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=140857

(дата обращения: 10.10.2021). – Текст : электронный.

5. Кузичева, Н. Ю. Управление конфликтами и организация переговорного процесса: учебное пособие / Н. Ю. Кузичева. – Санкт-Петербург, 2019. – 203 с. – ISBN 978-5-94664-400-6. – URL: <https://e.lanbook.com/book/157848>

(дата обращения: 10.10.2021). – Текст : электронный.

9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Лекционная аудитория, оснащённая мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа-материалов

Аудитории для практических занятий, оснащенные:

- мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа-материалов

- интерактивными информационными средствами;

- компьютерной техникой с подключением к сети Интернет

Аудитории для лабораторных работ, оснащенные:

- компьютерной техникой с подключением к сети Интернет;

- прикладными программными продуктами для проведения лабораторных работ.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

По дисциплине «Управление конфликтами» читаются лекции, проводятся практические занятия, выполняется курсовая работа.

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

Практические занятия направлены на приобретение практических навыков расчета. Занятия проводятся путем решения конкретных задач в аудитории.

Методика выполнения курсовой работы изложена в

учебно-методическом пособии. Выполнять этапы курсовой работы должны своевременно и в установленные сроки.

Контроль усвоения материала дисциплины производится проверкой курсовой работы, защитой курсовой работы.

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.
Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: <ul style="list-style-type: none"> - работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций; - выполнение домашних заданий и расчетов; - работа над темами для самостоятельного изучения; - участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад; - подготовка к промежуточной аттестации.
Подготовка к промежуточной аттестации	Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед экзаменом три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Перечень вносимых изменений	Дата внесения изменений	Подпись заведующего кафедрой, ответственной за реализацию ОПОП
----------	-----------------------------	----------------------------	--