

Документ подписан Министерством науки и высшего образования Российской Федерации  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 20.08.2024 11:07:58  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института магистратуры  
Иванова Е.А.  
«03» июня 2024г.

**Рабочая программа дисциплины  
Управление конфликтами**

Направление 38.04.03 Управление персоналом  
магистерская программа 38.04.03.01 "Стратегическое и операционное управление  
персоналом"

Для набора 2024 года

Квалификация  
магистр

**КАФЕДРА            Финансовый и HR менеджмент****Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс Вид занятий	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	10	10	10	10
Итого ауд.	14	14	14	14
Контактная работа	14	14	14	14
Сам. работа	85	85	85	85
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	108	108	108	108

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.03.2024 протокол № 13.

Программу составил(и): к.с.н., доц., Кудрявцев Д.И.

Зав. кафедрой: д.э.н., доцент Усенко А.М.

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Суржиков М.А.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- |     |  |
|-----|--|
| 1.1 | сформировать у студентов знания по регулированию трудовых конфликтов и обеспечению алгоритмов минимизации их негативных последствий. |
|-----|--|

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**УК-4:Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия**

**ПК-1:Способен разработать и реализовать планы, программы и процедуры в области операционного управления персоналом структурного подразделения организации**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>	принципы использования современных коммуникативных технологий на государственном и иностранном языках для эффективного управления конфликтами; особенности устной и письменной деловой коммуникации (соотнесено с индикатором УК-4.1); принципы разработки и реализации программ и процедур в области операционного управления персоналом структурного подразделения организации с использованием знаний в области конфликтологии, а также социологии и психологии труда (соотнесено с индикатором ПК-1.1)
<b>Уметь:</b>	использовать коммуникативные технологии, а также методы и способы делового общения для повышения эффективности управления конфликтами (соотнесено с индикатором УК-4.2); организовывать работу персонала структурного подразделения с учетом задач эффективной профилактики возникновения конфликтов в структурном подразделении организации и их успешного разрешения (соотнесено с индикатором ПК-1.2)
<b>Владеть:</b>	управления конфликтами с использованием эффективного профессионального делового общения на государственном и иностранном языках (соотнесено с индикатором УК-4.3); навыками использования результатов анализа управленческих практик для эффективного управления конфликтами в структурном подразделении организации (соотнесено с индикатором ПК-1.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1. Теория и практика управления конфликтами</b>				
1.1	Тема «Руководитель как субъект управления конфликтами в организации» Конфликты в жизни человека и общества. Конфликтологическая компетенция руководителя. Содержание работы субъектов системы управления организации с конфликтами. /Лек/	1	2	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.2	Тема «Конфликт как объект управления» Сущность конфликта и его структура. Причины конфликтов. Динамика конфликта. Частные механизмы возникновения конфликта. Классификация конфликтов. /Лек/	1	2	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.3	Тема «Типы конфликтов в организации» Понятие конфликтов в организации и их классификация. Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты. Групповые конфликты. Инновационные конфликты. Управленческие конфликты. /Пр/	1	2	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

1.4	Тема «Социально-психологические основы управления конфликтами в организации». Модели и стратегии поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей. Стили управления и конфликты в организации. /Пр/	1	2	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.5	Тема «Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации» Методы изучения оценки личности. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах. Методы диагностики конфликта. Метод картографии. /Пр/	1	2	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.6	Тема «Стратегии и методы управления конфликтами в организации» Стратегии подхода руководителя к конфликту. Методы управления конфликтами. /Пр/	1	2	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.7	Тема «Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации» Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии критики в конфликте. Медиация как коммуникативный процесс. Технологии переговорного процесса. /Пр/	1	2	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.8	Тема «Управление конфликтом как организационно-технологический процесс» Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом. /Ср/	1	8	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.9	Тема "Социальные предрассудки как источник конфликтов" Сущность понятия "предрассудок". Социальные проявления предрассудков. Дискриминирующее поведение. Этнические предубеждения. Пути преодоления предрассудков /Ср/	1	8	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.10	Тема "Возможности руководителя в предупреждении и разрешении конфликтов в организации" Руководитель как посредник в конфликте. Разрешение конфликтов "по вертикали". Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов между подчинёнными. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов /Ср/	1	8	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.11	Тема "Психологические аспекты переговорного процесса" Общее представление о переговорах. Требования к переговорам. Факторы успеха переговоров. Приемы расположения к себе партнера. Правила создания благоприятной психологической атмосферы. Рекомендации по развитию эффективного слушания. Технология аргументирования. /Ср/	1	8	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

1.12	Тема "Социально-психологические причины роста конфликтности человека" Потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации. Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей. Возможные причины несовпадения позиций при обсуждении проблемы. Различия в способах оценки результатов деятельности и личности друг друга. Психологическая несовместимость. Напряженные межличностные отношения. Внутригрупповой фаворитизм. Конкурентный характер взаимодействия с другими людьми и группами. Ограниченные способности человека к децентрации. /Ср/	1	8	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.13	Тема "Возможности социально-психологического тренинга в решении организационного конфликта" Характеристика социально-психологического тренинга. Принципы проведения тренинга. Этапы и фазы социально-психологического тренинга. Разновидности тренинговых процедур. /Ср/	1	8	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.14	Тема "Служба психологической помощи сотрудникам в организации". Задачи и содержание работы психологической службы предприятия. Должностные обязанности психолога на предприятии. Организационные основы деятельности психологической службы. /Ср/	1	4	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.15	Подготовка доклада с использованием LibreOffice /Ср/	1	33	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.16	/Экзамен/	1	9	УК-4 ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Стекачева А. Д.	Управление конфликтами и стрессами на предприятии: монография	Москва: Лаборатория книги, 2012	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140857">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140857</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Скибицкий, Э. Г., Китова, Е. Т.	Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/98822.html">https://www.iprbookshop.ru/98822.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

##### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Иванов Л. В.	Управление конфликтами: монография	Москва: Лаборатория книги, 2012	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=142696">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=142696</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.2	Ильиных, С. А.	Управление конфликтами: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2015	<a href="https://www.iprbookshop.ru/87174.html">https://www.iprbookshop.ru/87174.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Белашева, И. В., Есаян, М. Л., Терешенко, Э. В.	Психология переговоров и разрешения конфликтов: учебное пособие (практикум)	Ставрополь: Северо- Кавказский федеральный университет, 2018	<a href="https://www.iprbookshop.ru/92736.html">https://www.iprbookshop.ru/92736.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4		Методологические основы конфликтологии: учебное пособие (практикум): практикум	Ставрополь: Северо- Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2019	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=596302">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=596302</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5		Человек и современный мир: международный научно-исследовательский журнал: журнал	Владивосток: Эксперт- Наука, 2020	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=599864">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=599864</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС"ГАРАНТ" <http://www.internet.garant.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

### 5.4. Перечень программного обеспечения

LibreOffice

### 5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор, экран / интерактивная доска.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<b>УК-4:</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия			
<b>З</b> принципы использования современных коммуникативных технологий на государственном и иностранном языках для эффективного управления конфликтами; особенности устной и письменной деловой коммуникации.	Решает тестовые задания	Правильность выбранных ответов; полнота и содержательность знания учебного материала по дисциплине «Управление конфликтами»;	Т – тест (1-25) З - вопросы к экзамену (1-26)
<b>У</b> использовать коммуникативные технологии, а также методы и способы делового общения для повышения эффективности управления конфликтами	Ищет и собирает необходимую литературу, использует различные базы данных, использует современные информационно-коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы для подготовки доклада	умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке доклада; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	Д - доклад (1-16) Эссе - (1-32)
<b>В</b> навыками управления конфликтами с использованием эффективного профессионального делового общения на государственном и иностранном языках	Показывает навык подготовки доклада, написания эссе	обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы; соответствие требованиям.	Д - доклад (1-16) Эссе - (1-32)
<b>ПК-1:</b> Способен разработать и реализовать планы, программы и процедуры в области операционного управления персоналом структурного подразделения организации			
<b>З</b> принципы разработки и реализации программ и процедур в области операционного управления	Решает тестовые задания	Правильность выбранных ответов; полнота и содержательность	Т – тест (1-25) З - вопросы к зачету (1-27)

персоналом структурного подразделения организации с использованием знаний в области конфликтологии, а также социологии и психологии труда		знания учебного материала по дисциплине «Управление конфликтами»;	
<b>У</b> организовывать работу персонала структурного подразделения с учетом задач эффективной профилактики возникновения конфликтов в структурном подразделении организации и их успешного разрешения	Ищет и собирает необходимую литературу, использует различные базы данных, использует современные информационно-коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы для подготовки доклада	умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке доклада; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	Д - доклад (1-16) Эссе - (1-32)
<b>В</b> навыками использования результатов анализа управленческих практик для эффективного управления конфликтами в структурном подразделении организации	Показывает навык подготовки доклада, написания эссе	обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работ; соответствие требованиям.	Д - доклад (1-16) Эссе - (1-32)

## 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

*Для экзамена*

84 – 100 баллов (оценка «отлично»);

67 – 83 балла (оценка «хорошо»);

50 – 66 баллов (оценка «удовлетворительно»);

0 – 49 баллов (оценка «неудовлетворительно»);

**2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Вопросы к экзамену** по дисциплине Управление конфликтами

1. Конфликтологическая компетентность руководителя.
2. Последствия конструктивных и деструктивных конфликтов в организации.
3. Сущность конфликта и его структура.
4. Причины конфликта.
5. Динамика конфликта.
6. Классификация конфликтов.



7. Содержание управления конфликтами.
8. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.
9. Понятие конфликтов в организации и их классификация.
10. Внутриличные конфликты.
11. Межличностные конфликты.
12. Групповые конфликты.
13. Инновационные конфликты.
14. Управленческие конфликты.
15. Модели и стратегии поведения личности в конфликте.
16. Типы конфликтных личностей.
17. Стили управления и конфликты в организации.
18. Методы изучения и оценки личности.
19. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах.
20. Методы диагностики конфликта.
21. Метод картографии.
22. Стратегии подхода руководителя к конфликту.
23. Методы управления конфликтами.
24. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
25. Технологии критики в конфликте.
26. Медиация как коммуникативный процесс.

Зачетные задания включают 2 теоретических вопроса и задание из оценочного средства «Эссе»

Критерии оценивания:

- оценка «зачет» (50-100 баллов) выставляется студенту пропорционально, если правильно 50%-100% ответов;
- оценка «незачет» (0-49 баллов), если правильно 0- 49% ответов

### **Тесты письменные и/или компьютерные**

по дисциплине Управление конфликтами

1. Укажите, что является объектом конфликтологии.
  1. Политические и экономические противоречия и конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
  2. Социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
  3. Духовные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях в социальной сфере общества.
2. Укажите, что является предметом конфликтологии.
  1. Изучение природы, причин, механизмов действия конфликтов в обществе.
  2. Изучение природы, причин, механизмов функционирования конфликтов в обществе.
  3. Разработка технологий выявления, отслеживания, урегулирования или разрешения конфликтов.
3. Перечислите уровни теории потребностей А.Маслоу.
  1. Физиологические.
  2. Физические.
  3. Безопасность и защищенность.
  4. Социальные.
  5. Потребности в уважении.
  6. Потребности самовыражения.
  7. Духовные.
4. Перечислите базовые категории конфликтологии.
  1. Конфликт.
  2. Социальное противоречие.
  3. Социальная напряженность.
  4. Противоположные общественные интересы, цели, ценности.
  5. Субъекты конфликта.
  6. Объект (предмет) конфликта.
  7. Структура конфликта.
  8. Динамика конфликта.

5. Перечислите типы социальных конфликтов.

1. Межличностные.

2. Между личностью и группой.

3. Межгрупповые.

4. Межгосударственные.

5. Внутриличностные.

6. Кто доказал, что конфликты являются неустранимой частью социальной жизни?

1. М.Вебер.

2. К.Маркс.

3. Г.Зиммель.

4. Г.Гегель.

5. Н.Макиавели.

7. Кто впервые предпринял попытку системного анализа социальных конфликтов?

1. Г.Зиммель.

2. Д.Истон.

3. Н. Макиавелли.

4. К.Маркс.

5. М.Вебер.

8. Кто рассматривал социальный конфликт как определенное благо человечества?

1. А. Смит.

2. М.Вебер.

3. К.Боулдинг.

4. В.Дарендорф.

3.Фрейд.

9. На какие науки приходится более 70% проблем, связанных с конфликтом?

1. Политология.

2. Культурология.

3. Социология.

4. Право.

5. Философия.

10. Кто рассматривал конфликт с точки зрения психоаналитического подхода?

1. Г.Зиммель.

2. Р.Дарендорф.

3. В.Ленин.

4. З. Фрейд.

5. Л.Козер.

11. Перечислите цели конфликтологии.

1. Исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки.

2. Интенсивное развитие конфликтологической теории.

3. Создание системы конфликтологического образования в стране.

4. Пропаганда конфликтологических знаний в обществе.

5. реабилитация участников конфликта.

12. Что понимается под конфликтностью личности?

1. Отсутствие качеств, позволяющих развиваться в обществе.

2. Интегральное свойство личности, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты.

3. Индивидуальная характеристика личности, ведущая ее к постоянному конфликту.

13. Перечислите основные области, представляющие причину конфликта.

1. Ценности.

2. Отношения.

3. Настроения.

4. Информация.

5. Структура.

6. Интересы.

7. Потребности.

14. Что понимается под предметом конфликта?

1. Объективно существующие противоречия по поводу использования тех или иных ресурсов.

2. Объективно существующая или мыслимая проблема, служащая причиной разногласий между сторонами.
3. Объективно существующие разногласия и проблемы по поводу разделения властей между сторонами.
15. Перечислите позитивные функции конфликта.
  1. Функция разрядки сложившейся политической напряженности.
  2. Дестабилизирующая функция.
  3. Коммуникативно-информационная функция.
  4. Функция развития общества.
  5. Функция изменения отношений власти.
  6. Разрушительно-политическая функция.
16. Перечислите основные элементы классификации причин конфликтов.
  1. Объективные
  2. Субъективные
  3. Социально-психологические.
  4. Внешние.
  5. Внутренние.
17. Укажите, с чем связаны объективные причины конфликта.
  1. Нехваткой ресурсов.
  2. Отсутствием власти.
  3. Духовным обнищанием.
  4. Крахом идеологии.
  5. Силой власти.
18. Укажите, с чем связаны субъективные причины конфликта.
  1. Психология человека.
  2. Духовные основы личности.
  3. Экономические потребности.
19. Перечислите, что может быть предметом конфликта.
  1. Ресурс.
  2. Статус.
  3. Духовные ценности.
  4. Экономические потребности.
  5. Властные полномочия.
20. Перечислите структурные составляющие социального конфликта.
  1. Субъекты конфликта.
  2. Взаимоотношения между субъектами конфликта.
  3. Предмет конфликта.
  4. Состояние окружающей среды, в которой конфликт возникает и развивается.
  5. Характеристика второстепенных участников.
21. Перечислите негативные функции конфликта.
  1. Функция разрядки сложившейся политической напряженности.
  2. Дестабилизирующая функция.
  3. Коммуникативно-информационная функция.
  4. Функция развития общества.
  5. Функция изменения отношений власти.
  6. Разрушительно-политическая функция.
22. Перечислите динамические показатели конфликта.
  1. Конфликтная ситуация.
  2. Конфликтное взаимодействие.
  3. Эскалация конфликта.
  4. Завершение конфликта.
  5. Послеконфликтное взаимодействие.
23. Укажите элементы возникновения конфликта.
  1. Проблема.
  2. Конфликтная ситуация.
  3. Участники.
  4. Инцидент.

5. Действия.
24. Перечислите фазы развития конфликта.
1. Латентный период.
  2. Активное течение конфликта.
  3. Инцидент.
  4. Проявление конфликта.
  5. Последствия конфликта.
25. Перечислите, что является основными элементами конфликтного взаимодействия.
1. Объект конфликта.
  2. Участники конфликта.
  3. Социальная среда.
  4. Условия конфликта,
  5. Субъективное восприятие конфликта.

### **Инструкция по выполнению**

Из предложенных вариантов выбрать один или несколько правильных.

### **Критерии оценки:**

Максимальное количество баллов – 20. За правильный ответ на каждый вопрос - начисляется 0.8 балла.

### **Темы докладов** по дисциплине Управление конфликтами

1. Причины возникновения конфликтов в организации
2. Психологический анализ конфликта между руководителем и сотрудниками
3. Влияние стиля руководства на конфликтность организации.
4. Организационная культура как фактор предупреждения конфликтов в коллективе
5. Влияние задач руководителя на выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации
6. Социальные предрассудки как источник конфликтов
7. Возможности руководителя в предупреждении и разрешении конфликтов в организации
8. Психологические аспекты переговорного процесса
9. Гендерные различия в поведении во время конфликта
10. Социально-психологические причины роста конфликтности человека
11. Психологический анализ способов разрешения конфликтов
12. Психология социальных конфликтов
13. Возможности социально-психологического тренинга в решении организационного конфликта
14. Психологическая диагностика конфликтности в организации
15. Служба психологической помощи сотрудникам в организации
16. Переговорный процесс: специфика, организация.

### **Критерии оценки:**

Доклад оценивается по 10 балльной шкале:

- оценка «10 баллов» выставляется студенту, если доклад полностью раскрыт, студент ответил на все дополнительные вопросы
- оценка «8 баллов», если доклад полностью раскрыт, но студент не ответил на дополнительные вопросы.
- оценка «6 баллов», если доклад раскрыт не полностью, и на вопросы студент не ответил.
- оценка «4 балла», если доклад раскрыт на половину
- оценка «0 баллов», если доклад не раскрыт даже на половину.

Максимальное количество баллов, набранных за подготовку докладов – 50.

5 докладов x 10 баллов = 50 баллов.

### **Эссе** по дисциплине Управление конфликтами Темы для написания эссе:

- 1 Основные субъекты конфликтов в системе управления, их характеристики.
- 2 Виды объектов и структура предметов конфликтов в системе управления.
- 3 Особенности внешней среды в разных типах конфликтов в системе управления.
- 4 Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта.
- 5 Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта.
- 6 Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта.
- 7 Типы индивидуальных стратегий поведения в конфликте. Условия выбора и использования.
- 8 Оценка эффективности выбранной стратегии.
- 9 Завершение конфликта и его основные формы. Функции и последствия конфликтов.
- 10 Существующие подходы к разработке типологии конфликтов: проблемы и ограничения.
- 11 Различные основания для типологии конфликтов в системе управления.
- 12 Примеры типологий.
- 13 Основные методы исследования конфликтов в системе управления.
- 14 Проблема соотношения исследований и диагностики конфликтов.
- 15 Особенности применения различных методов исследования для анализа конфликтов в системе управления.
- 16 Основные этапы управления конфликтами.
- 17 Особенности и проблемы применения стратегий регулирования, решения и разрешения конфликтов.
- 18 Возможности и проблемы технологизации деятельности по управлению конфликтами в системе управления.

Структура эссе:

1. - введение (суть и обоснование выбора выбранной темы, краткие определения ключевых терминов);
2. - основная часть (аргументированное раскрытие темы на основе собранного материала);
3. - заключение (обобщения и выводы).

Эссе оцениваются по нескольким направлениям: содержание, стиль, способность изложить свои мысли.

Основные требования к написанию эссе.

- Обозначение круга понятий и теорий, необходимых для ответа на вопрос.
- Понимание и правильное использование терминов и понятий.
- Использование основных категорий анализа.
- Выделение причинно-следственных связей.
- Применение аппарата сравнительных характеристик.
- Аргументация основных положений эссе.
- Наличие промежуточных и конечных выводов.
- Личная субъективная оценка по данной проблеме.

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов - 30

При оценивании 1 работы учитывается следующее:

- работа должна быть авторской, то есть не должна частично или полностью использовать работы других авторов;
- понимание участником проблемы, содержащейся в выбранном им афоризме;
- соответствие эссе выбранной теме;
- личностный характер восприятия проблемы и ее осмысление (эссе должно содержать личное мнение автора по проблеме);
- аргументация своей точки зрения с опорой на факты общественной жизни и личный социальный опыт;
- внутреннее смысловое единство, согласованность ключевых тезисов и утверждений, непротиворечивость личностных суждений;
- эссе должно быть изложено простым, общедоступным языком с соблюдением языковых норм;
- объем эссе не более 3 печатной страницы.

Критерии оценок.

30 баллов – блестящая работа, которая отвечает всем предъявляемым требованиям, а также отличается научной новизной.

27 баллов – эссе соответствует всем требованиям, предъявляемым к такого рода работам. Тема эссе раскрыта полностью, четко выражена авторская позиция, имеются логичные и обоснованные выводы. Эссе написано на основе рекомендованной основной и дополнительной литературы, а также иной

литературы, чем та, что предложена в Программе соответствующей учебной дисциплины. На высоком уровне выполнено оформление работы.

24 баллов – те же требования, что и для оценки «27 баллов». Студентами не использована литература, помимо той, которая предложена в Программе учебной дисциплины.

21 баллов – тема эссе раскрыта полностью; прослеживается авторская позиция, сформулированы необходимые обоснованные выводы; использована необходимая для раскрытия вопроса основная и дополнительная литература. Грамотное оформление.

18 баллов – в целом тема эссе раскрыта; выводы сформулированы, но недостаточно обоснованы; имеется анализ основных положений со ссылками на необходимые источники; использована как основная, так и дополнительная литература; недостаточно четко проявляется авторская позиция. Грамотное оформление.

15 баллов – тема раскрывается на основе использования нескольких основных и дополнительных источников; слабо отражена собственная позиция, выводы имеются, но они не обоснованы; материал изложен непоследовательно, без соответствующей аргументации и анализа. Имеются недостатки по оформлению.

12 балла – тема раскрыта недостаточно полно; использовались только основные (более двух) источники; не выражена авторская позиция; отсутствуют выводы. Имеются недостатки по оформлению.

9 балла – тема эссе раскрывается неполно на основе двух источников; изложение материала без собственной оценки и выводов. Имеются недостатки по оформлению работы.

0 баллов – тема эссе не раскрыта; материал изложен без собственной оценки и выводов; имеются недостатки по оформлению работы.

0 баллов – текстуальное совпадение всего эссе с каким-либо источником, то есть – плагиат.

### **3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации. Экзаменационные задания включают 2 вопроса и задание из оценочного средства «Эссе Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;

В ходе лекционных занятий рассматриваются: руководитель как субъект управления конфликтами в организации, конфликт как объект управления, управление конфликтом как организационно-технологический процесс, социально-психологические причины роста конфликтности человека.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки управления конфликтами с использованием эффективного профессионального делового общения на государственном и иностранном языках, использования результатов анализа управленческих практик для эффективного управления конфликтами в структурном подразделении организации.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.