

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

Кировский филиал

УТВЕРЖДЕНО

Директор Кировского филиала
РАНХиГС

Е.С. Симбирских

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Менеджмент организации
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.09 Управление конфликтами
(код и наименование РПД)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Очная, очно-заочная
(форма(формы) обучения)

Год набора - 2025

Киров, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3	Содержание и структура дисциплины	6
4	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	9
5.	Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине	
6	Методические материалы для освоения дисциплины	42
7	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	43
	7.1. Основная литература	43
	7.2. Дополнительная литература	43
	7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	43
	7.5. Интернет-ресурсы	44
	7.6. Иные источники	44
8	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	44

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

1.1. Дисциплина Б1.В.09 «Управление конфликтами» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код Компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-1	Способен владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПКс-1.3 (очная форма обучения) ПКс-1.2 (очно-заочная форма обучения)	Владение знаниями инструментов деловой коммуникации и кросс-культурного менеджмента и на их основе владение навыками и различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.3	Владение знаниями о корпоративной социальной ответственности и способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Тактическое управление процессами планирования и организации производства	ПКс-1.3 (очная форма обучения)	на уровне знаний: сущность и содержание различных принципов, методов, механизмов, технологий

на уровне структурного подразделения промышленной организации/ организация труда персонала	ПКс-1.2 (очно-заочная форма обучения) УК ОС-3.3	<p>коммуникационной деятельности для успешного достижения стратегических, тактических целей профессиональной коммуникации, а также эффективной социальной адаптации и совершенствования коммуникативной компетентности;</p> <p>возможные пути предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в повседневной жизни, в профессиональной и административной деятельности менеджера;</p> <p>структуру, функции, типологию конфликтов;</p> <p>теоретические и методологические основы управления конфликтами.</p> <p>на уровне умений:</p> <p>выбрать способ, стиль коммуникации, отвечающий индивидуальным особенностям личности, потребностям и ожиданиям партнера, аудитории, эффективно используя вербальные и невербальные средства общения;</p> <p>применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных жизненных ситуациях;</p> <p>осуществлять управленческую деятельность, направленную на профилактику конфликтных отношений сотрудников в организации.</p> <p>на уровне навыков:</p> <p>навыком эффективного применения технологий деловых коммуникаций в профессиональной деятельности;</p> <p>навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета;</p> <p>всеми типами коммуникативных тактик и стилей поведения в конфликте;</p> <p>идентифицировать, анализировать и оценивать риск возникновения конфликта и степень его влияния на эффективность реализации управленческих решений.</p>
--	---	--

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 акад. ч. / 135 астр. ч.). Дисциплина реализуется частично (или полностью) с применением дистанционных образовательных технологий (далее ДОТ).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет 66 часов (49, 5 астр. ч.) по очной форме обучения

(лекционных занятий 32 ч. (24 астр. ч.), практических занятий 32 ч. (24 астр. ч.), консультация – 2ч.(1, 5 астр. ч.)), 34 часа (25, 5 астр. ч.) по очно-заочной форме обучения (лекционных занятий 16 ч. (12 астр. ч.), практических занятий 16 ч. (12 астр. ч.), консультация – 2ч. (1, 5 астр. ч.)). На самостоятельную работу обучающихся выделяется 78 (58, 5 астр. ч.) и 110 часов (82, 5 астр. ч.) по очной и очно-заочной форме соответственно.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.09 «Управление конфликтами» изучается в 3 семестре очной и 4 семестре очно-заочной формы обучения.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области делового общения; а также на приобретенные ранее умения и навыки, полученные при освоении образовательных программ на предшествующих уровнях образования.

На очной форме обучения дисциплина реализуется после изучения:

Б1.0.07 «История управленческой мысли (1 семестр);

Б1.0.08 «Общий менеджмент» (2 семестр);

Б1.0.13 «Самоменеджмент» (1 семестр);

Б1.В.05 «Деловые коммуникации» (2 семестр);

Б1.В.ДВ.01.01 «Социальное управление организацией» (1 семестр)

Формой промежуточной аттестации является экзамен (возможно прохождение промежуточной аттестации с использованием ДОТ).

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Введение в конфликтологию	8	2		2		4	О
Тема 2	Формирование и развитие теории конфликта	12	4		4		4	Д, Т
Тема 3	Общая характеристика и типология конфликта	12	4		4		4	Д, СЗ
Тема 4	Источники и структура конфликта. Динамика конфликта.	12	4		4		4	О, К
Тема 5	Стратегия разрешения конфликта. Коммуникативные тактики и способы разрешения	16	6		6		4	О, СЗ

	конфликта							
Тема 6	Управление конфликтом	22	6		6		10	О, СЗ
Тема 7	Внутриличностный конфликт. Пути разрешения внутриличностного конфликта	8	2		2		4	О, Р
Тема 8	Межличностный конфликт	8	2		2		4	СЗ
Тема 9	Конфликт в организации и в социально-трудовой сфере.	8	2		2		4	СЗ
Промежуточная аттестация								Экз.
Всего:		106	32		32		42	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СРО – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Примечание:

* формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), доклад с презентацией (Д), тестирование (Т), реферат (Р), кейс (К), ситуационные задачи (СЗ).

формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз).

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Введение в конфликтологию	10	1		1		8	О
Тема 2	Формирование и развитие теории конфликта	10	1		1		8	Д, Т
Тема 3	Общая характеристика и типология конфликта	12	2		2		8	Д, СЗ

Тема 4	Источники и структура конфликта. Динамика конфликта.	12	2		2		8	О, К
Тема 5	Стратегия разрешения конфликта. Коммуникативные тактики и способы разрешения конфликта	12	2		2		8	О, СЗ
Тема 6	Управление конфликтом	12	2		2		8	О, СЗ
Тема 7	Внутриличностный конфликт. Пути разрешения внутриличностного конфликта	12	2		2		8	О, Р
Тема 8	Межличностный конфликт	12	2		2		8	СЗ
Тема 9	Конфликт в организации и в социально-трудовой сфере.	14	2		2		10	СЗ
Промежуточная аттестация								Экз.
Всего:		106	16		16		74	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СРО – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Примечание:

** формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), доклад с презентацией (Д), тестирование (Т), реферат (Р), кейс (К), ситуационные задачи (СЗ).*

формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз).

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в конфликтологию

Конфликтология: основные понятия. Место конфликтологии в системе научного знания. Возникновение конфликтологических идей в ранних древних цивилизациях. Конфликтологические идеи в эпоху Возрождения. Развитие конфликтологической мысли в XVIIв.

Тема 2. Формирование и развитие теории конфликта

Развитие теории конфликта в начале XX века. Концепция позитивно-функционального конфликта Л.Козера, Концепция конфликтной модели общества Р.Дарендорфа.

Тема 3. Общая характеристика и типология конфликта

Конфликт: общественная природа, свойство социальной системы, форма социального противоборства. Амбивалентность конфликта. Функции конфликта. Классификация конфликтов.

Тема 4. Источники и структура конфликта. Динамика конфликта.

Источники конфликта. Концепция депривации в анализе конфликта. Конфликт потребностей, интересов, ценностей. Структура конфликта. Динамика конфликта.

Тема 5. Стратегия разрешения конфликта. Коммуникативные тактики и способы разрешения конфликта

Стиль поведения в конфликте, коммуникативные тактики конфликтных сторон. Способы разрешения конфликта. Переговоры, участие третьей стороны в урегулировании конфликта.

Тема 6. Управление конфликтом

Сущность и особенности управления конфликтом. Способы и методы управления конфликтом. Диагностика конфликта. Направления и методы профилактики конфликта.

Тема 7. Внутриличный конфликт. Пути разрешения внутриличного конфликта

Общая характеристика внутриличного конфликта в теориях З.Фрейда, К. Хорни, К. Левина. Типология внутриличного конфликта. Пути разрешения внутриличного конфликта.

Тема 8. Межличностный конфликт

Межличностный конфликт. Формы конфликтных взаимодействий в межличностном конфликте. Разрешение межличностного конфликта.

Тема 9. Конфликт в организации и в социально-трудовой сфере.

Конфликт в организации, организационный конфликт: общее и особенное. Способы разрешения и управления конфликтами.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.09 «Управление конфликтами» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся (возможно с использованием ДОТ):

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма	
Тема 1. Введение в конфликтологию	Опрос
Тема 2. Формирование и развитие теории конфликта	Доклад с презентацией, тестирование
Тема 3. Общая характеристика и типология	Доклад с презентацией, ситуационные

конфликта	задачи
Тема 4. Источники и структура конфликта. Динамика конфликта.	Опрос, кейс
Тема 5. Стратегия разрешения конфликта. Коммуникативные тактики и способы разрешения конфликта	Опрос, ситуационные задачи
Тема 6. Управление конфликтом	Опрос, ситуационные задачи
Тема 7. Внутриличностный конфликт. Пути разрешения внутриличностного конфликта	Опрос, реферат
Тема 8. Межличностный конфликт	Ситуационные задачи
Тема 9. Конфликт в организации и в социально-трудовой сфере	Ситуационные задачи
Очно-заочная форма	
Тема 1. Введение в конфликтологию	Опрос
Тема 2. Формирование и развитие теории конфликта	Доклад с презентацией, тестирование
Тема 3. Общая характеристика и типология конфликта	Доклад с презентацией, ситуационные задачи
Тема 4. Источники и структура конфликта. Динамика конфликта.	Опрос, кейс
Тема 5. Стратегия разрешения конфликта. Коммуникативные тактики и способы разрешения конфликта	Опрос, ситуационные задачи
Тема 6. Управление конфликтом	Опрос, ситуационные задачи
Тема 7. Внутриличностный конфликт. Пути разрешения внутриличностного конфликта	Опрос, реферат
Тема 8. Межличностный конфликт	Ситуационные задачи
Тема 9. Конфликт в организации и в социально-трудовой сфере	Ситуационные задачи

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме 1

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Каковы объект, предмет конфликтологии?
2. В чем состоит цель и задачи конфликтологии?
3. Каковы функции конфликтологии как науки?
4. Каким образом происходило накопление знаний о конфликтах?
5. Какова история развития конфликтологии как науки?
6. Охарактеризуйте основные методы конфликтологии.
7. Каким образом происходило формирование отечественной школы конфликтологии?

Типовые оценочные материалы по теме 2

Оценочное средство – доклад с презентацией

Примерные темы докладов

1. Развитие конфликтологической мысли в трудах О.Конта, К.Маркса, Г. Спенсера.
2. Конфликтологические идеи Э.Дюркгейма, Г.Зиммеля, М.Вебера.
3. Развитие теории конфликта в начале XX века. Понятие конфликта в структурно-функциональной модели социальной организации Т. Парсонса.

4. Концепция позитивно-функционального конфликта Л.Козера,
5. Концепция конфликтной модели общества Р.Дарендорфа.
6. Концепция всеобщности социального конфликта постиндустриального общества А.Турена.

Средство оценивания - тестирование.

Примерные тестовые задания

1. Бесконфликтная модель общества принадлежит ...

- หนึ่ง) учению о конфликте Георга Зиммеля
- สอง) учению о конфликте Толкотта Парсонса
- สาม) учению о конфликте Льюиса Козера
- สี่) учению о конфликте Ральфа Дарендорфа

2. Идея о естественной агрессивности человека, которая проявляется в разного рода конфликтах, принадлежит...

- หนึ่ง) концепции социал-дарвинизма
- สอง) учению К. Маркса о конфликте
- สาม) учению о конфликте Георга Зиммеля
- สี่) учению о конфликте Толкотта Парсонса

3. Конфликтная модель общества принадлежит...

- หนึ่ง) учению о конфликте Георга Зиммеля
- สอง) учению о конфликте Толкотта Парсонса
- สาม) учению о конфликте Льюиса Козера
- สี่) учению о конфликте Ральфа Дарендорфа

4. Концепция позитивно-функционального конфликта принадлежит...

- หนึ่ง) учению о конфликте Георга Зиммеля
- สอง) учению о конфликте Толкотта Парсонса
- สาม) учению о конфликте Льюиса Козера
- สี่) учению о конфликте Ральфа Дарендорфа

5. Теоретик, абсолютизировавший положительные функции конфликта

- หนึ่ง) а) Ральф Дарендорф
- สอง) б) Георг Зиммель
- สาม) в) Толкотт Парсонс
- สี่) г) Льюис Козер

6. Автор точки зрения, что социальный конфликт рассматривается как некая патология в существовании социальной системы

- หนึ่ง) Георг Зиммель
- สอง) Толкотт Парсонс
- สาม) Ральф Дарендорф
- สี่) Льюис Козер

7. Автор точки зрения, что именно в конфликте находится творческое ядро всяких сообществ и возможность свободы, а также вызов рациональному овладению и контролю над социальными проблемами

- หนึ่ง) Георг Зиммель
- สอง) Толкотт Парсонс

- สาม) Ральф Дарендорф
สี่) Льюис Козер

8. Автор точки зрения, что конфликт — это способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте

- หนึ่ง) Ральф Дарендорф
สอง) Талкотт Парсонс
สาม) Георг Зиммель
สี่) Льюис Козер

Ключи

1	2	3	4	5	6	7	8
Б	А	Г	В	Г	Б	Г	В

Типовые оценочные материалы по теме 3

Оценочное средство – доклад с презентацией

Примерные темы докладов

1. Природа социального конфликта.
2. Источники и причины возникновения конфликта.
3. Позитивные и конструктивные функции конфликта.
4. Структурные элементы конфликта.
5. Проблема типологии конфликтов.

Средство оценивания - ситуационные задачи.

Примерные ситуационные задачи

Задание:

Классифицируйте ситуации с точки зрения их типа

Ситуация №1

В июне 2016 г. руководство одной из крупнейших московских туристских фирм приняло решение об оптимизации внутренних ресурсов. В частности, в связи с резко возросшей конкуренцией и монополизацией некоторых секторов туррынка планировалось увольнение большого числа сотрудников, перераспределение доходной части (ограничение объемов выполняемых заказов, сокращение фонда заработной платы и упразднение одного из офисов туристской фирмы). Это явилось причиной того, что через 3 месяца туристская фирма лишилась значительного числа специалистов.

Ситуация №2

В бухгалтерии в одном кабинете работают две сотрудницы. Одна из них молодая, другая в предпенсионном возрасте, но обе хорошие специалисты. Несмотря на то, что они работают независимо друг от друга, старшая сотрудница регулярно вмешивается в работу молодой: дает ей советы, постоянно говорит об отсутствии компетенции, указывает на ошибки. Кроме того, женщина предпенсионного возраста постоянно обращает внимание на то, как выглядит молодой специалист, пытается ее по-своему «образумить». При этом старшая сотрудница делает это без злого умысла — таким образом она беспокоится о своей «неопытной» коллеге. Наконец, молодая сотрудница не выдерживает и заявляет руководству о невозможности нормально работать со старшей коллегой.

Ситуация №3

В отдел назначают нового молодого руководителя. При этом большинство его подчиненных значительно старше — средний возраст персонала — 40 лет. Любые

решения и установки молодого начальства сотрудники воспринимают негативно — они полагают, что руководитель недостаточно компетентен. Молодой руководитель, пытаясь самоутвердиться в коллективе, ужесточил меры дисциплинарного взыскания за опоздание на работу и с обеденного перерыва. В ответ на эти меры большая часть опытных сотрудников подали заявление об увольнении по собственному желанию.

Типовые оценочные материалы по теме 4

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

- 1) Перечислите объективные и психологические элементы конфликта. В чем их принципиальное отличие?
- 2) Напишите известные вам формулы конфликта. Что в них общего и в чем различия?
- 3) Перечислите возможные конструктивные и деструктивные последствия конфликта (не менее трех каждого вида последствий).
- 4) Что относится к макросреде и к микросреде конфликта? Объясните их принципиальное различие.
- 5) Охарактеризуйте роль в конфликте группы поддержки, инициаторов и подстрекателей.
- 6) Перечислите известные вам признаки для классификации конфликтов. Какой из этих признаков является наиболее общим и почему?

Средство оценивания - кейс.

Примерный вариант кейса

В августе 2020 года я купил в одном из коммерческих ларьков аккумуляторный фонарик за 158 руб. Прошло несколько дней, и фонарик сломался. Я поменял его в том же ларьке на другой. Но и он проработал неделю. Я обменял и его. Но третий фонарик тоже оказался неисправным. Тогда решил вернуть продавцу это изделие и получить назад свои деньги. Я читал «Закон о защите прав потребителя» и знал, что имею на это право. Но продавец каким-то образом уговорил меня подождать поступления новой партии. Время от времени я заходил в ларек и интересовался, не поступила ли она. Терпение мое постепенно истощалось. В октябре я в довольно резкой форме сказал продавцу, что мне это дело надоело. Продавец ответил мне грубостью. Я потребовал, чтобы он позвал хозяина ларька. После некоторого препирательства он сказал, что хозяин придет вечером и тогда я смогу его увидеть. Я пришел в назначенное время. Хозяин был вежлив и мил. Он, видимо, уже имел опыт подобных разговоров и думал, что все будет как обычно: покупатель поговорит, успокоится и уйдет ни с чем. Может, так бы оно и было, но когда в ходе разговора он попросил меня «войти в его положение» и сказал при этом: «Ну что мы будем делать с вашим фонариком, ведь его у нас никто не возьмет!» — у меня вдруг внутри все закипело. Что же, этот торговец готов и еще кому-нибудь всучить бракованный товар, только опасается, что этот номер не пройдет? И вообще какое мне дело, возьмет ли кто-нибудь у них фонарик или нет! И я сказал: «Давайте заканчивать наш разговор. Либо вы мне сейчас возвращаете деньги, либо я иду в Комитет по защите прав потребителей или в Роспотребнадзор». Хозяин ларька в ответ рассмеялся. Я был возмущен и решил, что надо даже ради интереса посмотреть, как может покупатель, опираясь на «Закон о защите прав потребителя», отстаивать свои права на деле. Отослал заявление по всей форме в Роспотребнадзор. Через пару недель мне позвонил инспектор и пригласил прийти. Он показал мне постановление, в котором было написано, в частности:

«1. На момент проверки не было представлено сертификата безопасности изделия. 2. Снять с продажи фонарик до предоставления сертификата. 3. Экспертиза установила в фонарике производственный дефект. 4. Предложено расторгнуть договор купли-продажи

с покупателем с возвратом ему стоимости товара. 5. Наложить штраф на продавца за несвоевременное удовлетворение законных требований покупателя в размере 2 500 руб.». После этого я трижды приходил в ларек, но деньги мне не возвращали. Я снова обратился к инспектору. Он позвонил хозяину ларька и спросил, в чем дело. Тот заявил, что подает иск в суд на незаконные действия Роспотребнадзора и необоснованные действия покупателя (впоследствии выяснилось, что он этого не сделал). На следующий день я отправился в Комитет по защите прав потребителя, где мне посоветовали написать претензию в адрес фирмы-изготовителя, которую должен подписать также хозяин ларька. Когда я пришел в ларек, хозяин сначала отказался подписать претензию и швырнул мне ее назад. Но когда я объяснил ему, что на этом не остановлюсь, он, видимо, понял, что я решил идти до конца. И сказал, что вернет мне стоимость фонарика. На это я в самом мягком тоне произнес: «Но вы же понимаете, что я понес расходы, связанные с тем, что вы своевременно не возвратили мне стоимость фонарика. Одни только транспортные расходы на поездки в Роспотребнадзор превышают стоимость фонарика, а ведь я понес еще и моральный ущерб...» Хозяин растерялся. Потом выругался и ушел. В конце концов, я в декабре подал иск в суд. Но до суда дело не дошло. В начале февраля после предварительной беседы с судьей хозяин предложил мне закончить дело миром и уговорил меня принять от него, кроме стоимости фонарика, еще компенсацию понесенного мною ущерба в размере 1500 руб. Я согласился. В заключение он даже стал извиняться. И я тоже. После этого я снял свой судебный иск. Через месяц я случайно встретился с хозяином ларька на улице. Мы поздоровались, и он сказал, что у него продаются очень хорошие фонарики: «Не хочешь ли купить? На этот раз возвращать не придется». Я пришел с другом, мы купили два фонарика и расстались с хозяином очень дружелюбно. После я еще как-то раз купил у него зажигалку.

Задание:

Проанализируйте ситуацию и опишите все периоды и этапы данного конфликта.

Типовые оценочные материалы по теме 5

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Что значит модель поведения личности в конфликте?
2. В чем принципиальное различие компромисса и сотрудничества как стратегий конфликтного поведения?
3. В чем принципиальное различие ухода и уклонения как стратегий конфликтного поведения?
4. В чем специфика принуждения как стратегии поведения в конфликте? В каких случаях эта стратегия может принести большую эффективность, чем другие стратегии?
5. В чем заключается значение сетки (модели) Томаса-Килмена для классификации стратегий поведения в конфликте?
6. Какие обстоятельства надо учитывать при определении стратегии разрешения конкретного конфликта?
7. В чем состоит взаимосвязь стратегий конфликтного поведения и моделей поведения личности в конфликте?

Средство оценивания - ситуационные задачи.

Примерные ситуационные задачи

Задание:

Рассмотрите конфликтные ситуации и предложите наиболее приемлемый с вашей точки зрения вид управления конфликтом (предупреждение, стимулирование, регулирование) и возможный вариант реализации управления каждой из ситуаций:

1. Вы сидите с сотрудницей на служебной кухне. Обсуждаете свекрух, мужей, детей. Неожиданно к вам заходит еще один коллега. Вы соответственно замолкаете, кидаете взгляд на новичка и молча продолжаете трапезу. Естественно вновь пришедший подумает, что вы говорили либо про него, либо про шефа, либо еще какие сплетни распускали. Теперь за вами обеими будет репутация сплетниц. Что делать?
2. Любопытной Варваре.... Сотрудница просит вас подежурить на телефоне, так как у нее много работы, она не хочет отвлекаться по пустякам, а ей должен позвонить К. И вот через время раздается звонок и абонент просит позвать сотрудницу. Вы, помня о ее занятости, спрашиваете: «это К.? – А кто?». Теперь о вас подумают как об излишне любопытной персоне. А вы просто проявили участие и, возможно, заработались. Но это никому не интересно – вы излишне любопытная персона. Что делать?
3. Шеф очень устал и попросил вас принести его сигареты, которые остались в прихожей в кармане пиджака. Вы идете в прихожую, там нет никого. Вы начинаете искать сигареты по карманам, и тут вас увидел другой сотрудник. Понятное дело, что можно подумать. Что делать?
4. Зачастую мы попадаем в конфликтные ситуации просто из-за того, что можем сказать, что-то не подумавши. Например, в разговоре с шефом сказать «представляете, вчера звонил кандидат на должность менеджера. А ему лет чуть больше чем вам, какой из него менеджер?». И тут же понимаете, что сказали глупость, а шеф начинает смущаться или краснеть от злости. Что делать?
5. У вас случилась неприятность, после чего вы решаете с головой уйти в работу. Задерживаетесь допоздна, рано приходите, берете дополнительную работу. Одним словом делаете все, чтобы меньше думать о плохом. Но коллеги начинают говорить фразы типа «всех денег не заработать», «а, хочешь выслужиться?». Что делать?
6. Вы нашли свободную минутку и решили порисовать смешные рожицы на бумаге. Тут вас за этим занятием застает коллега. Естественно его вопрос будет «тебе заняться не чем?». Что ж, тут ваш сотрудник прав на все 100%. Подобные конфликтные ситуации кажутся довольно безобидными, но могут навлечь на вас дурную славу лодыря. Что делать?
7. Вы нелестно отзываясь о сотруднике, который вас обидел. Говорите про него не литературными эпитетами. И вдруг понимаете, что этот «негодяй» стоит у вас за спиной. Что делать?

Типовые оценочные материалы по теме 6

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. В чем заключается роль переговоров в урегулировании конфликтов?
2. Охарактеризуйте стили ведения переговоров. Какой из них наиболее оптимальный и почему?
3. Чем определяется выбор метода ведения переговоров?
4. Какой из этапов ведения переговоров наиболее ответственный и почему?
5. Каковы задачи каждой стадии переговорного процесса?
6. Из чего складывается проблемное поле переговоров и как оно связано с конфликтной ситуацией?

7. В чем состоит суть метода формирования пакета предложений на переговорах сторон?
8. Перечислите факторы, способствующие успеху переговорного процесса.
9. В чем принципиальное отличие вариационного метода ведения переговоров от метода уравнивания?
10. Какие важнейшие моменты необходимо проработать на подготовительном этапе ведения переговоров?

Средство оценивания - ситуационные задачи.

Примерные ситуационные задачи

ЗАДАЧА 1.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свёртывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до неё свои соображения?

ЗАДАЧА 2.

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчинённому так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

ЗАДАЧА 3.

У вас в подразделении есть несколько подчинённых, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

ЗАДАЧА 4.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнёром, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряжённое, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Типовые оценочные материалы по теме 7

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. В чем специфика внутриличностного конфликта?
2. Какова общая характеристика внутриличностного конфликта?
3. Опишите типологию внутриличностного конфликта.
4. Каковы пути разрешения внутриличностного конфликта?

Оценочное средство - реферат

Примерные темы рефератов

1. Концепция депривации в анализе конфликта.
2. Конфликт потребностей, интересов, ценностей.
3. Человеческий фактор в конфликте.
4. Типы конфликтных личностей.
5. Типичное поведение в конфликтной ситуации.

6. Характеристика основных стилей поведения в конфликтах: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество.
7. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.
8. Коммуникации как источник конфликта.
9. Коммуникации как процесс с обратной связью. Механизм искажения информации.
10. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов.

Типовые оценочные материалы по теме 8

Средство оценивания - ситуационные задачи.

Примерные ситуационные задачи

ЗАДАЧА 1.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: “ На каком основании вы наложили на меня штраф?”. Инспектор: “ Давайте разберёмся”. И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

ЗАДАЧА 2.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: “ Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?”. Заместитель: “ У меня есть некоторые соображения по этому поводу”.

ЗАДАЧА 3.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрёка: “ Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “ Меня отвлекли семейные обстоятельства”.

ЗАДАЧА 4.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчёта. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Типовые оценочные материалы по теме 9

Средство оценивания - ситуационные задачи.

Примерные ситуационные задачи

Ситуационные задачи на тему “Формулы конфликта”.

ЗАДАЧА 1.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвёт данную записку.

ЗАДАЧА 2.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил её одному из подчинённых. Оснований для депримирования не было. На вопрос подчинённого руководитель не смог объяснить причины, сказал только: “ Это я вас учу”.

ЗАДАЧА 3.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчинённому, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчинённый отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

ЗАДАЧА 4.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Начальник участка даёт задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

ЗАДАЧА 5.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

На совещании один из подчинённых, не выдержав нажима руководителя, в полшутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашёлся, что сказать, но после этого случая стал действовать ещё более жёстко, особенно в отношении “шутника”.

Оценочные шкалы форм текущего контроля успеваемости

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценк а в баллах (в соотве ствии с БРС)	Оценка (по 5- балльной шкале)	Перече нь компет енций	Критерии оценивания	Показатели оценивания
5	«5»	ПКс-1 УК ОС-3	полно раскрыто содержание материала; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; продемонстрировано усвоение	<input type="checkbox"/> Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, <input type="checkbox"/> знание основной и дополнительной литературы; <input type="checkbox"/> последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; <input type="checkbox"/> уверенно

			<p>ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> <p>ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</p> <p>продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</p> <p>продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</p> <p>допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</p>	<p>ориентируется в проблемных ситуациях;</p> <p>□демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p> <p>□подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</p>
4	«4»	ПКс-1 УК ОС-3	<p>вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</p> <p>продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</p> <p>продемонстрировано усвоение основной литературы.</p> <p>ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</p> <p>а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</p> <p>б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</p> <p>в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</p>	<p>обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;</p> <p>дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</p> <p>правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</p> <p>демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>
3	«3»	ПКс-1 УК ОС-3	<p>неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения</p>	<p>обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей</p>

			<p>материала; увоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; продемонстрировано усвоение основной литературы</p>	<p>профессиональной деятельности; при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</p>
2	«2»	ПКс-1 УК ОС-3	<p>не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. не сформированы компетенции, умения и навыки.</p>	<p>обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: решения кейса

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)	Оценка (по 5-балльной шкале)
Обучающийся эффективно исследует	10	5

ситуацию, применяя теоретические знания к решению практических задач; способен определить свою роль в решении кейса и роль других с учетом личностных, социальных и профессиональных интересов; разбирается в поставленной проблеме, предлагает возможные варианты решения, может выбрать лучшее из них.		«отлично»
Обучающийся исследует ситуацию. Применяет теоретические знания к решению практических задач, допуская незначительные ошибки; разбирается в сути проблемы, обсуждает возможные варианты решения, участвует в выработке наилучшего из них.	9-7	4 «хорошо»
Обучающийся имеет слабое представление о решении рассматриваемого кейса, его этапах и связанных с ним понятий; посредственно участвует в обсуждении возможных вариантов его решения.	6-4	3 «удовлетворительно»
Обучающийся не способен дать решение кейса; не может обосновать сформулированные цель и задачи; не участвует в обсуждении его решения.	3-1	2 «неудовлетворительно»

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании
оценочного средства: решения ситуационной задачи**

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)	Оценка (по 5-балльной шкале)
Обучающийся четко изложил условие задачи, выполнил решение в полном объеме, обосновал решение точной ссылкой на формулу, правило, закономерность, явление.	5	5 «отлично»
Обучающийся четко изложил условие задачи, выполнил решение в полном объеме, но в обосновании решения имеются сомнения в точности ссылки на формулу, правило, закономерность, явление.	4	4 «хорошо»
Обучающийся изложил условие задачи, но решение обосновал общей ссылкой на формулу, правило, закономерность, явление.	3	3 «удовлетворительно»
Обучающийся не уяснил условие задачи, решение не обосновал ссылкой на формулу, правило, закономерность, явление.	2	2 «неудовлетворительно»

Примечание:

При решении ситуационных задач разрешено пользоваться табличными, нормативными, специализированными управленческими, вероятностно-статистическими, экономико-финансовыми справочными материалами.

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного
средства: тестирования**

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)	Оценка (по 5-балльной шкале)
Все задания теста выполнены обучающимся без ошибок или дано не менее 90% правильных ответов	10	5 «отлично»
Дано не менее 80% правильных ответов	8	4 «хорошо»
Дано не менее 50% правильных ответов	6	3 «удовлетворительно»
Дано менее 50% правильных ответов	4	2 «неудовлетворительно»

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании
оценочного средства: реферата**

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)	Оценка (по 5-балльной шкале)
Обучающимся обоснована актуальность темы. Содержание соответствует выбранной теме. Введение содержит четко сформулированные цель, задачи исследования. Работа имеет логическую структуру и разделы сбалансированы. Используется актуальная библиографическая база. Высока степень самостоятельности работы. Заключение обобщает полученные в ходе исследования вывод. Работа правильно оформлена, соблюдены технический формат работы (шрифт, интервал, поля, отступы и т.д.), орфографические и пунктуационные нормы, график подготовки и сроки сдачи законченной работы.	10	5 «отлично»
Тема работы в целом раскрыта. Цель и задачи в основном выполнены, обоснована актуальность темы. Реферат имеет логическую структуру, однако разделы не совсем сбалансированы. Материал изложен грамотным, научным языком. Заключение обобщает полученные в ходе исследования выводы. Используется актуальная библиографическая база. Некоторые аспекты реферата недостаточно полно освещены. Работа оформлена в целом в соответствии с требованиями стандарта.	8	4 «хорошо»
Основные вопросы работы раскрыты слабо. Цель работы в основном достигнута. Реферат имеет структуру, однако разделы	6	3 «удовлетворительно»

несбалансированны. Некоторые аспекты основной части недостаточно полно освещены; малое число ссылок на источники литературы. Работа носит несамостоятельный характер. Имеются замечания к оформлению работы.		
Основные вопросы реферата не раскрыты. Цель работы не достигнута, задачи не выполнены. Работа не имеет чёткой логической структуры. Имеет место копирование больших частей информации из одного-двух источников – работа не носит самостоятельного характера. Имеются замечания к оформлению работы.	4	2 «неудовлетворительно»

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: доклада (выступления) с презентацией

Алгоритм выступления с презентацией:

- 1) подбор материала по предложенной теме;
- 2) разработка примерного плана выступления;
- 3) подготовка презентации по данной теме;
- 4) обдумывание возможных вопросов аудитории по итогам выступления.

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)	Оценка (по 5-балльной шкале)
Обучающийся раскрыл тему доклада в полном объеме; показал умение критически анализировать информацию, сумел обобщить информацию с помощью таблиц, схем, рисунков; аргументированно сделал выводы. При подготовке презентации проявил оригинальность, креативность. Обучающийся отвечает на вопросы по теме сообщения.	10	5 «отлично»
Обучающийся показывает понимание темы, владеет предусмотренной терминологией, демонстрирует верный ход изложения материала, правильные аргументы, рассуждения, примеры, способен к критике своей и чужой точек зрения, может убедительно обосновать свои суждения, но допускаются некоторые недочеты, негрубые ошибки, может ответить не на все вопросы и замечания.	8	4 «хорошо»
Обучающийся показал понимание темы. Цель общения достигнута не до конца, тема раскрыта в ограниченном объеме; социокультурные знания мало использованы в соответствии с ситуацией общения; студент не может ответить на вопросы по теме сообщения.	6	3 «удовлетворительно»

Обучающийся не раскрыл тему; социокультурные знания не использованы в соответствии с ситуацией общения; не может ответить на вопросы по теме сообщения.	4	2 «неудовлетворительно»
---	---	----------------------------

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

При проведении промежуточной аттестации для выявления освоения компетенций на соответствующих этапах их формирования проводится зачет в письменной форме в форме тестового задания теоретико-практической направленности (возможно прохождение промежуточной аттестации с использованием ДОТ).

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный /ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс 1.1 Владение знаниями инструментов деловой коммуникации и кросс-культурного менеджмента и на их основе владение навыками и различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Владеет знаниями инструментов деловой коммуникации и кросс-культурного менеджмента и на их основе владеет навыками и различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Продемонстрированы знания инструментов деловой коммуникации и кросс-культурного менеджмента, владение навыками и различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
УК ОС-3.3 Владение знаниями о корпоративной социальной ответственности и способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	- знать о корпоративной социальной ответственности и владеть навыками поведения в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	- продемонстрированы знания корпоративной социальной ответственности и сформированы навыки поведения в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Конфликтология как сфера научного знания: основные понятия и прикладное значение.
2. Формирование основ конфликтологии: представления о конфликте античных мыслителей.
3. Конфликтологические идеи в эпоху Возрождения (Н. Макиавелли, Э. Роттердамский).
4. Развитие исследований о конфликте в XVI – XVIII веках (Ф. Бекон, Т. Гоббс, А. Смит).
5. Научные представления о конфликте в XIX веке (О. Конт, К. Маркс, Г. Спенсер).
6. Развитие научных представлений о конфликте в конце XIX – начале XX века (Э. Дюркгейм, М. Вебер, Г. Зиммель).
7. Научные представления о конфликте в начале XX века (Т. Парсонс).
8. Научные представления о конфликте во второй половине XX века (Л. Козер, Р. Дарендорф).
9. Характеристика понятий: «противоречие», «конфликт».
10. Позитивные функции конфликта.
11. Негативные функции конфликта.
12. Типология конфликта: проблемы классификации. Классификация конфликта: по источникам (причинам), коммуникативной направленности, составу конфликтующих сторон.
13. Классификация конфликта: по функциональной значимости, формам, масштабу, продолжительности, способам регулирования.
14. Причины конфликта: объективные, субъективные.
15. Конфликт потребностей, интересов, ценностей.
16. Социально-трудовые конфликты: объективные и субъективные причины, способы разрешения.
17. Характеристика этапов (стадий) развития конфликта.
18. Динамика конфликта, причины и формы эскалации конфликта.
19. Характеристика конфликтных действий: наступательные, оборонительные, отступление.
20. Объект, предмет конфликта, мотив, инцидент.
21. Стили конфликтного поведения (коммуникативные тактики): соперничество, уклонение.
22. Стили конфликтного поведения (коммуникативные тактики): игнорирование, сотрудничество, компромисс.
23. Стратегия и особенности управления конфликтами.
24. Модели анализа конфликта. Диагностика конфликта.
25. Направления и методы профилактики конфликта.
26. Характеристика внутриличностного конфликта и способов его разрешения.
27. Характеристика межличностного конфликта и пути его разрешения.
28. Конфликт в организации, социально-трудовой конфликт.
29. Конфликт интересов в государственной и муниципальной службе.
30. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны: понятие, статус, предпосылки участия и виды и формы вмешательства третьей стороны в конфликт.

Типовые тестовые задания для подготовки к экзамену ВАРИАНТ I.

1. Индивид или группа, которые находятся вне конфликта между двумя или большим числом сторон и пытаются помочь им в достижении согласия, являются:
- а) антагонистом;
 - б) третьей стороной конфликта;
 - в) оппонентом;
 - г) конфликтующей стороной.

2. Способы вмешательства третьей стороны можно разделить на:

- หนึ่ง) контактные и спонтанные;
- สอง) прямые и косвенные;
- สาม) зависимые и взаимозависимые;
- สี่) профессиональные и посреднические.

3. В качестве официальной третьей стороны может выступать:

- หนึ่ง) представитель религиозной организации;
- สอง) общественный деятель;
- สาม) психолог;
- สี่) руководитель организации.

4. В качестве неофициальной третьей стороны может выступать:

- หนึ่ง) ООН;
- สอง) медиатор;
- สาม) социальный работник;
- สี่) представитель правоохранительных органов.

5. Одной из причин добровольного обращения к третьей стороне является:

- หนึ่ง) происходит опасная эскалация конфликтных событий, существует непосредственная угроза применения насилия;
- สอง) третьей стороне лично невыгоден конфликт;
- สาม) стороны пришли к временному соглашению, но необходим внешний объективный контроль за его исполнением;

Г) к одной из конфликтующих сторон уже массированно применяется насилие.

6. Одной из причин оперативного вмешательства третьей стороны в конфликт является:

- หนึ่ง) конфликт отрицательно влияет на среду, которая контролируется третьей стороной;
- สอง) стороны отстаивают противоположные, взаимоисключающие интересы и не могут найти общих точек соприкосновения;
- สาม) сторонам важно сохранить хорошие отношения, но взаимоприемлемое решение они найти не могут;

Г) по-разному трактуются правовые нормы или другие критерии, являющиеся ключевыми в разрешении конфликта.

7. Какой из конфликтов не относят к конфликту внутри организации:

- А) конфликт между администрацией и коллективом по поводу распределения прибыли, увольнения, сокращения, невыплаты заработной платы;
- Б) конфликт интересов крупных социальных групп;
- В) конфликт между опытными и более образованными молодыми работниками (взаимные обвинения в недостаточном уважении);
- Г) конфликт между специалистами разных подразделений.

8. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: «Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы общения. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Из прошлого (даже горького) извлекает мало уроков»:

- А) неуправляемый;
- Б) ригидный;

- В) бесконфликтный;
- Г) демонстративный;
- Д) сверхточный.

9. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, причем последним кажется, что он придирается, обладает повышенной тревожностью, чрезмерной чувствительностью к деталям, склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.д.):

- А) неуправляемый;
- Б) ригидный;
- В) бесконфликтный;
- Г) демонстративный;
- Д) сверхточный.

10. Тот, кто выступает наиболее авторитарной третьей стороной, так как он обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы, является:

- หนึ่ง) арбитром;
- สอง) третейским судьей;
- สาม) посредником (медиатором);
- สี่) наблюдателем.

11. Выберите основные стратегии поведения в конфликте:

- หนึ่ง) конфронтация, избегание, уступка, сотрудничество, соперничество;
- สอง) соперничество, сотрудничество, компромисс, уход, уступка;
- สาม) соперничество, компромисс, конформизм, уход;
- สี่) уступка, уход, сотрудничество, консенсус, соперничество.

12. Характерные признаки деструктивной модели поведения личности в конфликте:

- หนึ่ง) склонность к уступкам, непоследовательность в оценке, уход от острых вопросов;
- สอง) поиск приемлемого решения, выдержка и самообладание, доброжелательное отношение к сопернику;
- สาม) игнорирование соперника, равнодушие;
- สี่) стремление к расширению и обострению конфликта, принижение партнера, негативная оценка личности партнера.

13. К какой стратегии поведения личности в конфликте относится поиск третьего решения:

- หนึ่ง) сотрудничество;
- สอง) конфронтация;
- สาม) компромисс;
- สี่) уступка.

14. В какой из стратегий перемирие может быть обеспечено пассивностью субъектов конфликтного взаимодействия:

- หนึ่ง) соперничество;
- สอง) конформизм;
- สาม) компромисс;
- สี่) уход.

15. Низкий уровень направленности на личные интересы и интересы соперника в стратегии:

- หนึ่ง) уход;
- สอง) консенсус;
- สาม) сотрудничество;
- สี่) уступка.

16. Какая стратегия характерна для конформистской личности:

- หนึ่ง) конформизм;
- สอง) уступка;
- สาม) сотрудничество;
- สี่) соперничество.

17. Направленность на личные интересы в этой стратегии низкая, а оценка интересов соперника высокая:

- หนึ่ง) сотрудничество;
- สอง) соперничество;
- สาม) нет такой стратегии;
- สี่) уступка.

18. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

- А) конструктивная модель;
- Б) деструктивная;
- В) конформистская;
- Г) нонконформистская.

19. 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»;
- Г) демонстративному.

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

- А) конструктивными;
- Б) деструктивными;
- В) реалистическими;
- Г) конформистскими.

21. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:

- А) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений;
- Б) по регуляции взаимоотношений;
- В) по выдвиганию контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения;
- Г) по укреплению враждебных отношений.

22. Желательной и необходимой моделью поведения личности в конфликте является:

- А) конструктивная;
- Б) конформистская;
- В) деструктивная;
- Г) нонконформистская.

23. Выбор какой стратегии характерен для деструктивной модели:

- А) принуждение;
- Б) уход;
- В) уступка;
- Г) компромисс.

24. В какой стратегии в конечном итоге выигрывают собственные интересы в ущерб взаимоотношениям:

- А) уход;
- Б) компромисс;
- В) сотрудничество;
- Г) принуждение.

25. Взаимная уступка характерна для стратегии поведения:

- А) уступка;
- Б) сотрудничество;
- В) компромисс;
- Г) уход.

Ключ к тесту

вопрос	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
ответ	Б	А	Г	Б	В	А	Б	А	Б	Б	Г	Г	А	Б	А
вопрос	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.					
ответ	А	Г	Г	В	А	Б	А	А	Г	В					

ВАРИАНТ II.

1. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это:

- А) конфликт;
- Б) конфликтная ситуация;
- В) дискуссия;
- Г) инцидент.

2. Конфликтогены - это:

- А) проявления конфликта;
- Б) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- В) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- Г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

3. Основанием возникновения конфликта является:

- А) мотивы конфликта;
- Б) позиции конфликтующих сторон;

- В) предмет конфликта;
- Г) стороны конфликта.

4. Процесс столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия обозначают термином:

- А) «конфликт»;
- Б) «стресс»;
- В) «саботаж»;
- Г) «проблема».

5. Основная причина возникновения конфликтов:

- А) различия во власти и статусе;
- Б) недостаток ресурсов;
- В) четкое разделение обязанностей;
- Г) сходство целей.

6. Что не относится к числу основных причин конфликтов в организациях:

- А) распределение ресурсов;
- Б) взаимозависимость задач;
- В) сходство целей;
- Г) сложные коммуникации.

7. Под социальным конфликтом понимается столкновение противоположно направленных тенденций:

- А) в психике отдельного человека;
- Б) во взаимоотношениях людей;
- В) в формальных организациях;
- Г) в неформальных объединениях.

8. Конфликты необходимо:

- А) подавлять;
- Б) не подавлять;
- В) регулировать;
- Г) не регулировать.

9. Позиция — это:

- А) то, о чем заявляют субъекты конфликта;
- Б) то, что диктуют условия конфликта;
- В) то, чего требует обстановка конфликта;
- Г) то, о чем умалчивают субъекты конфликта.

10. Консенсус — это:

- А) общее согласие по спорному вопросу;
- Б) соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок;
- В) общее несогласие по спорному вопросу;
- Г) соглашение, которое не устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.

11. Эскалация конфликта это:

- А) дальнейшее его обострение;
- Б) трансформация в другой части;

- В) исчезновение конфликта;
- Г) ослабление конфликта.

12. Что из перечисленного не может выступать в качестве конфликтогена?

- А) слова;
- Б) действия;
- В) мысли;
- Г) бездействия.

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.

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) то, из-за чего возникает конфликт.

15. То, из-за чего возникает конфликт — это:

- А) мотивы конфликта;
- Б) позиции конфликтующих сторон;
- В) предмет конфликта;
- Г) стороны конфликта.

16. Инцидент — это:

- А) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- Б) истинная причина конфликта;
- В) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- Г) то, из-за чего возникает конфликт.

17. Эмоциональный компонент конфликта — это:

- А) совокупность переживаний участников конфликта;
- Б) окрашенность конфликтных взаимоотношений;
- В) отношения конфликтующих;
- Г) совокупность переживаний не участников конфликта.

18. Авторами "конфликтной модели" общества являются:

- А) Г. Зиммель; М. Вебер;
- Б) А. Смолл и У. Самнер;
- В) Л. Козер и Р. Дарендорф;
- Г) Л. Гумплович, Э. Мэйо.

19. Инцидент — это сигнал:

- А) для разрешения противоречия;

- Б) к открытому противостоянию;
- В) для ухода от конфликта;
- Г) успокоиться.

20. Конфликт влияет на человека:

- А) позитивно;
- Б) негативно;
- В) позитивно и негативно;
- Г) не оказывает влияния.

21. Термин "социальный конфликт" ввел:

- А) Р. Дарендорф;
- Б) Л. Козер;
- В) Г. Зиммель;
- Г) М. Вебер.

22. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

- А) в конце 50-х г. XIX века;
- Б) в конце 50-х г. XX века;
- В) в начале XVII века;
- Г) в начале XXI века.

23. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, обвинение»:

- А) снисходительное отношение;
- Б) проявление агрессивности;
- В) проявление эгоизма;
- Г) нарушение этики.

24. Конфликт в переводе с латинского языка означает:

- А) соглашение;
- Б) столкновение;
- В) существование;
- Г) враждебность.

25. Конфликт равен:

- А) конфликтная ситуация + инцидент;
- Б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- В) конфликтные отношения + инцидент;
- Г) конфликтная ситуация + война.

Ключ к тесту

вопрос	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
ответ	А	Б	В	А	Б	В	Б	В	А	А	А	В	Б	В	В
вопрос	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.					
ответ	А	А	В	Б	В	В	Б	Б	А	А					

Шкала оценивания.

Согласно Положению о БРС максимальная итоговая оценка – 100 баллов (отлично), включает в себя текущий рейтинг (максимально – 60 баллов) и максимальный балл, полученный на экзамене (40 баллов). Для удобства расчётов по дисциплине обучающийся в течение семестра может набрать максимально 100 баллов и его результат будет умножен на

коэффициент 0,6. Результат, полученный на зачете с оценкой из 100 баллов, умножается на коэффициент 0,4. Суммарный результат находится в диапазоне от 50 до 100 баллов. Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине, рассчитанный таким образом, переводится в академическую оценку.

Значения рейтинговых баллов для осуществления текущего контроля

№ п/п	Вид учебной деятельности	Баллы
1.	Опрос по теме	5 (5*5=25)
2.	Доклад с презентацией	10 (10*2=20)
3.	Решение кейса	10
4.	Тестирование по теме	10
5.	Решение ситуационной задачи	5 (5*5=25)
6.	Подготовка реферата	10
	Всего за семестр	100

Значение итоговой оценки по дисциплине

Российская система оценок	Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине в соответствии со шкалой Филиала	Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине (Ситог), баллы	Академическая оценка в соответствии с системой оценки ECTS	
Отлично «5»	86-100	93...100	A: Excellent — выдающиеся знания с возможными незначительными погрешностями	«зачтено»
		86...92	B: Very Good - знания выше среднего уровня, с некоторыми ошибками	
Хорошо «4»	70-85	78...85	C: Good правильно выполненная работа с несколькими заметными ошибками	
		70...77	D: Satisfactory - работа, выполненная удовлетворительно, с заметными недостатками	
Удовлетворительно «3»	50-69	50...69	E: Sufficient - знания, удовлетворяющие минимальным критериям	

Неудовлетворительно «2»	0-49	0...49	F: Unsatisfactorily требуется значительная дальнейшая работа	- «не зачтено»
----------------------------	------	--------	---	----------------

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Условием допуска обучающегося к промежуточной аттестации является выполнение предусмотренных программой видов учебной деятельности, форм текущего контроля успеваемости в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Промежуточная аттестация является формой контроля качества знаний студентов, осуществляемого в периоды проведения сессий с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков студента требованиям, установленным рабочей программой дисциплины.

Процедура проведения зачета с оценкой включает: проведение тестирования на бумажных носителях в учебных аудиториях или в компьютерных классах. Продолжительность тестирования составляет не более 30 минут.

Процедура оценивания промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся в РАНХиГС.

http://lip.ranepa.ru/upload/iblock/0d5/Formi_sroki_kontrolya_30.01.2018_02-66.pdf.

Методические указания для обучающихся по подготовке к текущему контролю успеваемости

Освоение содержания дисциплины предусматривает сформированность заявленных компетенций, уровень и качество которых определяет ОС РАНХиГС направления подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Данные указания являются обязательной частью методического обеспечения процессов обучения, контроля и оценивания результатов освоения дисциплины. Они содержат комплекс разъяснений и указаний, позволяющих обучающемуся оптимальным образом выстроить работу по изучению дисциплины и предоставляющих ему возможность для самоконтроля и самооценки освоения содержания дисциплины.

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины «Конфликтология» осуществляется в процессе аудиторной (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Лекционные занятия направлены на овладение преимущественно теоретическими аспектами дисциплины, на основе которых формируются заявленные компетенции. Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания лекционных занятий является письменный и / или устный продукт (ответы на вопросы, выполнение письменных заданий, сообщения, доклады, тесты).

Практические занятия имеют целью овладение преимущественно практическими аспектами дисциплины (соответствующими навыками и умениями), а также развитие личностных качеств и способностей, необходимых для формирования заявленных компетенций. Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания практических занятий является устный и / или письменный продукт в форме выполненного комплексного задания, теста, ответа на вопрос, конспекта самостоятельной подготовки к занятиям, содержащихся в рабочей тетради студента (РТС), портфолио достижений студента.

Самостоятельная внеаудиторная работа включает подготовку к аудиторным занятиям; изучение литературы, включенной в основной и дополнительный список, а также просмотр периодических журналов; использование информации, полученной на

других курсах с целью повышения эффективности понимания дисциплины; а также подготовку к предметным конкурсам, проектам, выступлениям на научно-практических конференциях.

Текущий контроль успеваемости обучающегося по дисциплине Б1.В.09 «Управление конфликтами» проводится в форме следующих мероприятий:

- контроль посещения лекционных занятий;
- контроль активности обучающегося и качества его деятельности на практических занятиях;
- контроль самостоятельной работы студента по видам.

Успешность достижения обучающимися результатов обучения при освоении дисциплины устанавливается путем осуществления текущего контроля, который проводится в ходе обучения при освоении обучающимися отдельных тем, разделов и иных структурных элементов дисциплины.

Методические указания, позволяющие обучающимся организовать процесс освоения дисциплины

Рекомендации по самостоятельной работе студента

Рекомендуется следующий алгоритм самостоятельного изучения темы:

1. Прочитать теоретический материал учебника.
2. Составить краткий конспект прочитанного, максимально используя графические элементы и схемы.
3. Ответить на вопросы в конце соответствующей главы учебника.
4. Если при ответах на вопросы возникли затруднения – обратиться к соответствующему материалу для повторения.

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента на практическом занятии должны быть отражены следующие моменты:

- анализ взглядов по рассматриваемой проблеме;
- изложение сути вопроса;
- связь рассматриваемой проблемы с современностью, значимость ее в будущей деятельности;
- вывод, вытекающий из рассмотрения вопроса (проблемы).

Лучшим выступлением считается то, в котором студент в течение до 4-6 минут свободно и логично по памяти излагает изученный материал, используя для доказательства наглядные пособия, структурно-логические схемы, классную доску.

Рекомендации по подготовке доклада с презентацией

Доклад – оценочное средство, позволяющее определить готовность обучающегося к самостоятельной устной монологической коммуникации (публичному выступлению) на заданную тему по предмету изучаемой дисциплины, а также готовность обсуждать содержание изучаемого курса. Продолжительность доклада составляет 10-15 минут. Разрешается использовать опорный текст (план, план-конспект, полный текст выступления). Обязательны средства диалогизации публичного монолога (обращения к аудитории, авторизация своей позиции, риторические и прямые вопросы, ответы на вопросы из аудитории).

Алгоритм подготовки доклада с презентацией

- соберите материал по предложенной теме;
- разработайте примерный план речи;
- создайте презентацию по данной теме;

– обдумайте, какие вопросы могут быть заданы по итогам выступления.

Правила создания презентации

1. Принцип «Один слайд – одно информационное сообщение». Желательно, чтобы на одном слайде содержалось одно информационное сообщение, которое будет лаконично, емко, системно раскрыто и проиллюстрировано.

2. Не стремитесь к большому количеству информационных блоков (слайдов). В выступлении, рассчитанном на 15 минут, оптимально использовать от 5 до 15 слайдов. Большее количество слайдов создаст эффект «мелькания» и не позволит аудитории глубже понять содержание.

3. Хорошо, когда информационный блок представлен разнотипными средствами, дополняющими друг друга, например, текстом, схемой, графиком, таблицей, иллюстрацией. Однако не стремитесь использовать все возможные средства, достаточно комбинировать 2 из них, например, текст и фото.

4. Следите за плотностью размещения материалов на слайде. Психологи считают, что на слайде должно обязательно оставаться до ½ свободного пространства.

Наиболее распространенные недостатки презентаций

1. Злоупотребление вербальными (текстовыми) средствами. Помните, что презентация делается для аудитории, а не для выступающего, который не должен просто считывать текст со слайда. Визуально воспринимаемая информация должна поддерживать, акцентировать и усиливать информацию, воспринимаемую на слух со слов выступающего. Поэтому – меньше слов, больше графиков и схем.

2. Слишком мелкий шрифт. Шрифт должен быть такого размера, чтобы текст мог быть доступен для прочтения с любого места в аудитории.

3. Лишние элементы. Избегайте в презентации рисунков или образов, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления.

4. Дизайнерское разнообразие цветов и шрифтов. «Многоцветие» визуальных компонентов отвлекает, уводит от основной мысли. Как правило, в презентации используются один (например, корпоративный), максимум два шрифта или цвета.

Использование «нечитаемых» цветов. Старайтесь выбирать цвета фона и текста так, чтобы они не «конфликтовали» друг с другом. В аудитории хорошо будут восприниматься черный, синий, коричневый цвет шрифта на фоне белого, светло-серого, светло-бежевого цвета.

Рекомендации по подготовке к тестированию

Тесты – это достаточно краткие стандартизированные или не стандартизированные пробы, испытания, позволяющие за сравнительно короткие промежутки времени оценить результативность познавательной деятельности обучающихся, т.е. оценить степень и качество достижения каждым студентом целей обучения (целей изучения). Тесты достижений предназначены для того, чтобы объективно оценить успешность овладения теми или иными разделами учебных дисциплин.

Подготовка к тестированию осуществляется на основе материала лекций и учебников. Тест предусматривает 3-4 варианта заданий. На выполнение теста отводится 10-15 минут аудиторного времени. Возможно также компьютерное тестирование с применением АСТ-оболочки.

Для успешного прохождения тестирования рекомендуется пройти тренировочные тесты для самопроверки.

Методические рекомендации по подготовке рефератов

Подготовка и защита рефератов - одна из форм учебной работы.

Реферат – предполагает доклад обучающегося по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, статьи и т. п.

Подготовка рефератов по дисциплине «Конфликтология» предполагает решение следующих задач:

углубление знаний по актуальным теоретическим вопросам маркетинга, творческое применение этих знаний к избранной студентом теме;

усвоение зарубежного опыта маркетинговой деятельности, возможностей и проблем его практического использования в российских условиях, в деятельности будущих дипломированных специалистов;

совершенствование умения изучать различные литературные источники (монографии, статьи периодической печати и т.п.) по избранной теме и на основе их критического анализа самостоятельно и грамотно излагать материал, делать аргументированные выводы и предложения;

развитие навыков правильного оформления письменной работы.

Реферат не должен иметь ничего общего с простым дублированием материала, заимствованного из одного или нескольких литературных источников, то есть ничего общего с плагиатом и компиляцией. В нем должен быть проведен анализ всего материала, относящегося к избранной студентом теме и содержащегося в проработанной автором литературе.

1. Выбор темы

Предложенная преподавателем тематика рефератов является примерной. Студенту целесообразно самостоятельно подходить к выбору темы, руководствуясь собственными интересами и наклонностями. Исходя из круга своих интересов, студенты могут предлагать темы рефератов, не вошедшие в перечень тем, рекомендуемых преподавателем. В данной ситуации необходимо обязательно согласовать предлагаемую тему реферата с преподавателем.

Выбрав тему реферата, необходимо:

Ознакомиться с кругом вопросов, относящихся к избранной теме, повторить лекционный материал и проанализировать заново литературу, рекомендованную к соответствующей теме учебной программой по дисциплине «Конфликтология», получить четкое представление о сущности темы, ее месте и значении в изучаемом курсе и в маркетинговой деятельности.

Расширить круг литературных источников по теме реферата, пользуясь каталогами, имеющимися в библиотеке Кировского филиала РАНХ ГС, а также в библиотеках г. Кирова.

Наряду с учебной и монографической литературой необходимо использовать статьи, опубликованные в периодических изданиях.

Повышению качества реферата способствует знание законодательных актов и постановлений Правительства Российской Федерации в сфере, относящейся к теме исследования, которые публикуют в «Российской газете» и в Собраниях законодательства Российской Федерации за соответствующих год.

Итогом предварительного этапа работы должен стать план реферата.

2. Составление плана реферата

План реферата определяет не только круг вопросов, которые должны быть затронуты в избранной теме, но и основное содержание реферата. Он позволяет студенту получить общую ориентацию в материале темы, обеспечивает его правильный отбор и логику изложения.

План реферата включает введение, основную часть, заключение, список использованной литературы, приложения.

Во введении дается обоснование актуальности выбранной темы в теоретическом и практическом аспектах, анализ степени ее разработанности в проанализированной литературе, формулируется цель, и определяются задачи исследования.

При оценке состояния разработанности темы не следует идти по пути аннотирования литературы. Каждый источник необходимо анализировать лишь в аспекте исследуемой темы.

Основную часть реферата необходимо разбить на вопросы и подвопросы (пункты), которые должны иметь свое лаконичное и четкое название.

Заключение должно содержать четко сформулированные выводы, к которым пришел студент в результате изучения выбранной темы, а также вопросы, оставшиеся нерешенными и нуждающиеся в дальнейшей разработке.

3. Систематизация собранного материала и написание реферата

Изучение литературных источников должно сопровождаться анализом и систематизацией собранного материала. Необходимые сведения распределяются в соответствии с целью и задачами реферата. Может возникнуть необходимость в корректировке предварительно разработанного плана в окончательный его вариант. Завершается систематизация материала формированием однозначной, выверенной концепции.

Хорошо продуманный план, каждый пункт которого обеспечен строго отобранным материалом, - важнейшая предпосылка успешного написания реферата.

Начинать необходимо с основной части, а не с введения. Работа над основной частью позволит до конца осмыслить подобранные литературные источники.

В соответствии с планом, текст основной части реферата необходимо разделить на вопросы и подвопросы (пункты) с соответствующим распределением собранного материала. Выделение любого вопроса, подвопроса (пункта), структуризация реферата в целом должны осуществляться по формуле: задача - разработка - вывод.

Изложение материала не должно носить описательный характер. Необходим анализ, в том числе статистического материала, с соответствующими выводами, который должен быть тесно связан с текстом. Обширный массив статистических данных целесообразно сводить в таблицы. На основе статистических данных можно построить диаграммы, графики, позволяющие более рельефно представить те или иные социально-экономические явления и процессы.

Все таблицы, диаграммы, графики, схемы, приводимые в реферате, должны быть озаглавлены и пронумерованы. Обязательным является приведение под ними ссылок на источники с упоминанием страниц, откуда позаимствованы статистические данные.

Весь проводимый в тексте цифровой материал должен иметь ссылки на соответствующие источники. Сноски обязательны также в случаях буквального цитирования текста или же при использовании суждений, положений, выводов, содержащихся в трудах других авторов.

Достоинством реферата является анализ различных точек зрения по дискуссионным вопросам, аргументация разделяемой или своей позиции.

Методические рекомендации по решению ситуационной задачи (кейса)

Решение ситуационных задач - это вид самостоятельной работы студента по систематизации информации в рамках постановки или решения конкретных проблем. Обучающиеся должны исследовать конкретную экономическую, социальную и бизнес-ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Ситуационные задачи основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Методика решения ситуационных задач.

1. Понимание задачи:
усвоение какой учебной темы предполагает решение ситуационных задач;

какого рода требуется результат;
должны ли вы дать оценку тому, что произошло, или рекомендации в отношении того, что должно произойти;

если требуется прогноз, на какой период времени вы должны разработать подробный план действий;

какая форма презентации требуется, каковы требования к ней;

сколько времени вы должны работать с кейсом?

2. Просмотр ситуационных задач:

просмотрите содержание, стараясь понять основную идею и вид предоставленной вам информации;

если возникают вопросы, или рождаются важные мысли, или кажутся подходящими те или иные концепции курса, прочитав текст до конца, выпишите их;

после этого прочтите ситуационную задачу медленнее, отмечая маркером или записывая пункты, которые кажутся существенными.

3. Составление описания как путь изучения ситуации и определения тем:

необходимо структурировать ситуацию, оценивая одни аспекты как важные, а другие как несущественные;

определить и отобразить все моменты, которые могли иметь отношение к ситуации;

рассмотреть факторы, находящиеся вне прямого контекста проблемы, так как они могут быть чрезвычайно важны;

выделить «темы» - связанные группы факторов, которые могут воздействовать на каждый аспект ситуации. Например, одна их часть может иметь дело с воспринимаемым низким качеством, другая - с поведением конкурента;

опишите ситуацию, ответив на вопросы:

Кто считает, что проблема, и почему? определение лиц, чьи интересы затрагивает проблемная ситуация и умение учитывать их различные, зачастую противоположные интересы и точки зрения;

На каком основании базируется мнение этих людей?

Что происходит (или не происходит), когда и где?

Какие связанные с происходящим вещи не являются проблемными и почему?

Что составляет более широкий контекст существующей ситуации?

Кто или что может влиять на проблемную ситуацию?

Есть ли другие заинтересованные лица, и кто они?

Каковы сдерживающие факторы, ограничивающие «пространство решения»?

4. Диагностическая стадия.

Диагностическая стадия — одна из тех, к которым вы должны приложить максимум усилий, хотя ее успех зависит от эффективности предыдущих стадий:

вспомните изученные вами ранее темы и проведите по ним мозговой штурм для выявления потенциально соответствующих кейсу теоретических знаний;

вертикально структурируйте вопрос, начиная с тех, которые касаются отдельных работников, затем группы или подразделения, организации в целом и, наконец, окружающей среды;

изучите обстоятельства возникновения ситуации;

не забывайте возвращаться к информации кейса и более внимательно рассматривать факторы, ставшие важными в ходе диагностики.

5. Формулировка проблем.

На этой стадии очень полезно:

письменно сформулировать восприятие основных проблем;

при наличии нескольких проблем полезно установить их приоритетность;

6. Выбор критериев решения проблемы.

Сразу после выяснения структуры проблемы следует подумать о критериях выбора

решений. В определенном смысле структура и определит критерии. Например, если выяснилось, что самая серьезная проблема связана с корпоративной культурой, тогда решения должны будут повлиять на ее улучшение. Но если существуют также финансовые проблемы, тогда будут критерии выбора, связанные и с ними.

7. Генерирование альтернатив.

Достигнув ясного понимания своих целей, приняв решение о том, к каким областям проблемы вы хотите обратиться, и, имея достаточную уверенность, что проанализировали основные причины возникновения проблемы, вы должны обдумать возможные дальнейшие пути. Важно разработать достаточно широкий круг вариантов, опираясь на известные или изучаемые концепции, чтобы предложить лучшие способы действий, опыт решения других кейсов, креативные методы (мозговой штурм, аналогия и метафора, синектика и др.).

8. Оценка вариантов и выбор наиболее подходящего.

На стадии выбора вариантов определите критерии предпочтительности варианта. Критерии выбора варианта должны быть основаны на том, в какой мере они способствуют решению проблемы в целом, а также по признакам выполнимости, быстроты, эффективности, экономичности. Каждый из критериев необходимо проанализировать с позиций всех групп интересов. При оценке вариантов вы должны подумать о том, как они будут воздействовать не только на центральную проблему, но и на всю ситуацию в целом. Определите вероятные последствия использования ваших вариантов.

9. Презентация выводов. Оформление и сдача решения.

Вопросы для самостоятельной работы обучающихся

1. Формирование отечественной школы конфликтологии.
2. Природа социального конфликта.
3. Источники и причины возникновения конфликта.
4. Позитивные и конструктивные функции конфликта.
5. Структурные элементы конфликта.
6. Проблема типологии конфликтов.
7. Возникновение конфликтологических идей в ранних древних цивилизациях.
8. Рациональное осмысление противоречий, конфликтов античными философами Запада и Востока.
9. Конфликтологические идеи в эпоху Возрождения.
10. Развитие конфликтологической мысли в XVII-XVIII веках (Ф. Бэкон, Т. Гоббс, А. Смит).
11. XIX век – формирование социальных наук и основ конфликтологии.
12. Развитие конфликтологической мысли в трудах О. Конта, К. Маркса, Г. Спенсера.
13. Конфликтологические идеи Э. Дюркгейма, Г. Зиммеля, М. Вебера.
14. Развитие теории конфликта в начале XX века. Понятие конфликта в структурно-функциональной модели социальной организации Т. Парсонса.
15. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера,
16. Концепция конфликтной модели общества Р. Дарендорфа.
17. Концепция всеобщности социального конфликта постиндустриального общества А. Турена.
18. Концепция депривации в анализе конфликта.
19. Конфликт потребностей, интересов, ценностей.
20. Человеческий фактор в конфликте.
21. Типы конфликтных личностей.
22. Типичное поведение в конфликтной ситуации.
23. Характеристика основных стилей поведения в конфликтах: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество.

24. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.
25. Коммуникации как источник конфликта.
26. Коммуникации как процесс с обратной связью. Механизм искажения информации.
27. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов.
28. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.
29. Институализация конфликтов.
30. Легитимизация конфликтов.
31. Анализ основных форм регулирования и разрешения конфликтов.
32. Проблема предупреждения и предотвращения конфликтов.
33. Информационное противоборство в конфликте.
34. Принципы организации собственного информационного потока.
35. “Связи с общественностью” как средство кризисного регулирования, как средство предотвращения конфликта или минимизации его последствий.

Примерные темы рефератов

1. Конфликтология как сфера научного знания: основные понятия и прикладное значение.
2. Формирование основ конфликтологии: представления о конфликте античных мыслителей.
3. Конфликтологические идеи в эпоху Возрождения (Н. Макиавелли, Э. Роттердамский).
4. Развитие исследований о конфликте в XVI – XVIII веках (Ф. Бекон, Т.Гоббс, А.Смит).
5. Научные представления о конфликте в XIX веке (О.Конт, К.Маркс, Г.Спенсер).
6. Развитие научных представлений о конфликте в конце XIX – начале XX века (Э.Дюркгейм, М.Вебер, Г.Зиммель).
7. Научные представления о конфликте в начале XX века (Т. Парсонс).
8. Научные представления о конфликте во второй половине XX века (Л.Козер, Р. Дарендорф).
9. Характеристика понятий: «противоречие», «конфликт».
10. Типология конфликта: проблемы классификации. Классификация конфликта: по источникам (причинам), коммуникативной направленности, составу конфликтующих сторон.
11. Классификация конфликта: по функциональной значимости, формам, масштабу, продолжительности, способам регулирования.
12. Стратегия и особенности управления конфликтами.
13. Модели анализа конфликта. Диагностика конфликта.
14. Направления и методы профилактики конфликта.
15. Политический конфликт.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1 Основная литература

1. Кибанов А.Я. Конфликтология: учебник М.: ИНФРА-М, 2010 (100 экз.)
2. Охременко И.В. Конфликтология 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов М.: Издательство Юрайт, 2020 - <https://urait.ru/book/konfliktologiya-454086>

7.2 Дополнительная литература

1. Кибанов А.Я, Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К, Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник/под ред. А.Я. Кибанова. 2-е изд., перераб. и доп. М.:ИНФРА-М, 2009 (15 экз.)

2. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009 (10 экз.)
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2014 (33 экз.).

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации. СПб: ООО «Виктория плюс», 2014.

7.4. Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Администрации Президента Российской Федерации: <http://president.kremlin.ru>
2. Официальный сайт Кировского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации: <http://lip.ranepa.ru>
3. Официальный сайт Правительства Российской Федерации: <http://www.government.gov.ru>
4. Сервер органов государственной власти Российской Федерации: <http://www.rsnet.ru>
5. Сайт Российской государственной библиотеки: <http://rsl.ru>
6. Научная электронная библиотека: [http:// elibrary.ru](http://elibrary.ru)
7. Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>;
8. Научная библиотека Кировского филиала РАНХиГС. URL: <http://lfags48.ru/ellibrary>
9. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>;
10. Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru;
11. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
12. Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru;
13. Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>;
14. Электронно-библиотечная система Znanium, URL: <https://znanium.com/>
15. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>;
16. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <https://urait.ru/>;
17. Электронно-библиотечная система IPRBOOKS. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>.

7.5. Иные источники

1. «Конфликтология»
2. «Управление персоналом»
3. CENTRAL EUROPEAN BUSINESS REVIEW
Central European Business Review (Пара)
https://elibrary.ru/title_items.asp
4. EASTERN EUROPEAN BUSINESS AND ECONOMICS JOURNAL
Eastern European Business and Economics Studies Centre (Riga)
https://elibrary.ru/title_items.asp
5. ECONOMICS, ENTREPRENEURSHIP, MANAGEMENT
https://elibrary.ru/title_items.asp?id=56364
6. EKONOMISCHE TRENDY
https://elibrary.ru/title_about.asp?id=57971
7. OIKONOMOS: JOURNAL OF SOCIAL MARKET ECONOMY
<http://oikonomos-journal.org/contacts>

8. Emerald Management Xtra

Сайт содержит периодические издания по бизнесу и менеджменту. Также имеется доступ к статьям из других журналов по менеджменту.

<http://www.emeraldinsight.com/Insight/menuNavigation.do?hdAction=InsightHome>

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

Реализация учебной дисциплины Б1.В.09 «Управление конфликтами» осуществляется в аудитории, оснащённой модульной мебелью, видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, компьютером(ами), имеющим(ими) выход в сеть Интернет.

Возможно проведение всех видов занятий с использованием ДОТ. Материалы для проведения учебных занятий с использованием ДОТ должны быть размещены в системе дистанционного обучения Академии (на портале: <https://lms.ranepa.ru>).

Доступ к системе ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в отделе ИКиДО.

Для организации и проведения контактной и самостоятельной работы обучающихся используется:

а) лицензионное программное обеспечение:

Наименование программного обеспечения	Назначение и тип лицензии программного обеспечения
Microsoft Windows	Операционная система. Лицензионная версия
Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)	Офисный пакет приложений. Лицензионная версия
Adobe Acrobat Reader	Программное обеспечение для чтения, печати и рецензирования файлов PDF. Свободная лицензия
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия. Свободная лицензия
Microsoft Edge Google Chrome Mozilla FireFox Opera Yandex	Браузеры. Свободная лицензия
Ramus Educational	Средство для создания диаграмм в формате IDEF0 и DFD. Свободная лицензия
AST	Программное обеспечение для тестирования. Лицензионная версия

б) информационные справочные системы:

Наименование информационной справочной системы	Ссылка на ресурс
Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (официальный сайт);	http://www.consultant.ru
Справочная правовая система «Гарант» (официальный сайт)	http://www.garant.ru