

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Высшая школа современных социальных наук (факультет)

Утверждаю
Директор

ВШССН (факультета)

МГУ имени М.В. Ломоносова

академик Г.В.Осипов

_____ 20_ г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Управление организационными конфликтами»
для магистров по направлению подготовки:

38.04.03 «Управление персоналом»

Направленность (профиль) ОПОП

«Управление человеческими ресурсами и кадровая аналитика»

Форма обучения: очная

Программа одобрена на заседании Ученого совета ВШССН
2020 года, протокол № 6

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с самостоятельно установленным МГУ образовательным стандартом для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки (специальности) 38.04.03. «Управление персоналом».

ОС МГУ утвержден решением Ученого совета МГУ имени М.В. Ломоносова от 27 июня 2011 года, протокол № 3, введен в действие приказом ректора МГУ имени М.В. Ломоносова от 22 июля 2011 года № 729.

Год (годы) приема на обучение _____

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО: вариативная часть, профессиональный блок. Данная дисциплина предусмотрена учебным планом в 2 семестре, на 1 курсе.

2. Входные требования для освоения дисциплины (модуля) включают в себя освоение следующих дисциплин:

- «Теория организации и организационного проектирования»;
- «Мотивация организационной деятельности»;
- «Методы исследования в менеджменте»

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с требуемыми компетенциями выпускников.

| Компетенции выпускников (коды) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с компетенциями |
|--|---|
| <p>Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (УК-3)</p> | <p>Знать: механизмы межкультурного взаимодействия в обществе и организации; (УК-3) Уметь: толерантно взаимодействовать с представителями различных культур; (УК-3) Владеть: навыками формирования психологически - безопасной среды в профессиональной деятельности; навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур; (УК-3)</p> |
| <p>Готовность к руководству персоналом в сфере своей профессиональной деятельности на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям (ОПК-2)</p> | <p>Знать: теории, концепции и механизмы закономерностей становления, социализации, адаптации и развития личности в группе, обществе и на индивидуальном жизненном пути человека; (ОПК-2) Уметь: направлять поведение индивидов (группы) и организовывать профессиональное взаимодействие на основе знания закономерностей становления, социализации, адаптации и развития личности в группе, обществе и индивидуального жизненного пути человека с целью предупреждения конфликтов; (ОПК-2) Владеть: навыками организации профессионального взаимодействия на основе знания закономерностей становления, социализации, адаптации и развития личности в группе, обществе и на индивидуальном жизненном пути человека с целью предупреждения конфликтов; (ОПК-2)</p> |
| <p>Способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру, способность направлять поведение индивидов (группы) и организовывать профессиональное взаимодействие на основе знания закономерностей</p> | <p>Знать: последствия постоянного стресса, являющегося причиной профессионального выгорания и возникновения конфликтов; (ПК-8); Уметь: применять адекватные методы саморегуляции и совладания со стрессовой реакцией, а также адекватные методы разрешения конфликтных ситуаций; (ПК-8); Владеть: навыками предупреждения и профилактики личной профессиональной деформации и профессионального выгорания вызванных профессиональными стрессорами, а также навыками предупреждения, профилактики и разрешения конфликтов; (ПК-8);</p> |

| | |
|--|--|
| <p>становления, социализации, адаптации и развития личности в группе, обществе и индивидуальном жизненном пути человека, способность выстраивать эффективное общение и управленческое воздействие на основе диагностики факторов поведения личности в сложных системах с учетом социально-психологических, этнических, гендерных и возрастных особенностей персонала (ПК-8);</p> | |
| <p>Способность выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения, разрабатывать и экономически обосновать систему мер по их практической реализации (ПК-21);</p> | <p>Знать: методологию и методы проблематизации социальной реальности. (ПК-21); Уметь: использовать теоретические и эмпирические знания для выявления социально значимых проблем. (ПК-21); Владеть: способностью выявлять и обосновывать социально значимые проблемы для предупреждения конфликтов. (ПК-21);</p> |
| <p>Владение технологиями и методами управления конфликтами и стрессами, способность лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами (ПК-39);</p> | <p>Знать: технологии и навыки эффективного проведения в конфликтном взаимодействии и проведения переговорного процесса (ПК-39); Уметь: применять полученные теоретические знания в сфере психологии конфликта и стресса для решения профессиональных задач менеджера; (ПК-39); Владеть: основными методами анализа конфликтных ситуаций (картография конфликта, структурно-динамический анализ конфликта) диагностическими процедурами исследования психологических аспектов конфликтного взаимодействия людей и уровня стресса работников (ПК-39);</p> |
| <p>способность диагностировать и развивать корпоративную культуру организации международной организации (СПК-4);</p> | <p>Знать: основные способы диагностирования корпоративной культуры организации для управления конфликтами (СПК-4); Уметь: применять различные методы для диагностирования корпоративной культуры организации с целью управления конфликтами (СПК-4); Владеть: навыками использования различных методов диагностирования корпоративной культуры организации для управления конфликтами (СПК-4);</p> |
| <p>способность диагностировать и эффективно разрешать организационные конфликты (СПК-5);</p> | <p>Знать: основные способы диагностирования и эффективного разрешения конфликтов в организации (СПК-5); Уметь: применять различные методы для диагностирования и эффективного разрешения конфликтов в организации (СПК-5); Владеть: навыками использования различных методов диагностирования и эффективного разрешения</p> |

4. Объем дисциплины (модуля) составляет 2 з.е., в том числе 36 академических часа, отведенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, 36 академических часов на самостоятельную работу обучающихся.

5. Формат обучения: очный.

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и виды учебных занятий

| Наименование и краткое содержание разделов и дисциплины (модуля), Форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) | Всего (часы) | В том числе | | | |
|--|--------------|---|-----------------------|-------|---|
| | | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) Виды контактной работы, часы | | | Самостоятельная работа обучающегося, часы |
| | | Занятия лекцион ного типа* | Занятия семинар ского | Всего | |
| Тема 1. Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества | 6 | 4 | 2 | 4 | Устный опрос, рефераты, доклады 2 |
| Тема 2. Объект и предмет конфликтологии, принципы и методы исследования конфликтов | 8 | 4 | 2 | 6 | Устный опрос, выполнение практических заданий 2 |
| Тема 3. Современная конфликтология как меганаука | 6 | 2 | | 2 | Устный опрос, рефераты, доклады, дискуссия 4 |
| Тема 4. Конфликт, его природа и сущность | 4 | 2 | | 2 | Устный опрос 2 |
| Тема 5. Типология конфликтов. Бизнес-конфликты, слияния, поглощения, гринмэйл. | 8 | 2 | 2 | 4 | Устный опрос, выполнение практических заданий 4 |
| Тема 6. Структура и процесс развития конфликта | 4 | 2 | | 2 | Устный опрос, выполнение практических заданий 2 |
| Тема 7. Конфликты в организации: понятие, виды, причины | 6 | 2 | 2 | 4 | Устный опрос, выполнение практических заданий 2 |
| Тема 8. Динамика конфликта и стратегии поведения | 4 | | 2 | 2 | Устный опрос, выполнение практических заданий, доклады 2 |
| Тема 9. Управление конфликтом. Способы разрешения различных видов конфликтов. | 4 | 2 | | 2 | Устный опрос, дискуссия, выполнение практических заданий 2 |
| Тема 10. Модели анализа конфликта. | 4 | 2 | | 2 | Устный опрос, выполнение практических заданий |

| | | | | | |
|--|-----------|-----------|---|---|---|
| | | | | | 2 |
| Тема 11. Социальная ответственность бизнеса и власти. | 4 | 2 | 2 | 2 | Устный опрос, выполнение практических заданий, доклады 2 |
| Тема 12. Переговоры и посредничество как одни из способов урегулирования конфликтов. | 4 | 2 | 2 | 2 | Выполнение практических заданий, доклады 2 |
| Тема 13. Социально-психологические технологии управления конфликтами. | 4 | | 2 | 2 | Устный опрос, выполнение практических заданий 2 |
| Промежуточная аттестация (зачет) | 6 | | | | 6 |
| Итого | 72 | 36 | | | 36 |

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества

Конфликтология как наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования. История развития отечественной конфликтологии. Зарождение и развитие конфликтологических идей в практических знаниях, религиозных учениях, искусстве и культуре, появление первых воззрений на конфликт. Древние и другие философы о происхождении конфликтов. Конфуций. Адам Смит, Карл Маркс о конфликтах. Эмиль Дюркгейм и Макс Вебер. Основные подходы к понятию «конфликт». Становление и развитие частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии. Взаимосвязь конфликтологии с другими науками. Выделение конфликтологии из ранга междисциплинарной науки в самостоятельную науку. Межпредметные связи: место конфликтологии в ряду экономических, социологических и психологических дисциплин, ее значение как важной составной части менеджмента. Взаимодействие конфликтологии и общества.

Тема 2. Объект и предмет конфликтологии, принципы и методы исследования конфликтов

Определение предметного поля конфликтологии. Основные цели конфликтологии. Объект

конфликтологии. Связь конфликтологии с другими направлениями науки. Методы конфликтологии: методы изучения и оценки личности (наблюдение, опрос, тестирование); методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группе (наблюдение, опрос, социометрический метод); методы диагностики и анализа конфликта (наблюдение, опрос, анализ результатов деятельности, метод экспертного интервью); методы управления конфликтами (структурные методы, метод картографии).

Тема 3. Современная конфликтология как меганаука

История развития конфликтологии как науки. Становление отечественной конфликтологии – конец 80-х – 90-е годы. Основные направления исследований. Международный опыт в изучении и преодолении конфликтов. Конфликтологические организации: их цели, задачи, потребность в их услугах. Место конфликтологии в ряду экономических, социологических и психологических дисциплин, ее значение как важной составной части менеджмента. Необходимость изучения конфликтологии для всех видов управленческой деятельности. Основное предназначение конфликтологии применительно к управлению персоналом.

Тема 4. Конфликт, его природа и сущность

Понятие конфликта. Природа и функции конфликта. Противоречие и конфликт: общее и особенное. Содержание и направленность, формы и уровни проявления конфликта. Различные трактовки понятия конфликта. Различные виды определения конфликта. Необходимые и достаточные условия конфликта. Составные элементы конфликта: конфликтная ситуация, инцидент, конфликтные личности. Основа конфликта - конфликтная ситуация и её элементы. Признаки наличия конфликтной ситуации. Инцидент, его определение и значение в развитии конфликта. Конфликтные личности, их роль в наличии конфликта. Участники конфликта: их роли, статусы, ранги, потенциалы. Субъективные характеристики сторон конфликта: потребности, мотивы, притязания, интересы, позиции, образы конфликтной ситуации.

Тема 5. Типология конфликтов. Бизнес-конфликты, слияния, поглощения, гринмэйл.

Существующие подходы к разработке типологии конфликтов: проблемы и ограничения. Необходимость создания типологии конфликтов. Конструктивные и деструктивные конфликты. Проблема типологизации конфликтов. Основания типологизации.

Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт. Межгрупповой конфликт. Внутри- и межинституциональные конфликты. Трудовые конфликты. Ситуационные и позиционные, кратковременные и затяжные конфликты. Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты. Типология конфликтов А.Дойча. Классификация конфликтов по направленности взаимодействия: вертикальные, горизонтальные и смешанные конфликты. Их характеристика, особенности, важность распознавания для руководителей. Классификация конфликтов по значению для организации: конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушительные) конфликты. Классификация конфликтов по характеру причин: объективные и субъективные конфликты. Их особенности, причины возникновения. Классификация конфликтов по способу их разрешения: антагонистические и компромиссные конфликты. Особенности их протекания, способы их разрешения. Бизнес-конфликты, слияния, поглощения, гринмэйл.

Тема 6. Структура и процесс развития конфликта

Основные элементы конфликтов. Основные и неосновные участники конфликта. Детерминация конфликта. Объективные и субъективные факторы, внешние и внутренние причины конфликта. Основные объективные причины конфликтов. Основные субъективные причины конфликтов. Объективно-субъективные причины конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов: структурно организационные; функционально-организационные; личностно-функциональные; ситуативно-управленческие. Личностные причины конфликтов. Значение выявления причин конфликтов для их конструктивного разрешения. Понятие конструктивных (функциональных) и деструктивных (дисфункциональных) функций конфликта: многоаспектность проблемы. Значение конфликта в индивидуальной и общественной жизни. Влияние последствий конфликта. Этапы развития конфликта. Зависимость последствий конфликта от эффективности управления им.

Тема 7. Конфликты в организации: понятие, виды, причины

Понятие организации. Необходимость разграничения организационных и межличностных конфликтов. Особенности организационных конфликтов. Виды конфликтов в организации (внутренние и внешние, ресурсные, позиционные, инновационные, динамические и пр.). Факторы, влияющие на развитие конфликта: характер разногласий и проблем, лежащих в основе конфликта, характеристики конфликтующих сторон, факторы ситуации, стратегии поведения участников, навыки управления конфликтом и др. Основные этапы развития

конфликта в организации. Роль конфликтов для развития и функционирования организации. Причины конфликтов в организациях. Типовые конфликтные ситуации в производственных организациях. Объективные причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный». Субъективные причины конфликтов между руководителями и подчиненными. Основные условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали». Главные условия, способствующие конструктивному разрешению конфликтов с подчиненными. Технологии управления конфликтными ситуациями. Профилактика деструктивных конфликтов.

Тема 8. Динамика конфликта и стратегии поведения

Динамические модели развития конфликтных отношений. «Девять ступеней вниз» Х. Бродяля. Предконфликтная стадия. Активная часть конфликта. Разрешение конфликта. Постконфликт. Острота, длительность и последствия конфликта. Основные модели конфликта: “деловой спор”, “формализация отношений”, “психологический антагонизм”. Кумулятивный характер конфликта. Потенциальный конфликт или конфликтная ситуация. Сигналы конфликта. Источники осознания конфликта. Временные границы конфликта - его начало и окончание. Условия, необходимые для признания конфликта начавшимся. Основные периоды в развитии конфликта: латентный, открытый, послеконфликтный. Возможность прекращения конфликта на начальной стадии. Эскалация конфликта. Типичные формы эскалации. Завершение конфликта и его варианты: угасание, устранение, урегулирование, разрешение конфликта. Условия для разрешения конфликта. Постконфликтная стадия. Особенности динамики различных видов конфликтов. Стратегии завершения конфликта: уклонение, приспособление, компромисс, конфронтация, принуждение (подавление).

Тема 9. Управление конфликтом. Способы разрешения различных видов конфликтов.

Развития и разрешения конфликтной ситуации. Модель управления конфликтами Томаса – Килманна. Преимущества и недостатки стратегий управления конфликтами. Модели завершения конфликта: угасание, разрешение, урегулирование, перерастание в другой конфликт. Процедурные аспекты урегулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Способы предотвращения конфликтов и технологии управления конфликтом (информационный, коммуникативный, социально-психологический и организационный). Информационные “помехи”, информационный

вакуум дезинформация как источники кризисов и конфликтов и условия их усугубления. Связи с общественностью как действенное средство предотвращения и разрешения конфликтов. Предупреждение конфликта в латентной стадии. Неуправляемые конфликты.

Тема 10. Модели анализа конфликта.

Модель конфликта как процесса. Описательная модель конфликта. «Треугольник конфликта». Объяснительная модель конфликта. Балансовый лист. Информационная модель конфликта. «Карта конфликта». 7 шагов анализа и оценки ситуации в конфликте. Конфликттограмма.

Тема 11. Социальная ответственность бизнеса и власти.

Социальная ответственность бизнеса и власти — одно из основных направлений в предупреждении конфликтов. СОБ: понятие, определение термина. Виды СОБ. Модели СОБ в разных странах. СОБ её компоненты и уровни проявления. Модели и критерии СО. Проблемы СОБ в России. Роль социальной ответственности менеджмента в бизнесе для предупреждения социальных конфликтов. Подходы к СОБ в менеджменте: корпоративный эгоизм, корпоративный альтруизм, разумный эгоизм. Модель оптимального управленческого решения.

Тема 12. Переговоры как один из способов урегулирования конфликтов.

Особенности переговоров. Роль медиатора. Манеры, стили, моральный кодекс переговоров. Типология, функции, стратегии ведения переговоров. Динамика переговоров. Процесс подготовки и проведения переговоров.

Тема 13. Социально-психологические технологии управления конфликтами.

Социально-психологические причины конфликта. Методы позитивного поведения. Правила позитивного поведения. Социально-психологические технологии управления конфликтами. Бизнес-этикет. Этика деловых отношений.

Планы семинарских занятий:

Занятие 1. Семинар - развернутая беседа на тему: «Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества».

Цель семинарского занятия: рассмотреть основные теории о происхождении и возникновении конфликтов.

Задачи семинарского занятия:

- Ориентироваться в многообразии подходов к определению понятия «конфликт»
- Знать основные теории происхождения и развития конфликта;
- Понимать сущность понятий «конфликт», «конфликтная ситуация»
- Выявить роль конфликтов в жизни общества

Вопросы для обсуждения:

1. История обсуждения конфликта, попыток его анализа и интерпретации.
2. Социально-психологическая основа конфликтологии.
3. Проблема конфликта в современной западной конфликтологии.
4. Проблема конфликта в отечественной конфликтологии
5. Причины и следствия недооценки конфликтологии в недавнем прошлом

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить рефераты №№ 12-16

Литература основная: №№ 1-4

Литература дополнительная: №№ 1-15

Занятие 2. Семинар - развернутая беседа на тему: «Объект и предмет конфликтологии, принципы и методы исследования конфликтов».

Цель семинарского занятия: рассмотреть структуру конфликта и методы его исследования.

Задачи семинарского занятия:

- Изучить структуру конфликта
- Изучить и сравнить методы исследования конфликтов
- Рассмотреть принципы исследования конфликтов

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие структуры конфликта.
2. Основные компоненты конфликта.
3. Психологические составляющие конфликта: мотивы сторон, конфликтное поведение, стратегии и тактики.
4. Особенности восприятия конфликтной ситуации.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить рефераты №№ 1-3,7

Литература основная: №№ 1-4

Литература дополнительная: №№ 1-15

Занятие 3. Семинар – круглый стол на тему: «Современная конфликтология как меганаука».

Цель семинарского занятия: рассмотреть особенности современной конфликтологии.

Задачи семинарского занятия:

- Выявить особенности современной конфликтологии
- Выделить черты конфликтологии как мега науки

Вопросы для обсуждения:

1. Общесоциологические теории о конфликте как инструменте социального развития.
2. Разработка типологии конфликтов в западной и отечественной социологии.
3. Психоаналитическое направление исследования конфликта.
4. Теория позитивно-функционального конфликта Л. Козера.

5. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа.

6. Современная конфликтология.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить рефераты №№ 12-15, 21-22

Литература основная: №№ 1-4

Литература дополнительная: №№ 1-15

Занятие 4. Семинар – дискуссия на тему: «Конфликт, его природа и сущность».

Цель семинарского занятия: рассмотреть особенности, природу и роль конфликтов.

Задачи семинарского занятия:

- Проанализировать природу конфликта
- Проанализировать сущность конфликта
- Выделить основные составляющие конфликта

Вопросы для обсуждения:

1. Участники и движущие силы социального конфликта.
2. Объект и предмет социального конфликта.
3. Противоречие как основа конфликтного взаимодействия.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить рефераты №№ 1-11

Литература основная: №№ 1-4

Литература дополнительная: №№ 1-15

Занятие 5. Семинар – дискуссия на тему: «Типология конфликтов».

Цель семинарского занятия: рассмотреть существующие типологии конфликтов.

Задачи семинарского занятия:

- Проанализировать природу конфликта
- Проанализировать сущность конфликта
- Выделить основные составляющие конфликта

Практическое задание:

Вашему вниманию предлагается две типологии конфликтов отечественных конфликтологов - Э. А. Уткина и А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова. Цель задания — сравнить их между собой и дать свою оценку каждой из них. Попробуйте проанализировать достоинства и недостатки (если они имеются) каждой из типологий.

Классификация № 1. Уткин Э. А. Конфликтология. — М.: Экмос. 1998.— С. 66—68.

Существует четыре основных типа конфликтов: *внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой.*

Внутриличностный конфликт. Здесь участниками являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п. Внутриличностный конфликт чаще всего происходит тогда, когда к человеку предъявляются противоречивые или взаимоисключающие требования.

Межличностный конфликт. Это один из самых распространенных типов конфликта. Межличностный конфликт чаще всего проявляется в борьбе за ресурсы, капитал или рабочую силу. Межличностный конфликт может также проявиться в столкновениях личностей.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои собственные нормы поведения. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, и возникает конфликт между личностью и группой. Можно выделить конфликты между группой и личностью - не членом группы, внутригрупповые конфликты - между группой и одним из ее членов, конфликт между группой и руководителем.

Межгрупповой конфликт. Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Классификация № 2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология.— М.: ЮНИТИ, 1999. – С. 207 – 209.

Один из существенных признаков конфликта составляют характер и особенности участвующих в нем сторон. От того, кем представлены конфликтующие стороны, решающим образом зависят характеристики конфликта. Поэтому базисная классификация конфликта, по Анцупову и Шипилову, выглядит следующим образом:

ТИП:

1. Внутриличностные;

..

2. Межличностные;
3. Между личностью и группой;
4. Между малыми социальными группами;
5. Между средними социальными группами;
6. Между большими социальными группами;
7. Межгосударственные;
8. Межкоалиционные.

Основной объект конфликтологии составляют последние семь видов социальных конфликтов, исключая внутриличностный. *Межличностные конфликты* представляют собой столкновения интересов двух людей. Если начальник отдела противопоставил себя группе подчиненных, то это будет *конфликт типа «личность-группа»*. Борьба в учительском коллективе средней школы между сторонниками директора и его противниками - это *конфликт между малыми группами*. *Средние социальные группы* по количественному составу занимают промежуточное положение между малыми и большими. Если количество участников конфликта превышает несколько сотен человек, то это *конфликт между большими социальными группами*. *Международные конфликты* представляют собой борьбу между двумя государствами или их коалициями. Может также возникнуть конфликт между государством и *коалицией* государств.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить рефераты №№ 1-9, 16

Литература основная: №№ 1-4

Литература дополнительная: №№ 1-15

Занятие 6. Семинар - развернутая беседа на тему: «Структура и процесс развития конфликта».

Цель семинарского занятия: рассмотреть структуру и процесс развития конфликта.

Задачи семинарского занятия:

- Изучить структуру конфликта
- Рассмотреть процесс развития конфликта
- Проанализировать все стадии развития конфликта

Вопросы для обсуждения:

1. Основные элементы процесса конфликта.
2. Проблема разграничения понятий объекта и предмета конфликта.
3. Участники конфликта, их роли в конфликте и социальные статусы.
4. Объективные и личностные элементы конфликта.
5. Макро- и микросреда конфликта.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить рефераты №№ 1-4

Литература основная: №№ 1-4

Литература дополнительная: №№ 1-15

Занятие 7. Семинар - развернутая беседа на тему: «Конфликты в организации: понятие, виды, причины».

Цель семинарского занятия: рассмотреть конфликты в организации.

Задачи семинарского занятия:

- Что такое организационный конфликт
- Виды конфликтов в организации
- Проанализировать все стадии развития конфликта

Практическое задание:

Определите природу конфликта (А, Б, В) в следующих ситуациях:

Задача 1. 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 рвет данную записку.

Задача 2. При распределении премии начальник не выписал ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только:

«Это я вас учу». Подчиненный чувствует себя несправедливо обиженным.

Задача 3. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый работник с воодушевлением приступает к трудовой деятельности, проявляя высокую работоспособность и добросовестность.

Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства, начинает саботировать задания, опаздывать на работу. Назревает конфликт.

Задача 4. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6. Начальник участка дает 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.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить рефераты №№ 1-4, 15-20

Литература основная: №№ 1-4

Литература дополнительная: №№ 1-15

Занятие 8. Семинар - дискуссия на тему: «Динамика конфликта и стратегии поведения».

Цель семинарского занятия: рассмотреть этапы развития конфликта и стратегии поведения.

Задачи семинарского занятия:

- Изучить этапы развития конфликта
- Проанализировать стратегии поведения в конфликте

Вопросы для обсуждения:

1. Технологии предупреждения социального конфликта.
2. Методы регулирования конфликтов.
3. Стимулирование конфликта.
4. Зависимость выбора модели решения конфликта от его диагноза.
5. Взаимосвязь моделей разрешения конфликтов со стратегией и тактикой поведения оппонентов и посредников конфликта.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить рефераты №№ 1-4, 18-20

Литература основная: №№ 1-4

Литература дополнительная: №№ 1-15

Занятие 9. Семинар – круглый стол на тему: «Управление конфликтом. Способы разрешения различных видов конфликтов».

Цель семинарского занятия: изучить способы разрешения конфликтов.

Задачи семинарского занятия:

- Методы разрешения конфликтов
- Проанализировать стратегии поведения в конфликте

Вопросы для обсуждения:

1. Влияние прогнозирования конфликта на конфликтное поведение участников.
2. Компромисс как модель решения конфликта и условия его применения.
3. Методика устранения причин и мотивов конфликтного поведения.
4. Силовая модель решения конфликта.
5. Интегративная модель управления конфликтом, ее универсальность, эффективность и сложность.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить рефераты №№ 1-11, 16-20

Литература основная: №№ 1-4

Литература дополнительная: №№ 1-15

Занятие 10. Семинар – круглый стол на тему: «Модели анализа конфликта».

Цель семинарского занятия: изучить модели анализа конфликта.

Задачи семинарского занятия:

- Проанализировать, выявить плюсы и минусы моделей анализа конфликта

Практическое задание:

Деловая игра «Скульптура конфликта»

Цели: отработать умение продуктивно действовать и принимать эффективные решения в кризисной ситуации; способствовать мобилизации внимания участников на партнере и включенности их в решение групповой задачи; потренироваться в определении четких целей деятельности, в выработке индивидуальной и совместной стратегии и тактики успеха.

Задание: Нередко мы затрудняемся в решении конфликтной ситуации не потому, что не понимаем сути проблемы, а из-за растерянности перед выбором эффективной тактики поведения из множества возможных. Ситуация выбора часто не дает сосредоточиться на главном. Методика «Скульптур» поможет увидеть проблему в виде образа, включит в активную работу правополушарный отдел мозга, следовательно, задействует наши творческие силы, столь необходимые для эффективного и нетривиального действия.

1 этап:

Участники делятся на 4 подгруппы. Команды должны выбрать известный литературный сюжет и в течение 10 минут сосредоточиться на одной из конфликтных ситуаций из него.

Необходимо на листе бумаги:

- четко сформулировать, назвать суть конфликта или проблемы так, как это видится самим игрокам;
- обозначить по полу, возрасту и по должности, родственным или иным связям, если такие существуют, непосредственных участников конфликта;
- присвоить участникам порядковые номера: участник №1, участник №2 и т.д.
- притвориться к устному описанию конфликта, для этого сформулировать рассказ о ситуации, который будет наиболее четко представлять проблему и расстановку сил.

2 этап:

Участники подгруппы работают над скульптурой, которая могла бы аллегорически выразить суть конфликта. В этой скульптуре могут прослеживаться определенные герои ситуации, она количественно (по составу актеров) может совпадать с количеством участников конфликта. А может лишь образно сформулировать суть проблемы, ее эмоциональный градус, состояние человека, который находится в эпицентре конфликта.

3 этап:

Каждая из остальных подгрупп пытается угадать задуманный литературный сюжет. Если угадать не получается, можно переходить к следующему этапу.

4 этап:

На этом этапе каждой из команд необходимо озвучить рассказ об исследуемой ситуации, не называя произведение и имена героев, условно обозначая их «участник № 1», «участник № 2» и т. д. Члены других команд лишь слушают, воздерживаясь от оценок. Каждая из остальных подгрупп пытается угадать задуманный литературный сюжет.

5 этап:

Участники других команд совместно выстраивают из членов первой команды еще одну скульптуру, которая отражает их видение разрешенной

проблемы. Эта скульптура должна задействовать конфликтующие силы после того, как проблема решена, показать их взаимодействие, или их эмоциональное состояние, или физический результат разрешенного противодействия, или его метафорический образ. Затем они поясняют свое решение. Все участники игры совместно делают вывод о том, какой из стилей разрешения конфликтной ситуации был порекомендован; совпал ли он с литературным сюжетом; было ли решение эффективным.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить рефераты №№ 1-11, 16-20

Литература основная: №№ 1-4

Литература дополнительная: №№ 1-15

Занятие 11. Семинар – развернутая дискуссия на тему: «Социальная ответственность бизнеса и власти».

Цель семинарского занятия: проанализировать социальную ответственность бизнеса и власти.

Задачи семинарского занятия:

- Сущность социальной ответственности бизнеса и власти
- Виды, модели, уровни и составляющие социальной ответственности

Вопросы для обсуждения:

1. СОБ: понятие, определение термина.
2. Виды СОБ.
3. Модели СОБ в разных странах.
4. СОБ её компоненты и уровни проявления.
5. Модели и критерии СО.
6. Проблемы СОБ в России.
7. Подходы к СОБ в менеджменте: корпоративный эгоизм, корпоративный альтруизм, разумный эгоизм.

Литература основная: №№ 1-4

Литература дополнительная: №№ 1-15

Занятие 12. Семинар – развернутая дискуссия на тему: «Переговоры и посредничество как одни из способов урегулирования конфликтов».

Цель семинарского занятия: выявить роль переговоров в урегулировании конфликтов.

Задачи семинарского занятия:

- Выявить сущность переговорного процесса.
- Выделить этапы процесса переговоров.
- Проанализировать стратегии и тактики переговорного процесса.

Вопросы для обсуждения:

1. Переговоры как универсальный механизм разрешения конфликтов.
2. Основное содержание процесса переговоров.

3. Требования к участнику переговоров.
4. Организация переговорного процесса.
5. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить рефераты №№ 2-3, 6-8

Литература основная: №№ 1-4

Литература дополнительная: №№ 1-15

Занятие 13. Семинар – развернутая дискуссия на тему: «Социально-психологические технологии управления конфликтами».

Цель семинарского занятия: проанализировать социально-психологические технологии управления конфликтами.

Задачи семинарского занятия:

- Выявить социально-психологические причины конфликта
- Изучить методы и правила позитивного поведения

Вопросы для обсуждения:

1. Социально-психологические причины конфликта.
2. Методы позитивного поведения.
3. Правила позитивного поведения.
4. Социально-психологические технологии управления конфликтами.
5. Бизнес-этикет. Этика деловых отношений.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить рефераты №№ 1-22

Литература основная: №№ 1-4

Литература дополнительная: №№ 1-15

7. Фонд оценочных средств для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

| РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ по дисциплине (модулю) | | Виды оценочных средств | ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА ОБУЧЕНИЯ по дисциплине (модулю) | |
|--|--|--|--|---------------------------------------|
| | | | незачет | зачет |
| | механизмы межкультурного взаимодействия в обществе и организации; (УК-3) | | Отсутствие знаний | Сформированные систематические знания |
| | Готовность к руководству персоналом в сфере своей профессиональной | Реферат №: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 20 Тест №: 1, 5, 11, 15, 20 Практические | Отсутствие знаний | Сформированные систематические знания |

| | | | | |
|--------------|--|---|-------------------|---------------------------------------|
| Знать | деятельности на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям (ОПК-2) | задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 2, 3, 4, 6 - 14, 16, 20, 28, 30 | | |
| | последствия постоянного стресса, являющегося причиной профессионального выгорания и возникновения конфликтов; (ПК-8) ; | Реферат №: 1, 2, 10, 13 Тест №: 1, 2, 6, 7, 8, 9, 10, 15 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 1, 2, 3, 15 | Отсутствие знаний | Сформированные систематические знания |
| | методологию и методы проблематизации социальной реальности. (ПК-21) ; | Реферат №: 7, 8, 14, 15, 16, 20 Тест №: 2, 3, 7, 14, 18 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 8, 11, 12, 16, 24-28 | Отсутствие знаний | Сформированные систематические знания |
| | технологии и навыки эффективного проведения в конфликтном взаимодействии и проведения переговорного процесса; (ПК-39) ; | Реферат №: 16, 18, 20 Тест №: 3, 10, 12, 18 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 1, 2, 29 | Отсутствие знаний | Сформированные систематические знания |
| | основные способы диагностирования корпоративной культуры организации для управления конфликтами (СПК-4) ; | Реферат №: 3, 4, 8, 14, 15, 16, 20 Тест №: 1, 2, 5, 6, 8, 9 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10 | Отсутствие знаний | Сформированные систематические знания |
| | | | | |

| | | | | |
|--------------|---|--|-------------------|---------------------------------------|
| | | Контрольные вопросы (зачет) №: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 19, 20, 23, 30 | | |
| | основные способы диагностирования и эффективного разрешения конфликтов в организации (СПК-5); | Реферат №: 3, 4, 7, 8, 9, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20 Тест №: 4, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 16, 17, 18 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 6, 7, 13-23, 30 | Отсутствия знаний | Сформированные систематические знания |
| Уметь | толерантно взаимодействовать с представителями различных культур; (УК-3) | | Отсутствия умений | Успешное и систематическое умение |
| | направлять поведение индивидов (группы) и организовывать профессиональное взаимодействие на основе знания закономерностей становления, социализации, адаптации и развития личности в группе, обществе и индивидуального пути человека с целью предупреждения конфликтов; (ОПК-2) | Реферат №: 3, 4, 8, 14, 15 Тест №: 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11 Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11-13 Контрольные вопросы (зачет) №: 8-12, 16, 17, 29-30 | Отсутствия умений | Успешное и систематическое умение |
| | применять адекватные методы саморегуляции и совладания со стрессовой реакцией, а также адекватные методы разрешения | Реферат №: 3, 4, 8, 14, 15, 16, 20 Тест №: 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 19 Практические задания: деловая игра | Отсутствия умений | Успешное и систематическое умение |

| | | | |
|--|--|------------------------|-----------------------------------|
| конфликтных ситуаций; (ПК-8); | Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 8-12, 16, 17, 29-30 | | |
| использовать теоретические и эмпирические знания для выявления социально значимых проблем. (ПК-21); | Реферат №: 3, 4, 8, 14, 15, 16, 20 Тест №: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 8-12, 16, 17, 29-30 | Отсутствии е умений | Успешное и систематическое умение |
| применять полученные теоретические знания в сфере психологии конфликта и стресса для решения профессиональных задач менеджера; (ПК-39); | Реферат №: 3, 4, 8, 14, 15 Тест №: 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 8-12, 16, 17, 29-30 | Отсутствии е умений | Успешное и систематическое умение |
| применять различные методы для диагностирования корпоративной культуры организации с целью управления конфликтами (СПК-4); | Реферат №: 8, 9, 14, 15, 17, 18, 19 Тест №: 1, 2, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 17, 18 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 13-23, 28, 30 | Отсутствии е умений | Успешное и систематическое умение |
| применять различные методы для диагностирования и эффективного разрешения конфликтов в организации (СПК-5); | Реферат №: 3, 4, 8 Тест №: 9, 11, 20 Практические задания: деловая игра, Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 | Отсутствии е умений | Успешное и систематическое умение |

| | | Контрольные вопросы (зачет) №: 21-22 | | |
|----------------|---|---|---|---|
| Владеть | навыками формирования психологически - безопасной среды в профессиональной деятельности; навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур; (УК-3) | | Отсутстви е навыков (владений , опыта) | Сформирова нные навыки (владения), применяемы е при решении задач |
| | навыками организации профессионального взаимодействия на основе знания закономерностей становления, социализации, адаптации и развития личности в группе, обществе и на индивидуальном жизненном пути человека с целью предупреждения конфликтов; (ОПК-2) | Реферат №: 3, 4, 8, 14, 15, 16, 20 Тест №: 1-20 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 7-23, 28-30 | Отсутстви е навыков (владений , опыта) | Сформирова нные навыки (владения), применяемы е при решении задач |
| | навыками предупреждения и профилактики личной профессиональной деформации и профессионального выгорания вызванных профессиональными стрессорами, а также навыками предупреждения, профилактики и разрешения конфликтов; (ПК-8); | Реферат №: 3, 4, 8, 14, 15, 16, 20 Тест №: 1-20 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 7-24, 28-30 | Отсутстви е навыков (владений , опыта) | Сформирова нные навыки (владения), применяемы е при решении задач |
| | способностью выявлять и обосновывать социально значимые проблемы для предупреждения конфликтов; (ПК-21); | Реферат №: 3, 4, 8, 14, 15, 16, 20 Тест №: 1-20 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях | Отсутстви е навыков (владений , опыта) | Сформирова нные навыки (владения), применяемы е при решении задач |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | | №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 7-23, 28-30 | | |
| | основными методами анализа конфликтных ситуаций (картография конфликта, структурно-динамический анализ конфликта) диагностическими процедурами исследования психологических аспектов конфликтного взаимодействия людей и уровня стресса работников (ПК-39) ; | Реферат №: 3, 4, 5, 8, 14, 15, 16, 20 Тест №: 1-20 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 7-23, 28-30 | Отсутстви е навыков (владений , опыта) | Сформирова нные навыки (владения), применяемы е при решении задач |
| | навыками использования различных методов диагностирования корпоративной культуры организации для управления конфликтами (СПК-4) ; | Реферат №: 3, 7, 9, 17, Тест №: 9 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 7-23, 28-30 | Отсутстви е навыков (владений , опыта) | Сформирова нные навыки (владения), применяемы е при решении задач |
| | навыками использования различных методов диагностирования и эффективного разрешения конфликтов в организации (СПК-5) ; | Реферат №: 4, 8, 9, 1, 13, 14, 15, 19 Тест №: 2, 6, 8, 9, 11 Практические задания: деловая игра Вопросы на семинарских занятиях №: 3, 4, 5, 6, 7, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 7-23, 28-30 | Отсутстви е навыков (владений , опыта) | Сформирова нные навыки (владения), применяемы е при решении задач |

Темы рефератов по дисциплине «Управление организационными конфликтами»

1. Основные методы исследования конфликта
2. Принципы посредничества в разрешении конфликтов
3. Основные принципы методики разрешения конфликтов
4. Особенности межличностных конфликтов
5. Причины межличностных конфликтов
6. Методы поддержания и развития сотрудничества.
7. Основные стратегии разрешения конфликтов – достоинства и недостатки.
8. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
9. Корпоративная культура и ее роль в предотвращении и разрешении конфликтов.
10. Типы поведения участников в конфликтных ситуациях.
11. Технология эффективного общения в конфликте.

12. Вклад в формирование конфликтологии представителей социологии (О.Конт, Г.Спенсер, К.Маркс).
13. Вклад в формирование конфликтологии представителей психологии (К.Юнг, З.Фрейд, А.Адлер).
14. Социология конфликта Л. Козера.
15. Социология конфликта Р. Дарендорфа.
16. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
17. Роль руководителя при разрешении организационных конфликтов.
18. Конфликтные ситуации с новыми сотрудниками в организации.
19. Управление внутригрупповыми и межгрупповыми конфликтами.
20. Способы разрешения межгрупповых конфликтов.
21. Конфликтология как мега наука.
22. Современная конфликтология.

Практические задания

1. Составить программу действия работника по ликвидации конфликтной ситуации или разрешению конфликта.
2. Представьте себе реальный или воображаемый конфликт и опишите все факторы, влияющие на его развитие и возможности разрешения.
3. Вспомните реальную конфликтную ситуацию или конфликт и опишите способ разрешения конфликта с обоснованием этого способа.

Вопросы для развернутого ответа

1. Что такое конфликт? Назовите основные его признаки.
2. Сравните понятия: «объект конфликта» и «предмет конфликта».
3. Что такое функциональный и дисфункциональный конфликт? Приведите примеры.
4. Сравните повод конфликта и инцидент.
5. Дайте характеристику основным и неосновным участникам конфликта.
6. Что означает «создание образа врага» в конфликте и какова его роль в развитии конфликта?

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

СТУДЕНТОВ:

Тестовые задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Управление организационными конфликтами»

1. **Выделите один из способов управления конфликтами**
 - а) разъяснение требований к работе;
 - б) решение проблемы;
 - в) противоборство;
 - г) разжигание инцидента;
 - д) активизация конфликтогенов.

2. **Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:**
 - а) нет;
 - б) да;
 - в) да, только для руководящих работников;
 - г) да, для руководителей низшего звена;
 - д) да, для руководителей высшего звена.

3. Условием возникновения конфликта является наличие:

- а) оппонентов и объекта конфликта;
- б) конфликтной ситуации и инцидента;
- в) оппонентов и инцидента;
- г) конфликтной ситуации и объекта конфликта;
- д) как минимум трех заинтересованных сторон.

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

- а) Сократу;
- б) Гераклиту;
- в) Ф.Тейлору;
- г) Г.Зиммелю;
- д) П Дракеру.

5. Для какого стиля разрешения конфликтов (согласно матрице Томаса) характерны уступки:

- А) Конфронтация
- Б) Приспособление
- В) Избегание

6. 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) противоборство между субъектами социального взаимодействия, направленное на выяснение взаимоотношений
- Г) причина конфликта
- Д) этап развития конфликта

7. 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
- Д) необходимое условие конфликта

8. Конфликт в организации – это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты между различными структурными элементами организации;
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

9. Стратегические методы разрешения конфликта:

- а) планирование социального развития
- б) конкретные требования к работе каждого
- в) система поощрения за инициативу
- г) добросовестность

10. **Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:**
а) посредник
б) пособник
в) подстрекатель
11. **Конфликтогены – это:**
А) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
Б) проявления конфликта
В) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
Г) состояние личности, которые наступают после разрешения конфликта
Д) поведенческие реакции личности в конфликте
12. **Управление конфликтами – это:**
А) целенаправленное воздействие на его динамику
Б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт
В) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
Г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на формирование адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
Д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих
13. **Содержание управления конфликтами включает:**
а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.
14. **В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:**
а) «выигрыш – выигрыш»;
б) «выигрыш – проигрыш»;
в) «проигрыш – проигрыш»;
г) «проигрыш – выигрыш»;
д) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».
15. **Внутриличностный конфликт – это:**
А) глубокие эмоциональные переживания личностью своих недостатков
Б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
В) столкновение противоположно направленных мотивов личности
Г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности
Д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели
16. **Технология эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:**

- А) убедить соперника в своей правоте
- Б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки сопернику
- В) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником
- Г) добиться превосходства в споре

17. 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.

18. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.

19. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

20. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

21. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

22. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

23. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

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

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

25. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

В конце семестра проводится зачет, состоящий из устной части, где проверяется достигнутый уровень знаний по дисциплине «Управление организационными конфликтами».

Примерные вопросы к зачету по дисциплине «Управление организационными конфликтами»

1. Объект и предмет исследования конфликтологии
2. Основные черты конфликта и его определение
3. Источники и предпосылки возникновения конфликтологии
4. Особенности становления и развития конфликтологии в России
5. Конфликтология как мега наука
6. Назовите основные положения «общей теории конфликта» К. Боулдинга
7. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления
8. Типология конфликтов по общественно-политическим, социально-экономическим, морально-психологическим признакам
9. Структура, фазы и стадии развития конфликта
10. Сложная описательная модель структуры конфликта
11. Стратегии, стили поведения в конфликте
12. Типы конфликтогенов и форма их проявления
13. Конфликтные личности. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов
14. Межличностный конфликт, его суть и основные причины. Классификация межличностных конфликтов
15. Основные типы конфликтов в организации
16. Индивидуальные трудовые конфликты
17. Способы урегулирования и разрешения организационных конфликтов
18. Организационные изменения. Бенчмаркинг и реинжиниринг в управлении конфликтами
19. Методы профилактики и предупреждения конфликтов в организации
20. Прогнозирование конфликтов
21. Методики анализа конфликта
22. Социальная ответственность власти, бизнеса и личности
23. Переговоры как способ разрешения конфликта
24. Стратегии переговоров и их характеристика
25. Проблема посредничества в социальном конфликте
26. Деловая этика и этикет в предупреждении и разрешении конфликтов.
27. Модель оптимального управленческого решения как условия предупреждения конфликта
28. Невербальная коммуникация как механизм предупреждения конфликтов в организации

29. Правовые способы разрешения конфликтов в организации
30. Социально-психологические технологии управления конфликтами. Позитивное поведение личности.

Учебно-методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям. Самостоятельная работа включает: проработку конспекта лекций и учебной литературы, поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, а также выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях.

Одним из важных методов самостоятельной работы студента является работа с научной литературой. При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой позволяют экономить время и повышают продуктивность. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Основные *приемы* можно свести к следующим:

- составить перечень книг, с которыми следует познакомиться;
- перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что выходит за рамки официальной учебной деятельности и расширяет общую культуру);
- обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит экономить время);
- определить, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть;
- все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц);
- если книга – собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора;
- следует выработать способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать);

Таким образом, чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично,

критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Грамотная работа с научной литературой, предполагает соблюдение ряда правил. Прежде всего, при такой работе необходимо сознательное усвоение прочитанного, осмысление его, стремление дойти до сути, невозможен формальный, поверхностный подход, механическое заучивание, простое накопление цитат, выдержек. При работе над книгой требуется определенная последовательность.

Вначале следует ознакомиться с оглавлением, содержанием предисловия или введения. Это дает общую ориентировку, представление о структуре и вопросах, которые рассматриваются в книге. Следующий этап – чтение. Первый раз целесообразно прочитать книгу с начала до конца, чтобы получить о ней цельное представление. При повторном чтении происходит постепенное глубокое осмысление каждой главы, критического материала и позитивного изложения; выделение основных идей, системы аргументов, наиболее ярких примеров и т.д. Непременным правилом чтения должно быть выяснение незнакомых слов, терминов, выражений, неизвестных имен, названий. Важная роль принадлежит библиографической подготовке студентов. Она включает в себя умение активно, быстро пользоваться научным аппаратом книги, справочными изданиями, каталогами, умение вести поиск необходимой информации, обрабатывать и систематизировать ее.

В рамках учебной деятельности основным для студентов является изучающее чтение – оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

Научная методика работы с литературой предусматривает также ведение записи прочитанного. Это позволяет привести в систему знания, полученные при чтении, сосредоточить внимание на главных положениях, зафиксировать, закрепить их в памяти, а при необходимости вновь обратиться к ним.

Одной из форм обучения студентов, направленных на организацию и повышение уровня их самостоятельной работы, а также на усиление контроля за этой работой является написание реферата.

Целью написания реферата является приобретение навыков самостоятельной работы с литературой с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом.

Реферат более объемный вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную модель первичного документа – научной работы, монографии, статьи. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях.

Регламент озвучивания реферата – 7-10 мин.

Слово "реферат" (от латинского – *referre* – докладывать, сообщать) означает сжатое изложение в устной или письменной форме содержания какого-либо вопроса или темы на основе критического обзора информации.

При подготовке реферата необходимо соблюдать следующие правила. Определить идею и задачу реферата. Следует помнить, что реферат будут читать другие. Поэтому постоянно задавайте себе вопрос, будет ли понятно написанное остальным, что интересного и нового найдут они в работе.

Ясно и четко сформулировать тему или проблему. Она не должна быть слишком общей.

Найти нужную литературу по выбранной теме. Составить перечень литературы, которая обязательно должна быть прочитана.

После предварительной подготовки следует приступать к написанию реферата. Прежде всего, составить план, выделить в нем части.

Введение, в котором раскрывается цель и задачи сообщения; здесь необходимо сформулировать социальную или политическую проблему, которая будет проанализирована в реферате, изложить своё отношение к ней, то есть мотивацию выбора; определить особенность постановки данной проблемы авторами изученной литературы; объяснить актуальность и социальную значимость выбранной темы.

Основная часть. Разделы, главы, параграфы основной части должны быть направлены на рассмотрение узловых моментов в теме реферата. Изложение содержания изученной литературы предполагает его критическое осмысление, глубокий логический анализ.

Каждый раздел основной части реферата предполагает детальное изучение отдельного вопроса темы и последовательное изложение структуры текстового материала с обязательными ссылками на первоисточник. В целом, содержание основной части должно отражать позиции отдельных авторов, сравнительную характеристику этих позиций, выделение узловых вопросов дискурса по выбранной для исследования теме.

Студент должен показать свободное владение основными понятиями и категориями авторского текста. Для лучшего изложения сущности анализируемого материала можно проиллюстрировать его таблицами, графиками, сравнением цифр, цитатами.

Заключение. В заключении автор реферата должен сформулировать личную позицию в отношении изученной проблемы и предложить, может быть, свои способы её решения. Целесообразно сделать общие выводы по теме реферата и ещё раз отметить её актуальность и социальную значимость.

Список использованных источников и литературы.

Начать реферат можно с изложения яркого, впечатляющего факта, который требует пояснения. Далее изложение должно идти от простого – к сложному. Не останавливайтесь на подробностях. Главное требование к реферату - максимум пользы для читателя при минимуме информации.

В зависимости от содержания и назначения в учебном процессе рефераты можно подразделить на две основные группы (типы): научно-проблемные и обзорно-информационные.

Научно-проблемный реферат. При написании такого реферата студент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суждения по определенному, спорному в теории, вопросу (проблеме) по данной изучаемой теме, высказать по этому вопросу (проблеме) собственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием.

На основе написанных рефератов возможна организация «круглого стола» студентов данной учебной группы. В таких случаях может быть поставлен доклад студента, реферат которого преподавателем признан лучшим, с последующим обсуждением проблемы всей группой студентов.

Обзорно-информационный реферат. Разновидностями такого реферата могут быть: 1) краткое изложение основных положений той или иной книги, монографии, другого издания (или их частей: разделов, глав и т.д.) как правило, только что опубликованных, содержащих материалы, относящиеся к изучаемой теме по курсу дисциплины. По рефератам, содержание которых может представлять познавательный интерес для других студентов, целесообразно заслушивать в учебных группах сообщения их авторов; 2) подбор и краткое изложение содержания статей по определенной проблеме (теме, вопросу), опубликованных в различных журналах за тот или иной период, либо в сборниках («научных трудах», «ученых записках» и т.д.). Такой реферат может рассматриваться и как первоначальный этап в работе по теме курсовой работы.

Темы рефератов определяются преподавателем, ведущим занятия в студенческой группе. Литература либо рекомендуется преподавателем, либо подбирается студентом самостоятельно, что является одним из элементов самостоятельной работы.

Объем реферата должен быть в пределах 15-20 страниц машинописного текста через 1,5 интервала. При оформлении реферата необходимо ориентироваться на правила, установленные для оформления курсовых работ.

Написание реферата и его защита перед преподавателем или группой предполагает, что студент должен знать правила написания и оформления реферата, а также уметь подготовить сообщение по теме своего реферата, быть готовым отвечать на вопросы преподавателя и студентов по содержанию реферата.

Роль студента: написание реферата имеет особенности, касающиеся: выбора литературы (основной и дополнительной); изучения информации (уяснение логики материала источника, выбор основного материала, краткое изложение, формулирование выводов); оформления реферата согласно установленной форме.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

Важной частью самостоятельной работы студента является написание эссе.

Эссе - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей. Написание эссе позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

1. мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов.
2. мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы.

Аргументы - это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.
3. Стил ь изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование "самого современного" знака препинания - тире. Стил ь отражает особенности личности.

Эссе по содержанию бывают:

- описательные,
- повествовательные,
- рефлексивные,
- критические,
- аналитические,
- литературные и др

Признаки эссе

Можно выделить некоторые общие признаки (особенности) жанра, которые обычно перечисляются в энциклопедиях и словарях:

1. *Небольшой объем.*

Каких-либо жестких границ, не существует. Объем эссе - от трех до семи страниц компьютерного текста.

2. *Конкретная тема и подчеркнута субъективная ее трактовка.*

Тема эссе всегда конкретна. Эссе не может содержать много тем или идей (мыслей). Оно отражает только один вариант, одну мысль. И развивает ее. Это ответ на один вопрос.

3. *Свободная композиция* - важная особенность эссе.

Эссе по своей природе устроено так, что не терпит никаких формальных рамок. Оно нередко строится вопреки законам логики, подчиняется произвольным ассоциациям, руководствуется принципом "Всё наоборот".

4. *Непринужденность повествования.*

Автору эссе важно установить доверительный стил ь общения с читателем; чтобы быть понятным, он избегает намеренно усложненных, неясных, излишне строгих построений. Считается, что хорошее эссе может написать только тот, кто свободно владеет темой, видит ее с различных сторон и готов предъяснить читателю не исчерпывающий, но многоаспектный взгляд на явление, ставшее отправной точкой его размышлений.

5. *Склонность к парадоксам.*

Эссе призвано удивить читателя (слушателя) - это, по мнению многих исследователей, его обязательное качество. Отправной точкой для размышлений, воплощенных в эссе, нередко является афористическое, яркое высказывание или парадоксальное определение, буквально сталкивающее на первый взгляд бесспорные, но взаимоисключающие друг друга утверждения, характеристики, тезисы.

6. *Внутреннее смысловое единство*

Возможно, это один из парадоксов жанра. Свободное по композиции, ориентированное на субъективность, эссе вместе с тем обладает внутренним смысловым единством, т.е. согласованностью ключевых тезисов и утверждений, внутренней гармонией аргументов и ассоциаций, непротиворечивостью тех суждений, в которых выражена личностная позиция автора.

7. *Ориентация на разговорную речь*

В то же время необходимо избегать употребления в эссе сленга, шаблонных фраз, сокращения слов, чересчур легкомысленного тона. Язык, употребляемый при написании

эссе, должен восприниматься серьезно. Итак, при написании эссе важно определить (уяснить) его тему, определить желаемый объем и цели каждого параграфа.

Начните с главной идеи или яркой фразы. Задача - сразу захватить внимание читателя (слушателя). Здесь часто применяется сравнительная аллегория, когда неожиданный факт или событие связывается с основной темой.

Правила написания эссе

- Из формальных правил написания эссе можно назвать только одно - наличие заголовка.
- Внутренняя структура эссе может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок.
- Аргументация может предшествовать формулировке проблемы. Формулировка проблемы может совпадать с окончательным выводом.

Ошибки при написании эссе

1 Плохая проверка.

Не думайте, что можно ограничиться лишь проверкой правописания.

Перечитайте свои эссе и убедитесь в том, что там нет каких - либо двусмысленных выражений, неудачных оборотов и т. д.

2 Утомительные предисловия. Недостаточное количество деталей.

Слишком часто интересное эссе проигрывает в том, что представляет собой перечисление утверждений без иллюстрации их примерами. Для эссе характерны обычные клише: важность усердной работы и упорства, учеба на ошибках и т. д.

3 Многословие.

Эссе ограничены определенным количеством слов, поэтому вам необходимо разумно распорядиться этим объемом. Иногда это означает отказ от каких-то идей или подробностей, особенно, если они уже где-то упоминались или не имеют непосредственного отношения к делу. Такие вещи только отвлекают внимание читателя (слушателя) и затмевают основную тему эссе.

4 Длинные фразы.

Длинные фразы еще не доказывают правоту автора, а короткие предложения часто производят больший эффект. Лучше всего, когда в эссе длинные фразы чередуются с короткими. Не перегружайте эссе.

При написании эссе отбросьте слова из энциклопедий. Неправильное употребление таких слов отвлекает внимание, уменьшает значение эссе.

Методические материалы для проведения процедур оценивания результатов обучения

Для подготовки к контрольным работам и тестам студентов рекомендуется:

Самостоятельно дать письменный ответ на вопрос, рассматриваемый в рамках учебной дисциплины. Содержание ответа на поставленный вопрос включает: знание теории, выделение актуальных проблем данной темы в сфере общественной жизни.

Качество письменной работы оценивается, прежде всего, по тому, насколько самостоятельно и правильно студент раскрывает содержание главных вопросов темы, использует знание рекомендованных к теме первоисточников. При изложении материала следует стремиться к тому, чтобы каждое теоретическое положение было убедительно

аргументировано и всесторонне обосновано, а также подкреплено практическим материалом.

Ключевым моментов в облегчении подготовки к **контрольным работам и тестам** является активная работа студентов на занятиях (внимательное прослушивание и тщательное конспектирование лекций, активное участие в практических занятиях) и регулярное повторение материала и выполнение домашних заданий. В таком случае требуется минимальная подготовка, заключающаяся в повторении и закреплении уже освоенного материала.

Устный опрос (По всем разделам дисциплины).

Преподаватель ставит студентам вопросы по содержанию изученного материала и побуждает их к ответам, выявляя, таким образом, степень его усвоения.

Критерии ответов студентам во время устного опроса:

| | |
|-----------|--|
| 5 баллов | Студент на каждом занятии обнаруживает знание теории, активно участвует в обсуждении предлагаемых вопросов, критически оценивает предлагаемые решения, демонстрирует способность к самостоятельной работе. |
| 3-4 балла | Студент на каждом занятии обнаруживает знание теории, участвует в обсуждении предлагаемых вопросов, критически оценивает предлагаемый материал, иногда демонстрирует способность к самостоятельной работе. |
| 1-2 балла | Студент демонстрирует фрагментарное знание основной теории. На занятиях ведет себя пассивно. |
| 0 баллов | Студент не участвует в работе. |

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Критерии оценки презентации доклада (сообщения):

Презентация доклада (сообщения) на семинаре

| | |
|-------------|---|
| 9-10 баллов | Студент активно занимался подготовкой презентации, в том числе с использованием современной экономической литературы, глубоко погружен в тему и может ответить на любой вопрос относительно ее содержания. Сама презентация логически построена, орфографически и стилистически грамотная, содержит интересные данные и вызывает у присутствующих живой интерес. Выступающему задают дополнительные уточняющие вопросы. |
| 7-8 баллов | Студент занимался подготовкой презентации, владеет темой и может ответить на большинство вопросов относительно ее содержания. Однако материал проанализирован недостаточно глубоко. Сама презентация логически построена, содержит орфографические и стилистические ошибки и вызывает у присутствующих интерес. |
| 5-6 баллов | Студент слабо занимался подготовкой презентации, плохо разбирается в теме и не может ответить на вопросы относительно ее содержания. Сама презентация логически плохо построена, содержит орфографические и стилистические ошибки, не вызывает у присутствующих интереса. |

| | |
|----------------|--|
| менее 5 баллов | Студент не подготовил презентацию или она не отвечает критериям качества |
|----------------|--|

Критерии оценки подготовленного эссе:

| | |
|----------------|---|
| 9-10 баллов | Эссе написано в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал глубокое погружение в тему, сформулировал и обосновал собственную точку зрения на проблемы. Эссе логически выстроено, стилистически грамотно, содержит разнообразные примеры из практики/теории, подтверждающие выводы. |
| 7-8 баллов | Эссе написано в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал недостаточно глубокое погружение в тему, в формулировке собственной точки зрения присутствуют отдельные недостатки. Эссе логически выстроено, стилистически грамотно. |
| 5-6 баллов | Присутствует нарушение структуры эссе. Студент демонстрирует поверхностное знание и понимание темы; не сформулировал собственную точку зрения. Эссе содержит стилистические и орфографические ошибки |
| менее 5 баллов | Эссе не раскрывает содержание проблемы и/или является плагиатом. |

Критерии оценки подготовленного реферата:

| | |
|--------------|--|
| 11-15 баллов | Реферат логически выстроен и содержание излагается на хорошем русском языке. Студент свободно владеет понятийным аппаратом дисциплины, ссылается на необходимые источники, соответствующие поставленной цели, свободно ориентируется в проблеме, аргументирует свою позицию, подкрепляет дополнительной информацией, демонстрирует свою эрудицию, отсутствуют орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют обоснованные выводы. |
| 6-10 баллов | В реферате не прослеживается явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент не в полной мере может аргументировать и обосновать свою позицию, использует отдельную специализированную лексику, ссылается на необходимые источники, соответствующие поставленной цели, однако присутствуют отдельные незначительные орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют обоснованные выводы. |
| 1-5 баллов | В реферате полностью отсутствует явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент владеет лишь основными источниками и литературой, ориентируется в некоторых из них, использует отдельную специализированную лексику, допускает отдельные, но значительные орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют недостаточно обоснованные выводы. |

| | |
|---------------|---|
| менее 1 балла | Реферат содержит бессистемно представленный текст. Студент не ориентируется в источниках, не использует специализированную лексику, допускает большое количество значительных орфографических, пунктуационных, стилистических, фактических ошибок. Текст реферата несамостоятельный, вторичный, отсутствуют выводы. |
|---------------|---|

Критерии выполнения разбора кейса:

| | |
|---------------|---|
| 11-15 баллов | Ответ логически выстроен и излагается на хорошем русском языке. Студент свободно владеет понятийным аппаратом дисциплины, ссылается на необходимые источники, свободно ориентируется в проблеме, аргументирует свою позицию, подкрепляет дополнительной информацией, демонстрирует свою эрудицию, тем самым дает исчерпывающие ответы на все вопросы, а также правильно решает задачу |
| 6-10 баллов | В ответе не прослеживается явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент не в полной мере может аргументировать и обосновать свою позицию, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы на вопросы, поставленные в кейсе. |
| 1-5 баллов | В ответе полностью отсутствует явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент владеет лишь основными источниками и литературой, ориентируется в некоторых из них, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы. |
| менее 1 балла | Ответ излагается бессистемно, речь несвязанная. Студент не ориентируется в них, при ответе не использует специализированную лексику, дает неудовлетворительные ответы |

Круглый стол

Концепция круглого стола: на обсуждения приглашаются специалисты (преподаватели, занимающиеся данной проблематикой, специалисты исследовательских центров и т.д.), внутри группы студентов выбирается модератор, который будет организовывать дискуссию.

Остальные студенты становятся участниками круглого стола. Начинается круглый стол с выступления преподавателя и приглашенных участников, затем сообщения делают участники семинара (мини-выступления по 5-7 мин.). Участники излагают собственную точку зрения на современные проблемы, возникающие в сфере делового общения, аргументируют свою позицию, задают вопросы коллегам, коллективно обсуждают пути решения данных проблем. Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

Критерии выступлений студентов во время проведения «Круглого стола»:

| | |
|----------|--|
| 5 баллов | Выставляется студенту, если он использовал при подготовке к круглому столу дополнительную рекомендованную и/или самостоятельно найденную литературу, демонстрирует знание иностранных и отечественных работ по проблематике круглого |
|----------|--|

| | |
|-----------|--|
| | стола, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры; грамотно аргументирует свою позицию; |
| 3-4 балла | Выставляется студенту, если он демонстрирует знание только отечественных работ по проблематике круглого стола, свободно владеет базовыми знаниями по теме, способен самостоятельно формулировать проблемы, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры |
| 1-2 балла | Выставляется студенту, если он неуверенно владеет базовыми знаниями по теме, логически выстраивает и презентует материал, приводит примеры; |
| 0 баллов | Выставляется студенту, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях. |

Развернутая беседа

Концепция развернутой беседы: предполагает подготовку всех студентов по каждому вопросу плана, занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы; выступления студентов (по их желанию или по вызову преподавателя) и их обсуждение; вступление и заключение преподавателя.

Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

Критерии оценки участия студента в развернутой беседе:

| | |
|-----------|--|
| 5 баллов | Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, подобрал статистический материал, подтверждающий его позицию, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры из практики разрешения проблем в разных странах, опирается на мнения специалистов; грамотно аргументирует свою позицию; |
| 3-4 балла | Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал; |
| 1-2 балла | Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился только с основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, не всегда логически верно выстраивает и презентует материал; |
| 0 баллов | Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился не со всей основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях. |

Дискуссия

Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

Критерии оценки участия студента в дискуссии

| | |
|-----------|--|
| 5 баллов | Выставляется студенту, если он использовал при подготовке к дискуссии дополнительную рекомендованную и/или самостоятельно найденную литературу, собрал разнообразные примеры, подтверждающих позицию, демонстрирует знание российской и зарубежной практики по решению обозначенных проблем, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры; грамотно аргументирует свою позицию; |
| 3-4 балла | Выставляется студенту, если он демонстрирует знание отечественных работ по проблематике дискуссии, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры; |
| 1-2 балла | Выставляется студенту, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, логически выстраивает и презентует материал, приводит примеры; |
| 0 баллов | Выставляется студенту, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях. |

Деловая игра

Ожидаемые результаты: научить студентов правильно определять и практически демонстрировать те навыки и умения, которые потребуются для успешной реализации делового общения.

Критерии оценки участия студента в деловой игре

| | |
|-----------|--|
| 1-2 балла | Выставляется студенту, если он в ходе игры продемонстрировал навыки и умения, которые требуются для успешной реализации делового общения. Проявил гибкость и креативность мышления, способность критически осмыслить собственное поведение и поведение коллег в процессе игры. |
| 0 баллов | Выставляется студенту, если он в ходе игры не смог продемонстрировать навыки и умения, которые требуются для успешной реализации делового общения, не смог критически осмыслить собственное поведение и поведение коллег в процессе игры. |

«Мозговой штурм»

Ожидаемый (е) результат (ы): научить студентов обсуждать спорные/дискуссионные вопросы; повысить мотивацию неактивных студентов; сформировать банк идей для последующей работы, обсуждения

Критерии оценки участия студента в «мозговом штурме»

| | |
|-----------|--|
| 1-2 балла | Выставляется студенту, если он активно участвовал в мозговом штурме, в проведении и оценке результатов; |
| 0 баллов | Выставляется студенту, если он не проявил активности в проведении и оценке результатов мозгового штурма. |

Ролевая игра

Ожидаемый (е) результат (ы): научить студентов правильно определять и практически демонстрировать те навыки и характеристики, которые были приобретены ими в ходе освоения учебной дисциплины.

Критерии оценки участия студента в ролевой игре

| | |
|-----------|---|
| 1-2 балла | Выставляется студенту, если он в ходе игры смог продемонстрировать навыки и умения анализировать социальные проблемы, продемонстрировал гибкость и креативность мышления, способность отобрать необходимый материал, провести сравнительный анализ предложенных концепций и достойно отстоять выбранную позицию |
| 0 баллов | Выставляется студенту, если он в ходе игры не смог продемонстрировать навыки и умения анализировать социальные проблемы в области социологии рождаемости, не смог критически осмыслить поставленную проблему и отобрать необходимый материал. |

Коллоквиум

Коллоквиум представляет собой разновидность опроса студентов по пройденной проблематике, в центре которого стоят вопросы, задаваемые преподавателем. Преподаватель формулирует вопрос к одному из студентов, он дает свой ответ, затем остальные студенты имеют возможность дополнить ответ данного студента. Вопросы преподавателя могут вытекать один из другого, быть взаимосвязанными, наводящими, и т.п.

Критерии оценки участия студента в коллоквиуме:

| | |
|-----------|---|
| 5 баллов | Выставляется студенту, если он при подготовке к коллоквиуму ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, хорошо логически выстраивает ответ, приводит адекватные примеры, опирается на мнения специалистов; грамотно аргументирует свою позицию. |
| 3-4 балла | Выставляется студенту, если он при подготовке к коллоквиуму ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал. |
| 1-2 балла | Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился только с основной рекомендованной |

| | |
|----------|--|
| | литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, не всегда логически верно выстраивает и презентует материал. |
| 0 баллов | Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился не со всей основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях. |

Критерии оценки ответов на вопросы зачета:

| | |
|---------------------|--|
| 40 баллов за вопрос | Выставляется студенту, если он обнаруживает всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала; способен творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - владеет понятийным аппаратом дисциплины; демонстрирует способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в вопросе проблематики; подтверждает теоретические постулаты примерами из социальной практики |
| менее 40 баллов | Выставляется студенту, если он обнаруживает значительные пробелы в знаниях основного программного материала; допускает принципиальные ошибки в ответе на вопрос билета; демонстрирует незнание теории и практики социологии глобализации. |

Критерии оценки ответов на вопросы экзамена:

| | |
|--------------|---|
| 29-40 баллов | Ставится в том случае, когда студент обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Студент уверенно отвечает на дополнительные вопросы. |
| 19-28 баллов | Ставится в том случае, когда студент обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Студент испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком. |
| 9-18 баллов | Ставится в том случае, когда студент обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно. |
| 0-8 баллов | Выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Студент |

| | |
|--|--|
| | подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии. |
|--|--|

Обоснование балльной системы оценки

Балльная структура оценки

Посещение лекций – **0,5 балла за посещение 1 лекционного занятия**

Активная работа на семинарах – **5 баллов (максимальное количество баллов за работу на 1 семинарском занятии)**

Презентация доклад (сообщения) на семинаре- **10 баллов**

Подготовка эссе – **10 баллов**

Подготовка реферата – **15 баллов**

Разбор кейсов – **8 баллов**

Практическое задание – **15 баллов**

Внутрисеместровая аттестация (внутрисеместровое тестирование) – 20 баллов

Итоговое испытание (зачет/экзамен)– 40 баллов

Шкала перевода баллов в традиционную шкалу оценки

Трудоемкость каждой учебной дисциплины рассчитывается по формуле: **50 баллов \times количество кредитов — это 100%**.

1. Кредит – это единица измерения трудоемкости учебной дисциплины. Балл – это единица оценки качества выполнения работы студентом.

В балльно-рейтинговой системе 1 кредит соответствует 50 баллам.

Для перевода баллов, набранных студентом, в проценты необходимо использовать формулу:

$$z = \frac{100\% * y}{x}, \text{ где}$$

z — сумма набранных баллов студентом (%).

x — трудоемкость каждой учебной дисциплины (балл);

y — сумма набранных баллов студентом (балл).

Экзамен:

- $z > 85\%$ выставляется оценка «5»;
- $65\% < z < 85\%$ выставляется оценка «4»;
- $50\% < z < 65\%$ выставляется оценка «3»;
- $20\% < z < 50\%$ выставляется оценка «2»;
- $z < 20\%$ выставляется оценка «1».

Зачет:

- $z > 50\%$ выставляется оценка «зачет»;
- $z < 50\%$ выставляется оценка «не зачет»;

8. Ресурсное обеспечение:

Основная литература:

| N | Автор | Название | Издательство | Год издания |
|---|--|--|--------------------|-------------|
| 1 | Анцупов, Анатолий Яковлевич | Конфликтология в схемах и комментариях : учеб. пособие | М. : Проспект | 2016 |
| 2 | под ред. С. А. Баркова | Организационное поведение : учеб. и практикум для вузов | М. : Юрайт | 2020 |
| 3 | Козлов, Александр Сергеевич | Конфликтология социальных групп и организаций | М. : URSS : ЛЕНАНД | 2018 |
| 4 | под ред. П. А. Цыганкова, Л. О. Терновой | Международные отношения: теории, конфликты, движения, организации : учеб. пособие для студентов вузов. | М : КНОРУС | 2021 |

Дополнительная литература:

| N | Автор | Название | Издательство | Год издания |
|----|--|--|--|-------------|
| 1 | Анцупов, Анатолий Яковлевич | Конфликтология : [учеб. для вузов] | Питер | 2016 |
| 2 | Бекоева, Диана Дмитриевна | Организационная психология : учеб. для студентов учреждений высш. образования | Академия | 2014 |
| 3 | Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. | Конфликтология | М.: ЮНИТИ | 2000 |
| 4 | Гришина Н.В. | Психология конфликта | СПб.: Питер | 2007 |
| 5 | под редакцией А. Л. Журавлева, В. А. Соснина, Д. А. Китовой. | Проблемы социальных конфликтов в современной психологии: сущность, детерминанты, регулирование | Издательство «Институт психологии РАН» | 2018 |
| 6 | Зеленков М. Ю. | Конфликтология | Дашков и Ко | 2015 |
| 7 | Козырев Г. И. | Основы конфликтологии | М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М | 2014 |
| 8 | Курбатов В.И. | Конфликтология | Ростов-на-Дону : Феникс | 2007 |
| 9 | Латфуллин, Габдельхат Рашидович | Теория менеджмента : учеб. для студентов вузов | Питер | 2016 |
| 10 | Лурия, А. Р | Природа человеческих конфликтов: объективное изучение дезорганизации поведения человека | Когито-Центр | 2019 |
| 11 | Мастенбрук У. | Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. | М.: Инфра-М, | 1996 |
| 12 | Решетникова К.В. | Организационная конфликтология | М.: ИНФРА-М | 2009 |

| | | | | |
|----|----------------|--|----------------|------|
| 13 | Светлов, В. А. | Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов : | Ай Пи Эр Медиа | 2019 |
| 14 | Семенов, В. А | Конфликтология | Ай Пи Эр Медиа | 2019 |
| 15 | Тренев Н.Н. | Управление конфликтами | М.: ПРИОР | 2001 |

Перечень информационных технологий

Интернет-ресурсы:

- <http://www.aconflict.ru> Научно-образовательный портал «Аналитика конфликта»
- <http://conflictology.isras.ru> Центр конфликтологии Института социологии РАН
- <http://www.conflictology.narod.ru/> Журнал Аналитика конфликта
- www.ecsocman.edu.ru – портал по социологии, экономике и менеджменту.
- www.socionet.ru - портал по общественным наукам
- <http://www.humanities.edu.ru> - Портал по социально-гуманитарному и политологическому образованию
- (www.ebsco.com) Базы данных научной периодики и книг (НЭБ/Elibrary.ru, JSTORE (www.jstor.org), ProQuest (www.proquestdirect.com), EBSCO
- <https://консультантплюс.сайт/> Информационно-справочные системы: «Консультант Плюс», «Гарант» <https://www.garant.ru/>
- <http://nbmgu.ru> - Сайт университетской библиотеки с электронными и алфавитными каталогами

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для занятий предусматривается аудитория, позволяющая организовать фронтальное взаимодействие, а также интерактивное взаимодействие в группах и между группами обучающихся, а также современные технические средства обучения (видеопроекционное оборудование для презентаций, средства звуковоспроизведения, в зависимости от разрабатываемых проектов может понадобиться интерактивная доска и др.). Для организации самостоятельной работы имеется доступ к Интернет-ресурсам, учебникам и базам данных.

9. Язык преподавания: русский.

10. Преподаватель: ст.преп. Гизатуллина А.В.

11. Автор программы: ст.преп. Гизатуллина А.В.