

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования**  
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**  
**(Финансовый университет)**  
**Новороссийский филиал**  
**Кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки»**



Е.Н. Сейфиева  
2019 г.

**Е. Н. Сейфиева**

**Конфликтология в профессиональной деятельности**  
**Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Корпоративное управление» (очная, заочная формы)

*Рекомендовано Ученым советом Новороссийского филиала Финуниверситета  
протокол № 14 от 29 августа 2019 г.*

*Одобрено кафедрой «Информатика, математика и общегуманитарные науки»  
протокол № 1 от 28 августа 2019 г.*

**Новороссийск 2019**

Сейфиева Е. Н. Риски конфликтов в организации: Рабочая программа дисциплины для бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Корпоративное управление» – Новороссийск: Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки», 2019 г. – 30 с.

Дисциплина «Конфликтология в профессиональной деятельности» является вариативной дисциплиной профессионального цикла дисциплин основной образовательной программы по направлению: «Менеджмент» (бакалавриат).

Рабочая программа учебной дисциплины содержит требования к результатам освоения дисциплины, программу, тематику практических и семинарских занятий и их проведения, формы самостоятельной работы, контрольные вопросы и систему оценивания, учебно-методическое обеспечение дисциплины.

## Содержание рабочей программы дисциплины

<b>1. Наименование дисциплины .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий .....</b>	<b>7</b>
5.1. Содержание дисциплины .....	7
5.2. Учебно-тематический план .....	10
5.3. Содержание семинаров, практических занятий .....	12
<b>6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....</b>	<b>14</b>
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	14
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблицы 2) .....	16
<b>7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....</b>	<b>18</b>
<b>8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....</b>	<b>28</b>
<b>9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....</b>	<b>29</b>
<b>10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ... ..</b>	<b>29</b>
<b>11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем .....</b>	<b>29</b>
11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения.....	29
11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	30
11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации.....	30
<b>12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....</b>	<b>30</b>

## 1. Наименование дисциплины

Конфликтология в профессиональной деятельности

## 2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Дисциплина «Конфликтология в профессиональной деятельности» по направлению 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Корпоративное управление» относится к блоку: факультативы и обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
УК 1	Способность к восприятию межкультурного разнообразия общества, в социально-историческом, этическом и философском контекстах, анализу и мировоззренческой оценке происходящих процессов и закономерностей	1.Использует знания о закономерностях развития природы, межкультурного разнообразия общества для формирования мировоззренческой оценки происходящих процессов 2.Использует навыки философского мышления и логики для формулировки аргументированных суждений и умозаключений в профессиональной деятельности 3.Работает с различными массивами информации для выявления закономерностей функционирования человека, природы	<b>Знать</b> основы речевой и невербальной культуры делового общения в профессиональной сфере; <b>Уметь</b> применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности; теоретические основы коммуникационного процесса в организации;

		и общества в социально-историческом и этическом контекстах	
УК-5	Способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	1.Использует знания о правовых нормах действующего законодательства, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности 2.Вырабатывает пути решения конкретной задачи , выбирая оптимальный способ ее реализации, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	<b>Знать</b> правовые норма российского законодательства в ходе переговоров, позволяющими заключать действующие договоры <b>Уметь</b> вырабатывать по результатам переговоров пути решения конкретной задачи исходя из действующих правовых норм.
УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	1.Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы. 2.Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	<b>Знать</b> -Стратегии достижения сотрудничества в переговорном процессе - Этические нормы ведения переговоров -Виды невербальных коммуникаций, механизмы и эффекты восприятия <b>Уметь</b> -Применять стратегии эффективного взаимодействия в переговорах для достижения поставленной цели -Вести переговоры с соблюдением этических норм -Понимать особенности невербального поведения участников переговоров

		3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.	
ПКН-4	Владение основными понятиями и категориями экономики и управленческой науки и способность к их применению при решении профессиональных задач	1. Демонстрирует знание терминологии, направлений, школ, современных тенденций менеджмента и позиции российской управленческой мысли 2. Реализует способность адаптировать и обобщать результаты современных научных исследований для осуществления научно-исследовательской работы в бакалавриате	<b>Знать</b> базовые научные сведения в области этики переговоров; базовых этических требований к проведению переговоров, совещаний; базовых сведений о принципах речевого этикета, принципах и методах организации деловых коммуникаций, теоретико-методологических основ и этических норм организации командной работы, управления людьми в организации, принципы и методы Виды и стадии переговоров, возникающих в процессе корпоративного управления <b>Уметь</b> Вести переговоры в процессе корпоративного управления На основе полученных знаний обобщать результаты научных исследований.
ПКП 2	Способность разрабатывать Управленческие решения в целях реализации принципов корпоративного управления и корпоративной социальной ответственности, обеспечивая при	1. Применяет современные методы анализа возможностей реализации принципов корпоративного управления и КСО в компании с учетом определения интересов всех	<b>Знать.</b> Техники оценки риска (достаточность ресурсов, характер и степень неопределенности, технологическая сложность); <b>Уметь:</b> Отбирать методы анализа и оценки риска и эффективно применять их, основываясь на их вероятности и последствиях;

	<p>этом выявлен заинтересованных лиц и учет позиций их</p>	<p>заинтересованных лиц  2. Определяет возможности и способы разработки управленческих решений в сложившейся системе корпоративного управления с учетом позиций всех заинтересованных лиц  3. Организует мониторинг практики разработки управленческих решений в интересах всех заинтересованных лиц</p>	<p>-применять управленческие решения и совершенствование действия в точном соответствии с законом.</p>
--	--	--	--

Указанные компетенции формируются поэтапно:

1. Формирование и развитие теоретических знаний, предусмотренных указанными компетенциями (лекционные занятия, самостоятельная работа студентов).
2. Приобретение и развитие практических умений, предусмотренных компетенциями (семинары, самостоятельная работа студентов).
3. Достижение студентами компетенции – результата обучения в ходе подготовки и защиты индивидуальных тематических исследовательских проектов (ИТИП), а также решения кейсов (конкретных практических ситуационных заданий), групповой дискуссии на семинарах, подготовки эссе и успешной сдачи зачета.

### **3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Конфликтология в профессиональной деятельности» относится к модулю дисциплин социально-гуманитарного модуля, направления подготовки базовой части образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Корпоративное управление».

Дисциплина «Конфликтология в профессиональной деятельности» базируется на знаниях, умениях и владениях, приобретенных студентами в ходе изучения дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности».

Требования к входным знаниям, умениям и владениям студентов:

В результате освоения дисциплины «Конфликтология в профессиональной деятельности» студент должен:

**знать:**

- основные категории и понятия конфликта;
- динамику развития конфликтов, методы предотвращения и разрешения конфликтов;
- социальные и психологические мотивы конфликтов, формы использования конфликтов в решении социальных проблем;
- возможности саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

**уметь:**

- объяснять социально-психологическую природу конфликтным ситуациям;
- находить пути и средства предупреждения, разрешения и управления рисками возникновения конфликтами;
- находить адекватные способы анализа риска возникновения конфликтов.
- предвидеть назревание конфликтной ситуации.

**владеть:**

- навыками по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов различных видов;
- навыками саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся очная форма обучения/заочная форма**

**Таблица 1**

<b>Вид учебной работы по дисциплине</b>	<b>Всего (в з/е и часах)</b>	<b>Семестр (модуль) 3 (в часах)</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	3 з.е. 108	108
<b>Контактная работа - Аудиторные занятия</b>	34/10	34/10
<i>Лекции</i>	16/2	18/2
<i>Семинары, практические занятия</i>	18/8	18/8
<b>Самостоятельная работа</b>	74/98	74/98
<i>Вид текущего контроля</i>		
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий**

**5.1. Содержание дисциплины**



## **Тема 1. Понятие и сущность конфликтов в организации**

Конфликт как тип социального и психологического взаимодействия. Объект и предмет психологии конфликта. Методы изучения конфликтов (методы изучения и оценки личности, методы изучения и оценки групп, методы диагностики и анализа конфликта, методы управления конфликтами). Возникновение и развитие представлений отечественных и зарубежных исследователей о конфликте. Объективные и субъективные причины конфликта. Причина и конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций.

Динамика конфликта. Этапы развития конфликта: возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации; начало открытого конфликтного взаимодействия; развитие открытого конфликта; разрешение конфликта. Фазы конфликта: начальная фаза; фаза подъема; пик конфликта; фаза спада. Позитивная и негативная роль конфликтов в организации.

## **Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов в организации**

Формулы конфликта. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента. Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций. Конфликты между членами коллектива. Конфликты вертикали и горизонталы власти.

Конфликты и транзактный анализ. Понятие транзакции и их типы (Э. Берн). Поведенческие характеристики основных транзакций (Родитель, Взрослый, Ребенок).

Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) (К. Томас). Конфликт и манипуляция (Р. Чалдини).

Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров (К. Леонгард, А.Е. Личко и др.). Поведение конфликтной личности демонстративного и ригидного типа в коллективе. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа.

Динамика конфликта: латентный (предконфликтный) период, открытый период (собственный конфликт), латентный период (послеконфликтная ситуация) (А.Л. Анцупов, А.И. Шипилов).

## **Тема 3. Технологии предотвращения рисков возникновения конфликта в организации**

Причины возникновения конфликтов в организации. Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.

Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.

Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Мотивы и цели участников взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия. Регуляторы конфликтного взаимодействия. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Характеристика основных стратегий поведения: уход, уступка, компромисс, сотрудничество, соперничество.

## **Тема 4. Социальное партнерство как элемент снижения риска возникновения конфликта**

Основные принципы и функции социального партнерства. Основные модели социального партнерства в странах рыночной экономикой. Коллективные переговоры как основной инструмент социального партнерства. Содержание и порядок заключения

коллективных договоров и соглашений по социально-трудовым вопросам. Порядок разрешения коллективных трудовых споров, связанных с заключением и исполнением коллективных договоров

Пути предупреждения конфликта. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социальнопсихологические, организационные. Этапы регулирования конфликта.

## **Тема 5. Предупреждение рисков возникновения конфликтов. Технология переговорного процесса.**

Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. «Метод принципиального ведения переговоров» Р. Фишера и У. Юри. Модель «взаимных выгод» и модель «уступок – сближения» Дж. Рубина. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.

Роль посредника в разрешении конфликтов. Переговоры и психологическое обеспечение работы консультанта по конфликтам. Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны как одна из форм конструктивного управления конфликтами. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны.

Арбитраж. «Модель арбитража», ее алгоритм: выявление и уяснение сути проблемы, предполагающее сбор и анализ информации, направленный на формулирование проблемы; всестороннее рассмотрение альтернатив; выбор варианта решения на основе определенных критериев его эффективности. Недостатки.

Медиаторство как содействие третьей стороны двум другим в решении спорной проблемы и поиске соглашения. Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники.

## **Тема 6. Межличностные и групповые конфликты**

Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах.

Конфликт типа «личность – группа» и его особенности. Конфликт между лидером и группой; конфликт между рядовым членом группы и группой. Причины конфликта «личность – группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности. Социально-психологические и индустриально-психологические причины. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.

Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

## **Тема 7. Предупреждение и разрешение рисков возникновения управленческих конфликтов**

Межгрупповые трудовые конфликты; виды трудовых конфликтов: между трудовым коллективом и администрацией; трудовым коллективом и профсоюзным комитетом; администрацией и профкомом; трудовым коллективом и руководством отрасли; трудовыми коллективами разных организаций, трудовыми коллективами и органами управления государства.

Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация конфликтов в сфере управления. Диагностическая модель конфликта Л. Гринхелга. Специфика форм проявления управленческих конфликтов.

Условия предотвращения рисков возникновения конфликтов в управленческой деятельности. Разрешение управленческих конфликтов.

## Тема 8. Конфликты в обществе

Выяснение причин конфликта как основание его типологизации. Конфликты больших и малых социальных групп. Неравенство как источник противоречий. Особенности конфликтов переходного периода в России. Производственно-трудовые конфликты: межличностные, межгрупповые, коллективные. Забастовка как форма производственнотрудового конфликта. Политические конфликты, их функции и особенности. Политические конфликты тоталитарных и демократических систем. Понятие этноса и нации. Этнические конфликты. Особенности этнических конфликтов, уровни их напряжённости. Межгосударственные конфликты. Ресурсы как объект конфликта. Столкновение цивилизаций: социокультурный аспект. Глобальные конфликты (традиционализм и новая экология и технологии).

### 5.2. Учебно-тематический план ,очная и заочная форма 2018 год

№	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоёмкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа	
			Общая	Лекции и	Практические и семинарские занятия	Занятия в интерактивных формах		
1	Понятие и сущность конфликтов в организации	8/13	4/1	2 /1	2 /-	2 /-	4/12	опрос, учебная дискуссия
2	Механизмы возникновения и развития конфликтов в организации	14/13	4/1	2/1	2/-	3 /-	10/12	беседа, учебная дискуссия, упражнения, деловая игра
3	Технологии предотвращения рисков возникновения конфликта в организации	14/14	4/2	2/-	2/2	2 /2	10/12	опрос, работа в малых группах, упражнения, деловая игра «Поведение в конфликте»
4	Социальное партнерство как элемент снижения риска возникновения конфликта	16/12	4/-	2/-	2/-	4 /-	12/12	дискуссия, работа в малых группах, защита проектов социального
								партнерства

5	Предупреждение рисков возникновения конфликтов. Технология переговорного процесса	16/12	4/-	2/-	2/-	2 /-	12/12	опрос, деловая игра
6	Межличностные и групповые конфликты	14/14	4/2	2/-	2/2	3 /2	10/12	беседа, работа в малых группах,
7	Предупреждение и разрешение рисков возникновения управленческих конфликтов	10/14	4/2	2/-	2/2	4 /-	6/12	учебная опрос, учебная дискуссия
8	Конфликты в обществе	16/16	6/2	2/-	4/2	2/2	10/14	учебная дискуссия, упражнения
	Контрольная работа							
	Всего по дисциплине	<b>108/108</b>	34/10	16/2	18/8	24/6	74/98	
	ИТОГО,%					50%		

### 5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 3

№ тем ы	Наименование темы дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения

1.	Понятие и сущность конфликтов в организации	1. Сущность конфликта и его структура 2. Определение основных структурных элементов конфликта 3. Классификация конфликтов 4. Причины конфликтов 5. Динамика конфликта Рекомендуемые источники: 8.3; 8.4, 8.5	Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Интерактив - учебная дискуссия по выявлению факторов возникновения конфликтов в организации
2.	Механизмы возникновения и развития конфликтов в организации	1. Формулы конфликтов 2. Конфликты и транзактный анализ 3. Понятие управления конфликтом 4. Прогнозирование конфликта 5. Анализ рисков возникновения конфликтов 6. Регулирование конфликта Рекомендуемые источники: 8.3, 8.4, 8.8., 8.14.	Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Презентация результатов самостоятельной работы.
3	Технологии предотвращения рисков возникновения конфликта в организации	3. Управление конфликтами в организации 4. Роль руководителя в разрешении конфликтных ситуаций Рекомендуемые источники: 8.2, 8.3, 8.4., 8.7	Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Презентация результатов самостоятельной работы.
4	Социальное партнерство как элемент снижения риска возникновения конфликта	1. Принципы и функции социального партнерства 2. Коллективные переговоры как инструмент социального партнерства 3. Содержание и порядок заключения коллективных договоров 4. Порядок разрешения коллективных трудовых споров 5. Технологии регулирования конфликта	Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Презентация проектов социального партнерства
		6. Этапы регулирования конфликта Рекомендуемые источники: 8.3., 8.11.	

5	Предупреждение рисков возникновения конфликтов. Технология переговорного процесса	1. Функции переговоров. 2. Классификация переговоров. 3. Динамика переговоров. 4. Правила ведения переговоров. 5. Стили ведения переговоров. 6. Конструктивное поведение в переговорах. 7. Роль и значение переговоров в урегулировании конфликтов. 8. Тактические приемы на переговорах. 9. Медиаторство как содействие третьей стороны Рекомендуемые источники: 8.3., 8.4, 8.14, 8.12	Фронтальный опрос студентов по теме занятия.  Деловая игра: «Переговорный процесс»
6	Межличностные и групповые конфликты	1. Понятие групповых конфликтов 2. Конфликт между лидером и группой 3. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой 4. Межгрупповые конфликты, их причины и функции 5. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения Рекомендуемые источники: 8.3., 8.4, 8.7	Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Презентация результатов самостоятельной работы.
7	Предупреждение и разрешение рисков возникновения управленческих конфликтов	1. Понятие организации и конфликтов в ней 2. Типы конфликтов в организации 3. Специфика форм проявления управленческих конфликтов 4. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов 5. Конфликт между группой и ее членом. 6. Конфликт между формальным руководителем и неформальным лидером. Рекомендуемые источники: 8.3, 8.4, 8.10, 8.12.	Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Презентация результатов самостоятельной работы.
8	Конфликты в обществе	1. Понятие конфликтов в обществе 2. Экономические конфликты 3. Политические конфликты	Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Презентация результатов

		4. Социальные конфликты 5. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты) 6. Существенной особенностью семейных конфликтов Рекомендуемые источники: 8.3, 8.4, 8.8, 8.9.	самостоятельной работы.
--	--	--	-------------------------

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.

Таблица 4

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Понятие и сущность конфликтов в организации	Причины конфликтных взаимодействий: объективные - социальные, политические, экономические и идеологические; структурно организационные, организационно-управленческие, функционально организационные, личностно функциональные; социально-психологические	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.
Механизмы возникновения и развития конфликтов в организации	Характеристики конфликтогенной, конфликтной и кризисной ситуации. Образ конфликтной ситуации, механизмы психологической защиты и др.	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.
Технологии предотвращения рисков возникновения конфликта в организации	Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Мотивы и цели участников взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия. Регуляторы конфликтного взаимодействия. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.
Социальное партнерство как элемент снижения риска	Субъекты коллективных трудовых отношений. Объекты социального партнерства. Государство в	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с

возникновения конфликта	системе социального партнерства. Коллективный договор – основа системы социального партнерства. Особенности заключения коллективных договоров и соглашений в бюджетной сфере. Понятие «коллективный трудовой спор», основные этапы его возникновения и разрешения.	вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.
Предупреждение рисков возникновения конфликтов. Технология переговорного процесса	Способы урегулирования конфликтов. «Силовые» методы разрешения конфликтов. Участие третьей стороны в разрешении конфликта. Критерии разрешенности конфликтной ситуации, алгоритм рефлексивного анализа последствий конфликтного взаимодействия.	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.
Межличностные и групповые конфликты	Особенности взаимоотношений в коллективе, развитие межличностных и групповых конфликтов	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.
Предупреждение и разрешение рисков возникновения управленческих конфликтов	Методы профилактики конфликтов в организации. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Правила бесконфликтного общения. Условия создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества.	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.
Конфликты в обществе	Конфликт как тип трудных ситуаций. Характеристики конфликтной, конфликтной и кризисной ситуации в обществе. Образ конфликтной ситуации, механизмы психологической защиты и др.	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.

## 6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

### Примерные задания для контрольной работы



## **Вариант 1**

1. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.

### **Ситуация**

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как себя вести?

## **Вариант 2**

1. Механизмы и способы внутриличностных конфликтов.

### **Ситуация**

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

## **Вариант 3**

1. Взаимосвязь стрессов и конфликтного поведения людей.

### **Ситуация**

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

## **Вариант 4**

1. Стил конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.

### **Ситуация**

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Как довести до нее свои соображения?

## **Вариант 5**

## 1. Технология предупреждения конфликтов

### **Ситуация**

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет.

Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

### **Вариант 6**

1. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта

### **Ситуация**

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

### **Вариант 7**

1. Роль руководителя в управлении конфликтами.

### **Ситуация**

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

Что вы предпримете?

### **Вариант 8**

1. Стадии и фазы развития конфликта. Классификация конфликтов

### **Ситуация**

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль.

Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

### **Вариант 9**

1. Конструктивное разрешение конфликтов.

## **Ситуация**

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

*Вопрос.* Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

## **Вариант 10**

1. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.

## **Ситуация**

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

*Вопрос.* Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины содержится в разделе 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

### **Примерные тестовые задания**

1. Конфликт – это:

- А) борьба мнений;
- Б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- В) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- Г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- Д) столкновение противоположных позиций.

2. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- А) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- Б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- В) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- Г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- Д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

3. Причина конфликта – это:

- А) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- Б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- В) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при

определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;  
Г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними Д) то, из-за чего возникает конфликт.

4. Стороны конфликта – это:

А) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

5. Конфронтация как стиль поведения в конфликте выбирается в том случае, если:

А) есть силы: власть, авторитет, связи

Б) есть уверенность, что вариант решения беспроигрышен

В) нет другого решения

Г) проблема имеет большое значение

Д) предмет разногласия незначителен

Е) столкновение происходит между равными по рангу субъектами

6. Уклонение от конфликта используется преимущественно тогда, когда:

А) проблема конфликта не является существенной

Б) чувствуется неправота

В) необходимо выиграть время

Г) необходимо избегать дальнейших контактов

Д) нет опыт конфликтного противостояния

Е) необходимо избежать конфликт

Ж) можно добиться результат неконфликтным путем

7. Уступка как стиль поведения в конфликте выбирается тогда, когда:

А) субъект конфликта не уверен в своих силах

Б) высокий статус субъекта

В) важнее спокойствие, хорошие отношения

Г) нет особой выгоды от конфликта

Д) нет сил, чтобы отстаивать свои интересы

Е) необходим тактический шаг для достижения большой цели

8. Компромисс как вынужденное взаимное удовлетворение при разрешении конфликта применим тогда, когда:

А) необходимо сохранить хорошими межличностные отношения

Б) нет времени для кардинального решения проблемы

В) приходится отказаться от конфликта

Г) не нужен выигрыш

Д) заинтересованность сторон равная

Е) нет способа решить проблему

9. Сотрудничество как стиль поведения в конфликте выбирается тогда, когда:

А) проблема важная и есть время и силы для ее решения

Б) есть навыки обсуждения спорных вопросов

В) партнеры равны по рангу

Г) есть желание найти взаимовыгодное решение

Д) есть доверие друг другу при учете взаимных потребностей

10. Конформистская модель поведения личности в конфликте определяется:

А) склонностью к уступкам

Б) непоследовательность в суждениях

В) легкость соглашения с точкой зрения соперника

Г) настроенность на выигрыш

Д) уходом от решения спорных вопросов

Е) навязыванием своей точки зрения

11. Деструктивная модель поведения личности в конфликте характеризуется:

А) стремлением разрешить конфликт

Б) неправильностью оценок партнера

- В) отсутствием самообладания
  - Г) нарушением этики общения
  - Д) проявлением недоверия к партнеру
12. Конструктивная модель поведения в конфликте (особенно) проявляется в:
- А) стремлением разрешить конфликт объективно
  - Б) доброжелательности во взаимоотношениях
  - В) лаконичности общения, уважения мнения соперника
  - Г) нацеленности на поиск решения
  - Д) затрагивании всех вопросов конфликта
  - Е) внимание к личности оппонента

### **Перечень контрольных вопросов к зачету**

1. Понятие конфликта, его роли, функций в различных школах и направления психологической науки.
2. Научные определения и признаки конфликтов.
3. Общее понятие о типологиях конфликтов.
4. Классификация конфликтов по функциям.
5. Классификация конфликтов сфере возникновения
6. Классификация конфликтов по участникам конфликтного взаимодействия.
7. Конфликт как тип трудных ситуаций.
8. Характеристика конфликтогенной ситуации.
9. Характеристика конфликтной ситуации.
10. Характеристики кризисной ситуации.
11. Типология конфликтов.
12. Структура конфликта.
13. Риски возникновения конфликтного взаимодействия в организациях.
14. Причины конфликтного взаимодействия в межличностном общении.
15. Барьеры коммуникации.
16. Функциональный анализ конфликта.
17. Динамика конфликта.
18. Особенности стадии возникновения объективной конфликтной ситуации.
19. Технология разрешения конфликта.
20. Формы завершения конфликта.
21. Критерии разрешенности конфликтной ситуации.
22. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
23. Условия ситуации, определяющие выбор стратегии.
24. Межличностные конфликты: природа и механизмы.
25. Способы разрешения межличностных конфликтов.
26. Внутригрупповые конфликты: природа и механизмы.
27. Внутригрупповые конфликты: способы разрешения.
28. Конфликты в организациях: причины, структура, динамика.
29. Конфликты в организациях: модель конструктивного разрешения.
30. Переговорный процесс (модель, типы участия в переговорах, основные положения организации переговоров).
31. Участие третьей стороны в разрешении конфликта.
32. Медиация как способ разрешения конфликтных ситуаций
33. Социальное партнерство как элемент снижения риска возникновения конфликта
34. Порядок разрешения коллективных трудовых споров

**Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной**

Компетенция	Типовые задания						
<p>УК 1 Способность к восприятию межкультурного разнообразия общества, в социальноисторическом, этическом и философском контекстах, анализу и мировоззренческой оценке происходящих процессов и закономерностей</p>	<p><b>1 Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации</b></p> <p><b>Задание 1.</b> Проанализируйте ситуации взаимодействия сотрудников в организации. Предложите свои варианты трансакций, чтобы избежать конфликтных ситуаций. Диалог между руководителем подразделения и подчиненным: «Это безобразие! На наш отдел опять свалилась дополнительная работа». Подчиненный: «Действительно безобразие. И ведь это не в первый раз»</p>						
	Родитель Родитель						
	Взрослый Взрослый						
	Ребёнок Ребёнок						
	<p><b>Задание 2.</b> Какое содержание управления наиболее предпочтительно на каждом из этапов конфликта? А) регулирование Б) предупреждение (профилактика, стимулирование) В) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) Г) разрешение</p>						
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="584 1384 1206 1541">Этапы конфликта</th> <th data-bbox="1206 1384 1489 1541">Содержание управления (вид деятельности)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="584 1541 1206 1583">1. Возникновение и развитие конфликта</td> <td data-bbox="1206 1541 1489 1583"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="584 1583 1206 1626">2. Осознание конфликтной ситуации</td> <td data-bbox="1206 1583 1489 1626"></td> </tr> </tbody> </table>	Этапы конфликта	Содержание управления (вид деятельности)	1. Возникновение и развитие конфликта		2. Осознание конфликтной ситуации		
Этапы конфликта	Содержание управления (вид деятельности)						
1. Возникновение и развитие конфликта							
2. Осознание конфликтной ситуации							
	3. Начало открытого конфликтного взаимодействия.						
	4. Развитие открытого конфликта.						
	5. Разрешение конфликта						

**Использует навыки философского мышления и логики  
 в формулировке аргументированных суждений и  
 выводов в профессиональной деятельности Задание**

определите последовательность основных стадий развития  
 конфликта:

- 1) начальная стадия
- 2) возникновение
- 3) эскалация
- 4) инцидент
- 5) конфликтное взаимодействие
- 6) нарастание напряженности
- 7) конфликтные действия
- 8) исход

**Работает с различными массивами информации для  
 выявления закономерностей функционирования человека,  
 природы и общества в социально-историческом и  
 культурном контекстах Задание 1.**

Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном  
 транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п.,  
 свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на  
 следующие вопросы:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?
2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он  
 применил первым?
3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

**Задание 2.** При заключении коллективного договора между  
 директором ЗАО «Машиностроительный завод» и действующей  
 на заводе первичной организации Федерации независимых  
 профсоюзов России в комиссии, готовившей проект этого  
 договора, возникли разногласия по поводу оплаты вынужденных  
 отпусков, связанных с отсутствием работы. Представители  
 профсоюза требовали их оплату в размере тарифной ставки  
 (оклада) работников, как предусмотрено отраслевым (тарифным)  
 соглашением, а представители работодателя – 2/3 тарифной  
 ставки (оклада), как предусмотрено действующим  
 законодательством.

Как разрешить данное разногласие?

<p>УК-5      Способств использовать    основ правовых знаний различных      сфера деятельности</p>	<p><b>1.Использует знания о правовых нормах действующего законодательства, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности Задание 1.</b> Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.</p> <p><b>2.Вырабатывает пути решения конкретной задачи , выбирая оптимальный способ ее реализации, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений</b></p> <p><b>Задание 1.</b> Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно трансактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?</p> <p><b>Задание 2.</b> Проанализируйте привычные трансакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Дети́ми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою трансакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?</p>
<p>УК-9 Способность      к индивидуальной    и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении</p>	<p><b>1.Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.</b></p> <p><b>Задание 1.</b> Проанализируйте ситуации взаимодействия сотрудников в организации. Предложите свои варианты трансакций, чтобы избежать конфликтных ситуаций. На основе анализа Родитель, Взрослый, Ребенок Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.</p> <p>Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.</p> <p><b>Задание 2.</b> Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».</p> <p><b>2.Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении</b></p>



	<p><b>Задание 1.</b> Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним. Ситуации для групп:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?</li> <li>- Рабочий грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?</li> </ul> <p><b>Задание 2.</b> Предложите варианты использования технологий социального партнерства для решения проблемы</p> <p><b>3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.</b></p> <p><b>Задание 1.</b> Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства»</p>
<p>ПКН-4 Владение основными понятиями и категориями экономики и управленческой науки и способность к их применению при решении профессиональных задач</p>	<p><b>1. Демонстрирует знание терминологии, направлений, школ, современных тенденций менеджмента и позиции российской управленческой мысли</b></p> <p><b>Задание 1.</b> Опишите несколько хорошо знакомых вам ситуаций конфликта и проанализируйте их: выделите мотив, цель, психологические особенности партнера, способы взаимодействия.</p> <p><b>Задание 2.</b> К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) снисходительное отношение;</li> <li>б) негативное отношение;</li> <li>в) менторские отношения;</li> <li>г) нарушение этики;</li> <li>д) нечестность и неискренность.</li> </ul> <p><b>2. Реализует способность адаптировать и обобщать результаты современных научных исследований для осуществления научно-исследовательской работы в бакалавриате</b></p> <p><b>Задание 1.</b> Напишите эссе о роли коммуникативных факторов в формировании межсекторного социального партнерства</p>

<p>ПКП 2</p> <p>Способность разрабатывать управленческие решения в целях реализации принципов корпоративного управления и корпоративной социальной ответственности, обеспечивая при этом выявление заинтересованных лиц и учет их позиций</p>	<p><b>1. Применяет современные методы анализа возможностей реализации принципов корпоративного управления и КСО в компании с учетом определения интересов всех заинтересованных лиц</b></p> <p><b>Задание 1.</b>  Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...  Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя?  Проиграйте возможные варианты</p> <p><b>Задание 2.</b> Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.</p> <p><b>2. Определяет возможности и способы разработки управленческих решений в сложившейся системе корпоративного управления с учетом позиций всех заинтересованных лиц</b></p> <p><b>Задание 1. ДЕЛОВАЯ ИГРА «Совещание».</b>  <b>Цель игры</b> — приобретение навыков по выбору формы делового совещания и его организации для решения различных проблем.  <b>Вводная информация.</b> В зависимости от важности и содержания решаемых задач, масштаба, места, времени, манеры проведения и других критериев различаются формы коллективного принятия решений. Роли: руководитель, участники и секретарь совещания.  <b>Сценарий игры.</b> Студенты академической группы делятся на три подгруппы, каждая из которых выбирает руководителя и секретаря совещания. Каждая группа получает формулировку проблемы, требующей решения в процессе совещания. На основном этапе игры группы в течение некоторого заданного преподавателем времени работают над подготовкой совещания, которое поочередно воспроизводят перед другими группами. Задача студентов этих групп — оценивается стиль поведения участников совещания, выбранный ими принцип размещения в помещении, итоговый документ - протокол, подготовленный секретарем и утвержденный руководителем. На заключительном этапе преподаватель оценивает работу групп, указывает на допущенные просчеты, акцентирует внимание на наиболее удачных решениях, поощряет действия отдельных студентов, выполняющих в процессе игры те или иные роли.  <b>Практическая ситуация</b> «Деловая беседа» АО «Мотос» находится в ближнем городе и осуществляет производство</p>
---	--

мототехники. Важными комплектующими изделиями этой техники являются мотоциклы. Предприятие заинтересовано в закупке более дешевых отечественных шин, однако его не устраивает качество этих изделий, так как оно отрицательно влияет на конкурентоспособность мототехники на внутреннем и внешнем рынках. ООО «Шина» расположено в г. Владимире. Оно осуществляет производство авто- и мотоциклов. 97% их реализуется российским потребителям, 3% идет на экспорт. В последнее время общество ощущает значительную конкуренцию со стороны зарубежных производителей. Весьма заинтересовано в получении заказа на производство мотоциклов от АО «Мотос». Руководство ООО «Шина» получило согласие на деловую встречу (беседу) с представителями АО «Мотос» по вопросу возможной закупки акционерным обществом шинопроductии. Встреча должна состояться через неделю. Необходимо разделить студенческую группу на две подгруппы. Одна подгруппа должна играть роль команды представителей АО на переговорах с ООО, другая подгруппа -команды представителей общества «Шина». Кроме того, следует выделить двух студентов для наблюдения за действиями двух команд — студенческих подгрупп. Обеим подгруппам (командам представителей АО и ООО) следует провести необходимую работу по подготовке к указанной деловой встрече, включая составление рабочих планов беседы. Провести деловую встречу и переговоры в указанное время, используя приведенные рекомендации. В случае успешных переговоров ООО должно получить от АО просьбу на подготовку официального детального коммерческого предложения. Подгруппа студентов, исполняющая роль сотрудников ООО, должна подготовить также подробное коммерческое предложение с приложенными к нему необходимыми документами.

### **3. Организует мониторинг практики разработки управленческих решений в интересах всех заинтересованных лиц**

**Задание 1.** В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

**Задание 2.** На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **Нормативно-правовые акты**

1. Конституция (Основной Закон) Российской Федерации. – М., 1993

2. Трудовой кодекс Российской Федерации. Официальный текст. – М.: Изд-во Эксмо, 2008.- 192 с.

### **Основная литература**

3. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко.- М.: Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/453503>
4. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/454086>

**Дополнительная литература** 5. Емельянов, С. М. Конфликтология: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. М.: Издательство Юрайт, 2020. — 322 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/453501>

6. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. М.: Издательство Юрайт, 2020. — 219 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/453485>
7. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе: учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — М.: Издательство Юрайт, 2020. - 282 с. - URL : <https://urait.ru/bcode/450238>
8. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. М.: Издательство Юрайт, 2020. — 116 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/454224>
9. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта: учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2020. - 150 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/454772>
10. *Леонов, Н. И.* Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. М.: Издательство Юрайт, 2020. — 395 с. - URL : <https://urait.ru/bcode/455430>
11. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения: учебник для вузов / Н. И. Леонов. М.: Издательство Юрайт, 2020. - 264 с. - URL : <https://urait.ru/bcode/447817>
12. Лопарев, А. В. Конфликтология: учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. М.: Издательство Юрайт, 2020. - 298 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/46534>
13. Сафонов, В. А. Социальное партнерство: учебник для вузов / В. А. Сафонов. – М.: Издательство Юрайт, 2020. — 395 с. // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450096>
14. Светлов, В. А. Конфликтология: учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — М.: Издательство Юрайт, 2020. - 351 с. - URL : <https://urait.ru/bcode/453552>
15. Чернова, Г. Р. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. М.: Издательство Юрайт, 2020. - 203 с. - URL : <https://urait.ru/bcode/455715>
16. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. М.: Издательство Юрайт, 2020. - 236 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/454065>

### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) –<http://el.fa.ru/>
2. Электронно-библиотечная система BOOK.RU –<http://www.book.ru3>.

3. Электронно-библиотечная система –Znanium <http://www.znanium.com>
4. Интернет сайт Министерства финансов Российской Федерации [www.minfin.ru](http://www.minfin.ru).
5. Федеральная служба государственной статистики [www.gks.ru](http://www.gks.ru)

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

Основными видами самостоятельной учебной деятельности обучающихся по освоению дисциплины являются:

1) Предварительная подготовка к аудиторным занятиям (лекциям, семинарам, практическим занятиям). Такая подготовка предполагает изучение учебной программы дисциплины, установление связи с ранее полученными знаниями, выделение наиболее значимых и актуальных проблем, на изучение которых следует обратить особое внимание, подготовку сообщений и докладов по темам семинаров учебной дисциплины;

2) Самостоятельная работа при прослушивании лекций, осмысление учебной информации, сообщаемой преподавателем, ее обобщение и краткая запись, а также своевременная доработка конспектов лекций;

3) Подбор, изучение, анализ рекомендованных информационных источников по темам учебной дисциплины;

4) Выяснение наиболее сложных вопросов и их уточнение во время консультаций;

5) Написание эссе, при этом необходимо использовать при подготовке работы нормативные документы Финансового университета; 6) Подготовка к экзамену.

7) Выполнение собственных научных исследований, участие в научных исследованиях, проводимых в масштабе кафедры, филиала или университета;

8) Систематическое изучение периодической печати, научных монографий, поиск и анализ дополнительной информации по учебной дисциплине.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

При осуществлении образовательного процесса обучающимися и профессорско-преподавательским составом используются: программное обеспечение, информационно-справочные системы, электронные библиотечные системы.

### **11.1 комплект лицензионного программного обеспечения:**

1. Антивирусная защита ESET NOD32
2. Windows, Microsoft Office

### **11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

- «Консультант Плюс»
- Аналитическая система Bloomberg Professional.
- SPSS Statistics (Statistical Package for the Social Sciences—статистический пакет для социальных наук).
- базы данных Росстата
- Электронная энциклопедия: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Wiki>

## **а. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации**

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации не предусмотрены.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для осуществления образовательного процесса в рамках дисциплины необходимо наличие специальных помещений.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения лекций, семинарских и практических занятий, выполнения курсовых групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Проведение лекций и семинаров в рамках дисциплины осуществляется в помещениях:

- оснащенных демонстрационным оборудованием;
- оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет»;
- обеспечивающих доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Специальные помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.