

**Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

Орловский филиал

Кафедра «Математика, информатика и общегуманитарные дисциплины»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Орловского филиала
Финансового университета


В.В. Матвеев

«26» июня 2020 г.

Вострикова В.В.

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки

38.03.02 Менеджмент

Профиль:

«Финансовый менеджмент»

(очная и заочная формы обучения)

Рекомендовано Ученым советом Орловского филиала

Финансового университета

(протокол № 27 от 26 июня 2020 г.)

Одобрено кафедрой «Математика, информатика

и общегуманитарные дисциплины»

(протокол № 10 от 23 июня 2020 г.)

Орел 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины	3
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	6
5.1. Содержание дисциплины	6
5.2. Учебно-тематический план	6
5.3. Содержание семинаров, практических занятий	11
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	15
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	15
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю...	18
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	19
7.1. Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы.....	20
7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний	20
7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов	20
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	33
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	33
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	33
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	37
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	37

1. Наименование дисциплины

Конфликтология.

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Цель дисциплины – формирование у студентов системы представлений о конфликтологии как комплексной прикладной дисциплине, направленной на развитие навыков поведения личности в конфликтах.

Задачи дисциплины:

- освоение теоретических и прикладных основ конфликтологии;
- приобретение практических навыков применения знаний основ конфликтологии для конструктивного разрешения конфликтов и эффективного поведения в конфликтных ситуациях в сфере профессиональной деятельности;
- формирование конфликтоустойчивости и воспитание толерантности.

В результате изучения дисциплины у студентов должны быть сформированы следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с компетенциями / индикаторами достижения компетенции
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.	Знать: - основные характеристики стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - современные технологии разрешения конфликтов в профессиональном общении; Уметь: - применять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; - эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом и презентации результатов работы; - анализировать взаимоотношения в коллективе, определять уровень конфликтности.
		2. Соблюдает этические нормы	Знать: - этические нормы

		межличностном профессиональном общении.	межличностном профессиональном общении; Уметь: - соблюдать этические нормы в межличностном профессиональном общении.
		3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач профессиональной деятельности.	Знать: - особенности поведения участников команды для достижения целей и задач профессиональной деятельности; Уметь: - применять знания об особенностях поведения участников команды для предотвращения и разрешения трудовых конфликтов, достижения целей и задач профессиональной деятельности.
ПКН-4	Владение основными теориями управления человеческими ресурсами и формирования организационной культуры, а также принципами построения компенсационных систем для решения управленческих задач	1. Анализирует состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах.	Знать: - состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах; Уметь: - анализировать состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах; - предлагать методы предотвращения конфликтов в коллективе.
		2. Применяет знания места и роли управления человеческими ресурсами в общеорганизационном управлении и его связи со стратегическими задачами организации.	Знать: - место и роль управления человеческими ресурсами в общеорганизационном управлении; Уметь: - использовать методы разрешения трудовых конфликтов с целью достижения стратегических задач организации.

		3. Владеет навыками анализа принципов и основ формирования компенсационных систем для решения задач управления и оценки рисков их применения.	Знать: - принципы и основы формирования компенсационных систем для решения задач управления и оценки рисков их применения; Уметь: - использовать принципы и основы формирования компенсационных систем для предотвращения и разрешения трудовых конфликтов.
ПКП-3	Способность разрабатывать финансовую стратегию организации, долгосрочную и краткосрочную финансовую политику, а также принимать эффективные управленческие решения, обеспечивающие достижение стоящих перед организацией целей	1. Обладает навыками разработки финансовой стратегии и политики.	Знать: - теоретические основы финансовой стратегии и политики; Уметь: - разрабатывать финансовую стратегию и политику с учетом методов конфликтологии.
		2. Использует современные методы и средства для принятия эффективных финансовых решений.	Знать: - современные методы и средства для принятия эффективных финансовых решений; Уметь: - использовать методы и средства конфликтологии для принятия эффективных финансовых решений.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина образовательной программы (ОП) по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Финансовый менеджмент». Часть ОП, формируемая участниками образовательных отношений; модуль дисциплин по выбору, углубляющих освоение профиля.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Таблица 1

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/ед. и часах)	Семестр 8/9 ¹ (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3 зач. ед., 108 час.	108 час.
Контактная работа – Аудиторные занятия	36/12	36/12
<i>Лекции</i>	12/4	12/4
<i>Семинары, практические занятия</i>	24/8	24/8
Самостоятельная работа	72/96	74/96
Вид текущего контроля	контрольная работа / контрольная работа	контрольная работа / контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	зачет / зачет	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. Социально-психологическая характеристика конфликта

Понятие конфликта, его сущность и структура. Условия возникновения конфликта. Участники конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон. Их роль в анализе конфликта.

Типологии конфликтов: по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям.

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 жизни человека и общества.

Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов

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 и трансактный анализ. Понятие трансакции и их типы (Э. Берн). Поведенческие характеристики основных трансакций (Родитель, Взрослый, Ребенок). Алгоритм трансактного анализа.

¹ Здесь и далее через дробь указана информация для очной / заочной форм обучения.

Тема 3. Поведение личности в конфликте

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.). Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа. Приемы общения с конфликтными личностями.

Тема 4. Технологии разрешения конфликтов

Понятие и основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта.

Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства.

Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта.

Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Факторы обращения к силовым методам разрешения конфликтов: трудности в коммуникации сторон, непонимание друг друга; низкий уровень доверия между сторонами; убежденность, что с помощью борьбы можно добиться большего, чем с помощью переговоров; ответная реакция на силовые действия противостоящей стороны (П. Карневал и Д. Пруитт).

Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.

Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.

Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

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.

Тема 6. Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов

Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. Метод принципиального ведения переговоров Р. Фишера и У. Юри. Модель

«взаимных выгод» и модель «уступок – сближения» Дж. Рубина. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»). Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.

Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш». Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лабиринтирование резервами уступок». Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.

Тема 7. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов.

Медиаторство

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 8. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов

Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда. Теория комплекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. Теория психосоциального развития Э. Эриксона. Мотивационные конфликты по К. Левину. Проблема внутриличностного конфликта в рамках когнитивной и гуманистической психологии. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Тема 9. Управление межличностными конфликтами

Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Мотивационный подход М. Дойча и Г. Макклинтона. Когнитивный подход. Деятельностный подход.

Организационный подход и др. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения. Межличностные конфликты и межличностные отношения.

Взаимоположительные и взаимоотрицательные конфликты; односторонние положительно-отрицательные и односторонне противоречиво-положительные конфликты; взаимно противоречивые и безразличные конфликты. Уровни развития межличностных конфликтов. Конфронтация, ссора, скандал (кризис). Психологические признаки межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами: прогнозирование, предупреждение конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта.

Тема 10. Способы разрешения групповых конфликтов

Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов.

Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах. «Деиндивидуализация» восприятия и групповая атрибуция. 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 11. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов

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 конфликтов в управленческой деятельности. Разрешение управленческих конфликтов.

5.2. Учебно-тематический план

Таблица 2

№ п/ п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Аудиторная работа				Само стоят ельна я работ а	
			Общая, в т.ч.:	Лекции	Семина ры, практи ческие занятия	Занятия в интерак тивных формах		
1	Тема 1. Социально- психологичес кая	8/9,5	3/0,5	1/0,5	2/-	1/-	5/9	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование

	характеристика конфликта							
2	Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов	10/9	3/-	1/-	2/-	1/-	7/9	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
3	Тема 3. Поведение личности в конфликте	8/9,5	3/1,5	1/0,5	2/1	1/0,5	5/8	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
4	Тема 4. Технологии разрешения конфликтов	10/9,5	3/1,5	1/0,5	2/1	1/0,5	7/8	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
5	Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	11/9,5	4/1,5	2/0,5	2/1	1/0,5	7/8	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
6	Тема 6. Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов	10/10,5	3/1,5	1/0,5	2/1	1/0,5	7/9	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
7	Тема 7. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство	10/10	3/1	1/-	2/1	1/0,5	7/9	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
8	Тема 8. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов	10/8	3/-	1/-	2/-	1/-	7/8	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
9	Тема 9. Управление межличностными конфликтами	9/10	3/1	1/-	2/1	1/0,5	6/9	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
10	Тема 10. Способы	10/10,5	4/1,5	1/0,5	3/1	1,5/0,5	6/9	Опрос студентов по вопросам темы,

	разрешения групповых конфликтов							тестирование
11	Тема 11. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов	12/12	4/2	1/1	3/1	1,5/0,5	8/10	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
В целом по дисциплине		108/108	36/12	12/4	24/8	12/4	72/96	контрольная работа / контрольная работа
Итого в %						50%/50%		

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Очная форма обучения

Таблица 3

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8, 9	Формы проведения занятий
Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликта	Понятие конфликта, его сущность и структура. Условия возникновения конфликта. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон. Этапы и фазы конфликта. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов	Формулы конфликта. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента. Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 3. Поведение личности в конфликте	Стратегии поведения в конфликте. Конфликт и манипуляция (Р. Чалдини). Приемы общения с конфликтными личностями. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 4. Технологии	Понятие и основное содержание управления конфликтом. Динамика	фронтальный опрос студентов по вопросам темы.

разрешения конфликтов	конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта. Этапы регулирования конфликта. Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 6. Психологические особенности переговорного процесса разрешения конфликтов по	Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 7. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство	Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны – как одна из форм конструктивного управления конфликтами. 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. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 8. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов	Понятие внутриличностного конфликта. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 9. Управление межличностными конфликтами	Понятие межличностного конфликта и его структура. Взаимоположительные и взаимоотрицательные конфликты; односторонние положительно-	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг

	отрицательные и односторонне противоречиво-положительные конфликты; взаимно противоречивые и безразличные конфликты. Уровни развития межличностных конфликтов. Психологические признаки межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	
Тема 10. Способы разрешения групповых конфликтов	Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. 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. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 11. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов	Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация конфликтов в сфере управления. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности. Разрешение управленческих конфликтов. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг

Заочная форма обучения

Таблица 4

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8, 9	Формы проведения занятий
Тема 3. Поведение личности в конфликте	Стратегии поведения в конфликте. Конфликт и манипуляция (Р. Чалдини). Приемы общения с конфликтными личностями. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 4. Технологии	Понятие и основное содержание управления конфликтом. Динамика	фронтальный опрос студентов по вопросам темы.

разрешения конфликтов	конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта. Этапы регулирования конфликта. Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 6. Психологические особенности переговорного процесса разрешения конфликтов по	Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 7. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство	Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны – как одна из форм конструктивного управления конфликтами. 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. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 9. Управление межличностными конфликтами	Понятие межличностного конфликта и его структура. Взаимоположительные и взаимоотрицательные конфликты; односторонние положительно-отрицательные и односторонне противоречиво-положительные конфликты; взаимно противоречивые и безразличные конфликты. Уровни развития межличностных конфликтов. Психологические признаки	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг

	межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	
Тема 10. Способы разрешения групповых конфликтов	Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. 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. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг
Тема 11. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов	Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация конфликтов в сфере управления. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности. Разрешение управленческих конфликтов. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), раздел 9 (1-3).	фронтальный опрос студентов по вопросам темы. Выступление с учебными презентациями и докладами, тренинг

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

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

При изучении дисциплины «Конфликтология» основными являются следующие формы самостоятельной работы:

- разбор теоретического материала по лекциям и рекомендуемой литературе;
- самостоятельное изучение указанных теоретических вопросов;
- выполнение контрольной работы;
- подготовка к зачету.

Таблица 5

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Социально- психологическая характеристика конфликта	Типологии конфликтов. Участники конфликта и их характеристика. Объективные и субъективные причины конфликта. Причина и конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций. Динамика конфликта	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет- ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов	Конфликты и транзактный анализ. Понятие транзакции и их типы (Э. Берн). Поведенческие характеристики основных транзакций (Родитель, Взрослый, Ребенок). Алгоритм транзактного анализа	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет- ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 3. Поведение личности в конflikте	Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров (К. Леонгард, А. Е. Личко и др.). Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет- ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 4. Технологии разрешения конфликтов	Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Факторы обращения к силовым методам разрешения конфликтов. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет- ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения конflikте в	Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет- ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 6. Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов	Метод принципиального ведения переговоров Р. Фишера и У. Юри. Модель «взаимных выгод» и модель «уступок – сближения» Дж. Рубина. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»).	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет- ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию

	Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш». Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «dezориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лабиринтирование резервами уступок». Тактические приемы: «закрыва́тая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.	
Тема 7. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство	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	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 8. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов	Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда. Теория комплекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. Теория психосоциального развития Э. Эриксона. Мотивационные конфликты по К. Левину. Проблема внутриличностного конфликта в рамках когнитивной и гуманистической психологии	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 9. Управление межличностными	Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Мотивационный подход М. Дойча	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и

конфликтами	и Г. Макклитона. Когнитивный подход. Деятельностный подход. Организационный подход и др. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения. Межличностные конфликты и межличностные отношения	дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 10. Способы разрешения групповых конфликтов	Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах. «Деиндивидуализация» восприятия и групповая атрибуция. Конфликт типа «личность – группа» и его особенности. Конфликт между лидером и группой; конфликт между рядовым членом группы и группой	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 11. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов	Классификация конфликтов в сфере управления. Диагностическая модель конфликта Л. Гринхелга	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию

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

Примерные варианты контрольной работы

Контрольная работа включает в себя два задания:

1. Первое задание предполагает логическое осмысление информации, конкретизацию и оценочные суждения и заключается в развернутом описании определенного вопроса, изучаемого в рамках курса.
2. Второе задание предполагает практическое применение изучаемого материала для анализа определенной проблемной ситуации.

Вариант 1.

1. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Опишите различные подходы и направления.
2. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Проведите трансактный анализ, опишите обоснование для эго-состояний участников конфликта, проанализируйте структуру конфликта (предмет, стороны, позиции, образ конфликтной ситуации, мотивы сторон). Каковы возможные способы выхода из данной ситуации?

Вариант 2.

1. Технологии регулирования конфликта (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные).

2. 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 знаете, какой интерес их объединяет. Проанализируйте структуру конфликта (предмет, стороны, позиции, образ конфликтной ситуации, мотивы сторон). Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости

Аттестация 1 (середина семестра)²

Аттестация студентов по дисциплине в середине семестра осуществляется по результатам работы на семинарских занятиях.

Вид работы	Критерии оценки	Максимальный балл
Активность работы на семинарских занятиях	Студент подготовлен к занятию, имеет все необходимые материалы. Активно отвечает на вопросы преподавателя.	20
Итого баллов за первую половину семестра		20

Аттестация 2 (конец семестра)

Баллы за вторую половину семестра выставляются по результатам работы на семинарских занятиях и написания и защиты контрольной работы.

Вид работы	Критерии оценки	Максимальный балл
Активность работы на семинарских занятиях	Студент подготовлен к занятию, имеет все необходимые материалы. Активно отвечает на вопросы преподавателя.	10
Контрольная работа		10
Итого баллов за вторую половину семестра		20

Эти баллы суммируются с результатами аттестации студента в первой половине семестра. Общее количество баллов текущего контроля за весь семестр может составить максимально 40 баллов.

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

² В соответствии с локальными нормативными актами Финуниверситета аттестация студентов заочной формы обучения проводится за семестр один раз в конце семестра.

7.1. Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы содержится в разделе 2 «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине».

Этапы формирования компетенций при изучении дисциплины определяются учебно-тематическим планом дисциплины, представленным в разделе 5.2 РПД. Компетенции формируются в ходе последовательного изучения содержательно связанных между собой разделов (тем) в рамках лекционных и семинарских учебных занятий.

Результат текущего контроля и промежуточной аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций определяет уровень их сформированности.

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Вопросы для подготовки к зачету (с указанием проверяемых компетенций)

1. Конфликтология как наука. История становления конфликтологии. (УК-9, ПКН-4)
2. Понятие конфликта, его сущность и структура. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества. (УК-9, ПКН-4)
3. Типологии конфликтов. (УК-9, ПКН-4)
4. Причины возникновения конфликтов. (УК-9, ПКН-4)
5. Понятие конфликтогена. Типология конфликтогенов. (УК-9, ПКН-4)
6. Динамика конфликта. (УК-9, ПКН-4)
7. Формулы конфликта. Конфликт с точки зрения трансактного анализа. (УК-9, ПКН-4)
8. Стратегии поведения личности в конфликте. (УК-9, ПКН-4)
9. Типы конфликтных личностей. Приемы общения с конфликтными личностями. (УК-9, ПКН-4)
10. Понятие и основное содержание управления конфликтом. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. (УК-9, ПКН-4, ПКП-3)
11. Технологии и этапы регулирования конфликта. (УК-9, ПКН-4, ПКП-3)
12. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии. (УК-9, ПКН-4, ПКП-3)
13. Понятие, типология, причины, формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. (УК-9)
14. Внутриличностный конфликт: основные психологические концепции. (УК-9)

15. Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. (УК-9, ПКН-4)
16. Основные причины межличностных конфликтов в организации. (УК-9, ПКН-4, ПКП-3)
17. Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. (УК-9, ПКН-4)
18. Межгрупповые конфликты: причины, функции, классификация. (УК-9, ПКН-4, ПКП-3)
19. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения. (УК-9, ПКН-4, ПКП-3)
20. Конфликты в организациях и их причины. (УК-9, ПКН-4, ПКП-3)
21. Управленческие конфликты: источники, классификация, предупреждение и разрешение. (УК-9, ПКН-4, ПКП-3)
22. Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами. (УК-9, ПКН-4, ПКП-3)
23. Переговоры как средство разрешения конфликтов. (УК-9, ПКН-4, ПКП-3)
24. Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники. (УК-9, ПКН-4, ПКП-3)
25. Конфликты в семье: понятие, особенности, классификация, предупреждение и разрешение. (УК-9)

**Примеры тестовых заданий
(с указанием проверяемых компетенций)**

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с компетенциями / индикаторами достижения компетенции
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.	1. Выберите правильный ответ. Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из: а) социального неравенства людей. б) естественной агрессивности человека вообще. в) несовершенства человеческой психики. 2. Соотнесите тип конфликта и его характеристики. 1. Конфликт между личностью и группой; 2. Внутриличностный конфликт; 3. Межличностный конфликт 4. Межгрупповой конфликт. а) Конфликт, возникающий в случае, если работник займет позицию, отличающуюся от

			позиции коллектива; б) Конфликт, вовлекающий двух и более работников; в) Признание индивидом несостоятельности своих ценностей или поведения в целом; г) Конфликт, возникающий между формальными и неформальными группами работников. 3. Вставьте термин. Пассивное поведение в конфликтной ситуации, проявляющаяся в игнорировании проблемы или отложении своего вмешательства – _____.
		2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	1) Выберите правильный ответ. Метод практической эмпатии означает: а) многообразное воздействие на оппонента б) использование личностных особенностей оппонента в) психологическую «настройку» на оппонента. 2. Вставьте термин. Индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека или группы людей. – _____. 3. Вставьте термин. Пассивное поведение в конфликтной ситуации, проявляющаяся в игнорировании проблемы или отложении своего вмешательства – _____.
		3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач профессиональной деятельности.	1) Вставьте термин. Столкновение равных по силе, но противоположно направленных личностных мотивов, потребностей, интересов – _____. 2. Установите соответствие между видами межличностных конфликтов и их характеристиками. 1. мотивационный конфликт;

			2. когнитивный конфликт; 3. ролевой конфликт. а) связаны с противоречащими друг другу представлениями индивидов, имеющими для последних особое значение; б) затрагивает цели, планы, устремления участников, которые оказываются несовместимыми или противоречащими друг другу; в) возникают из-за нарушения индивидом правил взаимодействия. 3. Вставьте термин. Терпимость к чужому образу жизни, мыслей, поведения, ценностей и т.п. — _____.
ПКН-4	Владение основными теориями управления человеческими ресурсами и формирования организационной культуры, а также принципами построения компенсационных систем для решения управленческих задач	1. Анализирует состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах.	1. Вставьте термин. Конфликтное взаимодействие равных (по иерархическому уровню, располагаемой власти) субъектов; руководителей одного уровня, предприятий и специалистов между собой — _____. 2. Выберите правильный ответ. Технологии рационального поведения в конфликте — это: а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций; б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте; в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями; г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;

			д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.
		2. Применяет знания места и роли управления человеческими ресурсами в общеорганизационном управлении и его связи со стратегическими задачами организации.	1. Соотнесите термин и определение. 1) конформизм 2) противоречия 3) динамика конфликта. А) ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий Б) разные точки зрения на проблему, вызывающие противостояние и желание доказать свою правоту В) приспособленчество, пассивное принятие существующего порядка вещей, господствующих мнений и т.д. 2. Вставьте термин. Стратегия поведения в конфликтной ситуации, суть которой в выходе из конфликта, прекращение конфликтных отношений без разрешения предмета спора — _____. 3. Установите соответствие. Соотнесите термин и его определение. 1) антагонизм; 2) конгруэнтность; 3) конформизм; 4) ригидность. А) адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию; Б) пассивное принятие чужой точки зрения; В) непримиримое противоречие; Г) отсутствие гибкости в поведении.

		3. Владеет навыками анализа принципов и основ формирования компенсационных систем для решения задач управления и оценки рисков их применения.	1. Установите соответствие. Соотнесите научные подходы и их характеристики 1. Системный 2. Процессный 3. Ситуационный а) Организация рассматривается в единстве составляющих ее частей, которые неразрывно переплетаются с внешним миром; б) Решения принимаются в зависимости от конкретной ситуацией; в) Управление рассматривается как взаимосвязанные действия. 2. Вставьте термин. Стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента — _____. 3. Выберите правильный ответ. 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.
ПКП-3	Способность разрабатывать финансовую стратегию организации, долгосрочную и краткосрочную финансовую политику, а также принимать эффективные управленческие решения, обеспечивающие достижение стоящих перед организацией целей	1. Обладает навыками разработки финансовой стратегии и политики.	1. Вставьте термин. Соперничество, активное соревнование на каком-либо поприще между отдельными субъектами (конкурентами), заинтересованными в достижении одной и той же цели — _____. 2. Вставьте термин. Третья сторона в конфликте, которая _____ обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, однако окончательное решение _____ принимается участниками самостоятельно — _____.
		2. _____	Использует 1. Вставьте термин.

		современные методы и средства для принятия эффективных финансовых решений.	Механизм разрешения конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы — _____. 2. Выберите правильный ответ. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие: а) начальной фазе; б) фазе подъема; в) пике конфликта; г) фазе спада.
--	--	--	---

**Примеры практико-ориентированных заданий
(с указанием проверяемых компетенций)**

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с компетенциями / индикаторами достижения компетенции
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.	1. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. На участке работала симпатичная 30-летняя женщина. К работе относилась недобросовестно. Поэтому когда возник вопрос о сокращении штатов, мастер предложил сократить именно ее. Она в ответ написала жалобу, что мастер «приставал» к ней, а когда она ему отказала, он решил ей отомстить, сократив. Началось унижительное для мастера разбирательство. 2. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. Вышестоящая организация требует представления отчета, в котором используются материалы четырех отделов. Руководитель назначает начальника одного из этих отделов ответственным за подготовку отчета к определенному сроку. Остальные начальники должны сдать ему свои материалы. Все они, кроме одного, вовремя сдали свои материалы. Ответственный неоднократно напоминал

		нарушителю, но безуспешно. «Выйти» на руководителя не удалось – тот был в командировке. В результате работа сорвана. Руководитель наказывает ответственного, невзирая на объяснение причин. 3. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях. Та работа создала о В. мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике. Однако новая их совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, которую становилось все труднее скрывать. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.
	2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	1. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. Начальнику жалуется работница. По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в ее работе. По поводу корректности замечаний, спорящие во мнениях разошлись: обиженная настаивала, что другая ее унижает, а та: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!» 2. Проанализируйте конфликт.

			Предложите выход. Работник не вышел на работу, а появившись через 4 дня, представил больничный на 3 дня. Начальник сказал ему: «Пиши заявление по собственному желанию, не то уволим по статье за прогул». Работник стал оправдываться, но начальник и слушать не захотел.
		3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач профессиональной деятельности.	1. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. Работник по графику должен идти в отпуск, но начальник не отпускает. Работник идет к директору, и тот подписывает заявление. Теперь начальник смотрит на подчиненного «волком». 2. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. 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.
ПКН-4	Владение основными теориями управления человеческими ресурсами и формирования организационной культуры, а также принципами построения компенсационных систем для решения управленческих задач	1. Анализирует состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах.	1. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. Мастер дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя тем, что эта работа требует более высокого разряда. Добавляет при этом, что ему уже 5 лет не повышают разряд. 2. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. 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.
		2. Применяет знания места и роли управления человеческими ресурсами в	1. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. На участке работала симпатичная 30-летняя женщина. К работе относилась недобросовестно.

		общеорганизационном управлении и его связи со стратегическими задачами организации.	Поэтому когда возник вопрос о сокращении штатов, мастер предложил сократить именно ее. Она в ответ написала жалобу, что мастер «приставал» к ней, а когда она ему отказала, он решил ей отомстить, сократив. Началось унижительное для мастера разбирательство. 2. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. Мастер вызвал рабочего и стал его отчитывать за опоздание. Рабочий ссылаясь на плохую работу транспорта, так как был гололед. Мастер не принял объяснений и «высек» нарушителя. Назавтра нужно было остаться на сверхурочную работу, но работник мастеру в этой просьбе «из принципа» отказал. В результате работа была сорвана.
		3. Владеет навыками анализа принципов и основ формирования компенсационных систем для решения задач управления и оценки рисков их применения.	1. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. Рабочие места начальника цеха и некоторых его подчиненных находятся на значительном удалении друг от друга. Начальник цеха не видит, чем заняты подчиненные в течение рабочего дня. Он сомневается, что они загружены работой, поскольку однажды был свидетелем свободного времяпровождения, и собирается провести сокращения некоторых из них. Их аргументы о занятости, о нехватке времени, о невозможности справиться с работой меньшим числом, слушать не хочет. 2. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. Одна из работниц постоянно опаздывает на работу, может и уйти раньше. Но она отличный специалист, работу выполняет всегда в срок и лучше всех, за что неоднократно поощрялась. При очередном ее опоздании был

			издан приказ о наказании. Это вызвало бурную реакцию. Работница сгоряча подала заявление об увольнении, а затем и ушла в конкурирующую организацию, унеся с собой много ценной для конкурентов информации.
ПКП-3	Способность разрабатывать финансовую стратегию организации, долгосрочную и краткосрочную финансовую политику, а также принимать эффективные управленческие решения, обеспечивающие достижение стоящих перед организацией целей	1. Обладает навыками разработки финансовой стратегии и политики.	1. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. В бригаде работают несколько человек, выполняя одинаковую работу. Но один из членов бригады работает качественнее и проявляет большую активность, тем самым обеспечивая лучший результат работы всей бригады. Начальник, видя это, выделяет этому работнику большую премию, чем остальным. Получив зарплату, эти остальные возмутились: почему им заплатили меньше, чем другому, которого они тут же обвинили в подхалимаже. 2. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. Руководитель фирмы давно заметил, что один из работников постоянно опаздывает. Будучи депремирован на большую сумму, никогда не жалуется. Работает очень добросовестно и продуктивно, один из лучших работников. Беседа с ним по поводу опозданий выявила, что он вдовец с тремя маленькими детьми. Утром надо одеть, накормить, отвести детей в детсад и в школу – никак не успеть к 8 часам на работу.
		2. Использует современные методы и средства для принятия эффективных финансовых решений.	1. Проанализируйте конфликт. Предложите выход. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его по службе. Вновь принятый с воодушевлением приступает к

			работе, демонстрируя большую работоспособность и успешность. Видя это, руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя определенное время работник начинает проявлять признаки недовольства, которые вызывают вначале недоумение руководства, а затем и раздражение, что «работник испортился». Назревает конфликт.
--	--	--	--

Процедура проведения зачета и пример билета к зачету

Зачет по дисциплине «Конфликтология» проводится в устной форме. На зачете студенту предлагается билет, включающий один теоретический вопрос, три тестовых задания и одно практико-ориентированное задание. На подготовку к ответу отводится 30 минут.

Пример билета к зачету

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
 высшего образования
 «ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
 РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
 (Финансовый университет)
 Орловский филиал**

Кафедра	Математика, информатика и общегуманитарные дисциплины
Дисциплина	Конфликтология
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Финансовый менеджмент
Форма обучения	очная/заочная
Семестр	8/9

БИЛЕТ № __

I. Теоретический вопрос (21 балл).

Применение манипулятивных технологий в переговорном процессе.

II. Тестовые задания (12 баллов).

1. Выберите правильный ответ.

Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

- А) противоречие
- Б) коллективный трудовой спор
- В) межличностный конфликт

2. Установите соответствие.

Установите соответствие доминирующего фактора внутриличностного конфликта с автором, его предложившим:

1. «Основное беспокойство, базальная тревога»
 2. «Инстинктивное половое влечение»
 3. «Субличности: дитя-родитель-взрослый»
 4. «Коллективное бессознательное»
 5. «Чувство неполноценности»
- А) Карен Хорни
Б) Зигмунд Фрейд
В) Эрик Берн
Г) Карл Юнг
Д) Александр Адлер

3. Установите правильную последовательность уровней теории потребностей А. Маслоу.

1. Физиологические.
2. Безопасность и защищенность.
3. Социальные.
4. Потребность в уважении.
5. Потребность самовыражения.

III. Практико-ориентированное задание (27 баллов).

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. Проанализируйте структуру конфликта (предмет, стороны, позиции, образ конфликтной ситуации, мотивы сторон).

Подготовил: _____ ФИО

На основе перечня теоретических вопросов, тестов и практико-ориентированных заданий, утвержденного на заседании кафедры, протокол № ____ от _____ (дата)

Утверждаю:

Зав. кафедрой _____ ФИО «__» _____ 20__ г.

Критерии оценивания

Оценка знаний по 100-балльной шкале проводится в соответствии с нормативными документами Финуниверситета. Основные требования к результатам освоения дисциплины изложены в таблице.

Требования к результатам освоения дисциплины	Оценка	Баллы (рейтинговая оценка)
Глубокое усвоение всего материала рабочей программы, логически стройное его изложение, умение применить теоретические знания на практике, выполнение текущей работы в семестре.	<i>зачтено</i>	86-100 ³
Твердые знания материала рабочей программы,		

³ Указывается общее количество баллов по итогам текущего контроля и промежуточной аттестации.

грамотное его изложение, допустимы некоторые неточности в ответе на вопросы, правильное применение теоретических положений на практике, выполнение текущей работы в семестре.	<i>зачтено</i>	70-85
Знание только базового материала курса, допустимы неточности в ответе на вопросы, недостаточно правильные формулировки, нарушение логической последовательности в изложении теоретического материала, затруднения при применении знаний на практике, выполнение текущей работы в семестре.	<i>зачтено</i>	50-69
Незнание значительной части материала рабочей программы, неумение сформулировать правильные ответы на вопросы билета, невыполнение практико-ориентированного задания.	<i>не зачтено</i>	0-49

Конкретное содержание знаний и умений, которые формируются в ходе освоения дисциплины, представлено в разделе 2.

7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов

Приказ от 23.03.2017 № 0557/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете».

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

а) основная:

1. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 301 с. // [Электронный ресурс] ЭБС: <https://znanium.com/read?id=346523>

2. Федорова А.В. Конфликтология (для экономистов и менеджеров): учебное пособие / Федорова А.В. – М.: КноРус, 2021. – 212 с. [Электронный ресурс] ЭБС: <https://www.book.ru/view5/74f0628aa58377a25cf18d62e4f15cfa>

б) дополнительная:

3. Замедлина Е.А. Конфликтология: учебное пособие – М.: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 141 с. // [Электронный ресурс] ЭБС: <https://znanium.com/read?id=355388>

4. Козырев Г.И. Конфликтология: Учебник. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2020. – 289 с. // [Электронный ресурс] ЭБС: <https://znanium.com/read?id=359470>

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

1. Информационно-образовательный портал Финансового университета. – URL: <http://portal.fa.ru> (доступ по логину и паролю).

2. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: <http://window.edu.ru> (доступ свободный).
3. Электронно-библиотечная система (ЭБС). – URL: <http://portal.fa.ru> (доступ через Информационно-образовательный портал Финансового университета)

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Цель методических рекомендаций – обеспечить студенту бакалавриата (далее – студенту) оптимальную организацию процесса изучения дисциплины, а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

10.1. Методические рекомендации по изучению дисциплины

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися в учебно-методическом кабинете филиала и на кафедре.

Студентам следует:

- ознакомиться с рабочей программой дисциплины «Конфликтология»;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал соответствующей темы занятия;
- особое внимание уделить подготовке тем из раздела «Самостоятельная работа».

10.1.1. Методические рекомендации при подготовке к семинарским занятиям

Семинарские занятия обеспечивают, дополняют и позволяют углубленно изучить теоретический курс по данной дисциплине. Студентам необходимо при подготовке к семинарским занятиям изучить материалы лекций, учитывая, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а его часть, а также самостоятельно ознакомиться с рекомендованной литературой. В ходе подготовки к практическим занятиям целесообразно найти необходимые материалы в рекомендованных Интернет-ресурсах (в соответствии с РПД).

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т.д. Возможно

использование персональных компьютеров, планшетов для более рациональной организации аудиторного времени.

При возникновении вопросов студент может задать соответствующие вопросы преподавателю непосредственно на консультациях, которые проводятся еженедельно в присутственные дни преподавателя.

При пропуске семинарских занятий по конкретной теме для восполнения пробела студент в установленное преподавателем время (обычно в ходе консультации) должен отчитаться по пропущенной теме в соответствии с выданным индивидуальным заданием.

10.2. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Контрольная работа – один из важных видов письменного контроля учебной деятельности, который позволяет предъявлять ко всем студентам одинаковые требования, повышает объективность оценки результатов обучения и дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы. Помимо функции контроля, данный вид работы способствует расширению знаний по определенному разделу или направлению дисциплины «Конфликтология».

В рамках освоения курса «Конфликтология» студентам предлагается выполнить контрольную работу, которая включает в себя два задания:

1. Первое задание предполагает логическое осмысление информации, конкретизацию и оценочные суждения и заключается в развернутом описании определенного вопроса, изучаемого в рамках курса.

2. Второе задание предполагает практическое применение изучаемого материала.

Методика выполнения контрольной работы.

Выполнение контрольной работы представляет собой определенную последовательность логически связанных действий, нарушение которой существенно снижает результативность работы. Можно выделить основные этапы выполнения контрольной работы:

1. Уяснение содержания темы и целевых установок. На основе этого можно наметить главные вопросы, подлежащие рассмотрению, и их краткое содержание.

2. Составление календарного плана, который предусматривает: сроки подбора и изучения литературы, составление плана контрольной работы, написание каждого раздела темы, редактирование, оформление, предоставление работы, доработку контрольной работы в целях устранения отмеченных недостатков и окончательное оформление.

3. Подбор литературы по теме. При подборе литературы целесообразно руководствоваться следующими критериями: а) полнота охвата материала по теме. Не следует ограничиваться одним или двумя источниками; б) научный уровень издания. При выборе литературы следует отдавать предпочтение научным изданиям или учебным пособиям для вузов и избегать обращения к популярным и научно-популярным брошюрам (указание на тип издания

содержится в аннотации); в) новизна материала. Как правило, при наличии выбора следует использовать более поздние по времени издания.

4. Предварительное изучение литературы и составление плана.

5. Составление черновика контрольной работы. Из отобранных источников извлекаются сведения, цитаты, идеи, которые автор предполагает включить в текст работы. Обязательно указывается библиографическое описание литературы. Рекомендуются описание литературы производить в процессе ее отбора, чтобы избежать повторного обращения к источнику.

6. Работа над текстом.

7. Оформление библиографических ссылок и списка литературы осуществляется в соответствии со стандартами, принятыми в научных изданиях.

Примерная тематика контрольных работ представлена в п. 6.2. С тематикой контрольных работ и порядком распределения вариантов можно ознакомиться в **Методических указаниях по выполнению контрольной работы**, которые вместе с другими учебно-методическими материалами можно получить в электронном виде в учебно-методическом кабинете филиала. Перечень доступных учебно-методических материалов представлен в таблице.

Наименование методических материалов для обучающихся	Год утверждения	Местонахождение материала
Методические материалы для изучения дисциплины	2020	Учебно-методический кабинет филиала, папка «Для студента»
Методические указания по выполнению контрольной работы и тематика контрольных работ	2020	Учебно-методический кабинет филиала, папка «Для студента»
Методические материалы для подготовки к промежуточной аттестации	2020	Учебно-методический кабинет филиала, папка «Для студента»

10.3. Методические рекомендации по работе с литературой

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание контрольной работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы.

Рекомендации студенту:

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-

справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения.

Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие – прочитать быстро;

- при работе с литературными источниками целесообразно выделять важную информацию;

- можно выделить следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект – краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата – точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы – концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация – очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме – наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки явного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

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

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Office.

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» – URL: <http://www.consultant.ru/>
2. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ». – URL: <http://www.garant.ru>

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Не используется.

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.

Специальные помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, предназначенными для представления учебной информации обучающимся.

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.

Практические занятия по дисциплине проводятся в оборудованных компьютерных классах.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.