

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета управления

профессор *В.Г. Кудряков*
21 апреля, 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление конфликтами в организации

Направление подготовки
38.04.02 Менеджмент

Направленность
«Менеджмент организации»

Уровень высшего образования
магистратура
(программа академической магистратуры)

Форма обучения
очная, заочная

Краснодар
2021

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами в организации» разработана на основе ФГОС ВО 38.04.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 30 марта 2015 г. № 322.

Автор:

канд. психол. наук, доцент



М. Н. Кох

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 29.03.2021 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой

д-р ист. наук, профессор



В. А. Луговский

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета управления, протокол от 20.04.2021 № 5.

Председатель

методической комиссии

канд. экон. наук, доцент



М.А. Нестеренко

Руководитель

основной профессиональной

образовательной программы

д-р экон. наук. Профессор



Е.И. Артемова

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление конфликтами в организации» является формирование комплекса знаний о психологических аспектах процесса управления конфликтами в организации как особого типа социально-психологического взаимодействия, обладающего устойчивыми закономерностями; приобретение навыков социально-психологического анализа конфликтов в организации и формирование соответствующих навыков профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины

- изучить теоретические основы управления конфликтами в организации, сформировать готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

- сформировать умения социально-психологического анализа конфликта в организации и способность представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ОПК -2 – готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ПК-7 – способность представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

«Управление конфликтами в организации» является дисциплиной вариативной части ОПОП ВО подготовки обучающихся 38.04.02 Менеджмент, направленность «Менеджмент организации».

4 Объем дисциплины (144 часов, 4 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
Контактная работа	37	13
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	34	10
— лекции	10	2
— практические	24	8
- лабораторные	-	-
— внеаудиторная	3	3
— зачет	-	-
— экзамен	3	3
— защита курсовых работ (проектов)	-	-
Самостоятельная работа	107	131
в том числе:		
— прочие виды самостоятельной работы	107	131
Итого по дисциплине	144	144
в том числе в форме практической подготовки		

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины студенты (обучающиеся) сдают экзамен.

- в очной форме обучения на 2 курсе, в 3 семестре;
- в заочной форме обучения на 2 курсе в 3 семестре.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
1	Конфликтология как наука. История конфликтологии	ПК-7	3	2		4	-	22

№ п / п	Тема. Основные вопро- сы	Формируемые компе- тенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лек- ции	в том числе в форме практи- ческой подго- товки	Практиче- ские заня- тия	в том числе в форме практи- ческой подго- товки	Самостоя тельная работа
	1. Становление конфликтологии как самостоятельной науки. 2. Современные концепции конфликта. 3. Сущность конфликта, его структура и формы 4. Типы конфликтов							
2	Динамика конфликтов. Причины возникновения конфликтов 1. Основные этапы и фазы в развитии конфликта. 2. Повод и причина конфликта. 3. Объективные и субъективные причины конфликтов 4. Организационно-управленческие причины конфликтов.	ОПК-2	3	2		4	-	22
3	Межличностные и групповые конфликты 1. Специфика	ОПК-2	3	2		6	-	22

№ п / п	Тема. Основные вопро- сы	Формируемые компе- тенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лек- ции	в том числе в форме практи- ческой подго- товки	Практиче- ские заня- тия	в том числе в форме практи- ческой подго- товки	Самостоя тельная работа
	межличностных конфликтов. 2. Проблема конфликтных личностей. 3. Понятие групповых конфликтов и их структура. 4. Трудовые конфликты, пути разрешения трудовых конфликтов							
4	Конфликты в сфере управления 1. Понятие управления и управленческих конфликтов. 2. Виды управленческих конфликтов и их причины. 3. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. 4. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием	ОПК-2	3	2		6	-	20
5	Разрешение конфликтов 1. Стили конфликтного поведения. 2. Ведение пе-	ПК-7	3	2		4	-	21

№ п / п	Тема. Основные вопро- сы	Формируемые компе- тенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лек- ции	в том числе в форме практи- ческой подго- товки	Практиче- ские заня- тия	в том числе в форме практи- ческой подго- товки	Самостоя тельная работа
	реговоров. 3.Администрати вные и педаго- гические спосо- бы разрешения конфликтов. 4.Методика урегулирования конфликтов							
Итого				10		24	-	107

Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п / п	Тема. Основные вопро- сы	Формируемые ком- петенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лек- ции	в том чис- ле в фор- ме прак- тической подготов- ки	Практиче- ские занятия	в том числе в форме практиче- ской подго- товки	Самосто- ятель- ная работа
1	Конфликтология как наука. История конфликтологии 1.Становление конфликтологии как самостоятельной науки. 2.Современные концепции конфликта. 3. Сущность конфликта, его	ПК-7	3	2		2	-	26

№ п / п	Тема. Основные вопро- сы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
	структура и формы 4. Типы конфликтов в организации.							
2	Динамика конфликтов. Причины возникновения конфликтов 1. Основные этапы и фазы в развитии конфликта. 2. Повод и причина конфликта. 3. Объективные и субъективные причины конфликтов. 4. Организационно-управленческие причины конфликтов.	ОПК-2	3	-		2	-	26
3	Межличностные и групповые конфликты 1. Специфика межличностных конфликтов. 2. Проблема конфликтных личностей. 3. Понятие групповых конфликтов и их структура. 4. Трудовые конфликты, пути разрешения	ОПК-2	3	-		2	-	26

№ п / п	Тема. Основные вопро- сы	Формируемые ком- петенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лек- ции	в том чис- ле в фор- ме прак- тической подготов- ки	Практиче- ские занятия	в том числе в форме практиче- ской подго- товки	Само- стоятель- ная работа
	трудовых кон- фликтов							
4	Конфликты в сфере управ- ления 1. Понятие управления и управленческих конфликтов. 2. Виды управ- ленческих кон- фликтов и их причины. 3. Оптимальные управленческие решения как условие преду- преждения конфликтов. 4. Предупрежде- ние конфликтов компетентным оцениванием	ОПК- 2	3	-		2	-	26
5	Разрешение конфликтов 1. Стили кон- фликтного по- ведения. 2. Ведение пе- реговоров. 3. Администрати- вные и педаго- гические спосо- бы разрешения конфликтов. 4. Методика урегулирования конфликтов	ПК-7	3	-		-	-	27
Итого				2		8	-	131

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

Методические указания (для самостоятельной работы)

1. Управление конфликтами в организации: метод. указания по самостоятельной работе для обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» / М. Н. Кох. – Краснодар: КубГАУ, 2019. Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_MO_MU_Konf_s.r.pdf.

2. Управление конфликтами в организации: метод. указания по проведению практических занятий для обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» / М. Н. Кох. – Краснодар: КубГАУ, 2019. Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_MO_MU_Konf.prakt_r.pdf

3. Управление конфликтами в организации: метод. указания по выполнению контрольной работы для обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» / М. Н. Кох. – Краснодар: КубГАУ, 2019. Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_MO_MU_Konf_k.r.pdf.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

1. Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
ОПК-2 – готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
1	Производственный менеджмент
2	Современные механизмы противодействия коррупции
2	Теория организации и организационное поведение
3	Психология в управлении организацией
3	<i>Управление конфликтами в организации</i>
4	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе технологическая практика, педагогическая практика)
4	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
ПК-7 – способностью представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада	
1,2	Научно-исследовательская работа (НИР)
3	Психология в управлении организацией

1. Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
3	<i>Управление конфликтами в организации</i>
3,4	Научно-исследовательская работа (НИР)
4	Преддипломная практика
4	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

* номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	«хорошо» средний	«отлично» высокий	
ОПК-2 Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия					
<p>Знать: Основные понятия и категории управления персоналом; методы управления развитием и эффективностью организации; социальные и психологические особенности межгрупповых, организационно-трудовых и внутриличностных конфликтов; основы взаимоотношения между людьми, обществом и государством.</p> <p>Уметь: анализировать явления и процессы, происходящие в социальных группах; анализировать культурные традиции и обычаи стран и народов; предупреждать и регу-</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания,</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все за-</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с от-дельными несущественными</p>	<p>Устный опрос, доклад, кейс-задание, тест, рубежная контрольная работа для заочной формы обучения, дискуссия, круглый стол задача</p>

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	«хорошо» средний	«отлично» высокий	
<p>ликовать конфликтные ситуации в межкультурных взаимодействиях; применять современные технологии для реализации управленческих процессов в обществе и его различных подсистемах; оценивать природу, динамику, тенденции, социальных, этнических, профессиональных и культурных конфликтов в современном мире; выработать политические решения.</p> <p>Владеть: приемами взаимодействия с сотрудниками, социальными группами, учитывая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия</p>	<p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	
ПК-7 - способностью представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада					
<p>Знать: отечественную и международную нормативную базу в области управления; научную проблематику в области управления; общие принципы анализа и использования результатов исследований</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок</p>	<p>Устный опрос, доклад, кейс-задание, тест, рубежная контрольная работа для заочной формы обучения, дискуссия, задача</p>

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	«хорошо» средний	«отлично» высокий	
<p>актуальных проблем управления; основные виды научных отчетов, статей или докладов; особенности написания научного отчета, статьи или доклада.</p> <p>Уметь: анализировать новую научную проблематику в соответствующей области знаний; обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования; оформлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада.</p> <p>Владеть: навыками анализа явлений в области проблем управления; навыками обоснования актуальности, теоретической и практической значимости избранной темы научного исследования; навыками представления результатов проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада.</p>	<p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p> <p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p> <p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p> <p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	

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

Кейс-задания

Тема 1

Вы – руководитель. В деловой коммуникации при обсуждении позиций, касающихся решения проблемы, Вы обнаружили расхождение поступающих от партнера вербальных и невербальных сигналов информации. Выражая словесно (вербально) готовность к компромиссному решению деловой проблемы, он бросает на Вас случайный презрительный взгляд.

Какие сигналы вербальные или невербальные, Вы выберете в качестве коммуникативных ориентиров в дальнейшем общении с ним? Что Вам следует предпринять для нейтрализации возникшего дискомфортного фона общения? Дайте обоснование своей коммуникационной ориентации.

Тема 2

Ситуация 1

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Ситуация 2

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Тема 3

Как могут быть расценены действия подчиненного в данной ситуации? Ваши действия как руководителя

Вы – начальник отдела, поручили одному из сотрудников для составления отчёта взять данные о выделенных средствах на реализацию проектов текущего года по соседнему отделу.

Подчиненный обращается к Вам:

«Вы поручили мне взять данные о выделенных средствах на реализацию проектов текущего года. Данные в отделе имеются, но не с моим авторитетом к специалистам обращаться. Вот если бы вы с начальником договорились, пару слов сказали, чтобы мне сведения предоставили - я могу набрать телефон их начальника и если можно, поговорите с ним. Или, может узнаете, к кому я должен обращаться по данному вопросу».

Тема 4

Ситуация 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. 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 вести себя?

Ситуация 2

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 как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла 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?

Тема 5

В данной ситуации какие Вы видите пути решения проблемы со стороны руководителя, чтобы нормализовать отношения в коллективе, восстановить собственный авторитет?

Ситуация

Этот случай произошел на кафедре одного вуза, куда по распределению после окончания того же института была принята молодой специалист Лялина. Она быстро освоилась с должностью ассистента и почувствовала себя вполне уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не со всем институтом. Только с заведующим кафедрой Умновым установить хорошие отношения Лялина не смогла. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, бесконечные разговоры на посторонние темы, которые она затевала с сотрудниками кафедры, ее нерабочее настроение. Поняв, что хорошего отношения Умнова ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она хорошо ли, плохо ли, но

выполняла распоряжения заведующего кафедрой, то теперь ограничила объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре, проявив при этом недюжинную изобретательность и неплохое знание трудового законодательства. Пользуясь привилегиями молодого специалиста, она отказывалась руководить практикой обучающихся, требовала пересмотра учебных планов, ссылаясь на положение о высшей школе, которое позволяло ассистенту не читать лекций, отказалась от преподавания и вела лабораторные и практические занятия.

Одним словом, Лялина откровенно провоцирована Умнова на конфликты, и он шел на них, считая ниже своего достоинства не принять вызов, тем более, что другого выхода из создавшегося положения и не видел.

Решительность и «смелость» Лялиной снискали ей популярность среди молодых специалистов даже за пределами кафедры, не говоря уже о том, что другие ассистенты явно ориентировались на Лялину. Расстановка сил складывалась не в пользу заведующего кафедрой.

Рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения)

Тема 1

Вариант 1 Предпосылки формирования конфликтологических идей

1. Эволюция научных воззрений на конфликт
2. Проблема насилия в религиозных учениях
3. Практические знания как источник конфликтологических идей

Вариант 2 История отечественной конфликтологии

1. Историографический анализ
2. Периодизация истории отечественной конфликтологии
3. Связь конфликтологии с другими науками

Тема 2

Вариант 5 Конфликт как тип трудных ситуаций

1. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека
2. Поведение человека в трудных ситуациях
3. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости

Вариант 7 Функции конфликтов

1. Двойственный характер функций конфликта
2. Влияние конфликтов на основных участников
3. Влияние конфликтов на социальное окружение

Тема 3

Вариант 10 Трудовые конфликты и пути их разрешения

1. Сущность и функции трудовых конфликтов, их виды
2. Предмет трудового конфликта и причины трудовых конфликтов
3. Предупреждение трудовых конфликтов. Пути и формы их разрешения.

Вариант 11 Межэтнические конфликты

1. Сущность межэтнических конфликтов.
2. Причины межэтнических конфликтов.
3. Основные пути разрешения межэтнических конфликтов

Тема 4

Вариант 3 Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов

1. Подготовка и принятие оптимального управленческого решения
2. Основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений
3. Последовательность работы руководителя по обоснованию и принятию решений

Вариант 4 Технология предупреждения конфликтов

1. Изменение своего отношения к ситуации и поведения
2. Способы воздействия на поведение оппонента
3. Психология конструктивной критики

Вариант 6 Прогнозирование и профилактика конфликтов

1. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов
2. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов
3. Социально-психологические условия профилактики конфликтов

Тема 5

Вариант 9 Инновационные конфликты

1. Инновация как объект конфликта
2. Особенности инновационных межличностных конфликтов
3. Регулирование инновационных конфликтов

Вариант 12 Предупреждение конфликтов и стресс

1. Психологические факторы нормализации стресса
2. Расширение границ мировосприятия как условие нормализации стресса
3. Здоровье и стресс повседневной жизни

Тест

Примеры тестовых заданий по теме 1

1. Какие конфликты осуществляются здесь и сейчас, отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами

- : межличностные конфликты
- : межгрупповые конфликты
- : конфликт типа «личность-группа»
- : межгосударственные конфликты

2. Столкновение лиц в ходе совместной деятельности из-за различий в темпераменте и характере или нравственных предпочтений – это конфликт

- : межличностный
- : межгрупповой
- : внутриличностный
- : между личностью и группой
- : межгосударственный

3. К групповым конфликтам относятся конфликты

- : личность — группа
- : группа — группа
- : личность — личность
- : начальник – подчиненный

4. Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата

- : конфликт между микрогруппами в коллективе
- : конфликт между лидером и микрогруппой
- : конфликт между руководством организации и персоналом
- : конфликт между подразделениями внутри организации
- : конфликт между неформальным лидером и коллективом

5. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка

- : конфликт между микрогруппами в коллективе
- : конфликт между лидером и микрогруппой
- : конфликт между руководством организации и персоналом
- : конфликт между подразделениями внутри организации
- : конфликт между руководством и коллективом

6. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиции лидеров; неудовлетворительные коммуникации

- : конфликт между микрогруппами в коллективе
- : конфликт между лидером и микрогруппой
- : конфликт между руководством организации и персоналом
- : конфликт между подразделениями внутри организации
- : конфликт между руководством и коллективом

7. Для каких конфликтов характерны следующие причины: новый руководитель, назначенный со стороны; стиль управления; низкая компетентность руководителя; сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров

- : конфликт между руководством и коллективом
- : конфликт между лидером и микрогруппой
- : конфликт между администрацией и персоналом
- : конфликт между рядовым сотрудником и коллективом
- : конфликт между подразделениями внутри организации

8. Для каких конфликтов характерны причины: конфликтная личность; нарушение групповых норм; низкая профессиональная подготовка; неадекватность внутренней установки статусу

- : конфликт между руководством и коллективом
- : конфликт между лидером и микрогруппой
- : конфликт между администрацией и персоналом
- : конфликт между рядовым сотрудником и коллективом
- : конфликт между подразделениями внутри организации

Примеры тестовых заданий по теме 2

1. Какое качество сотрудника необходимо для безусловного принятия им профессиональных норм группы:

- коммуникативные навыки
- профессиональная идентичность
- эмпатия

2. Субъективная оценка поведения партнера как недопустимого относится к

- : объективным причинам конфликта
- : управленческим причинам конфликта
- : социально-психологическим причинам конфликта
- : личностным причинам конфликта

3. Плохо развитая способность к эмпатии относится к

- : объективным причинам конфликта
- : управленческим причинам конфликта
- : социально-психологическим причинам конфликта
- : личностным причинам конфликта

4. Завышенный или заниженный уровень притязаний относится к

- : объективным причинам конфликта
- : управленческим причинам конфликта
- : социально-психологическим причинам конфликта
- : личностным причинам конфликта

5. Психологическая несовместимость относится к

- : объективным причинам конфликта
- : управленческим причинам конфликта

-: социально-психологическим причинам конфликта

-: личностным причинам конфликта

6.К социально-психологическим причинам конфликта относится

-: несбалансированное ролевое взаимодействие людей

-: тип темперамента, акцентуация характера личности

-: естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей

-: несоответствие работника по профессиональным, нравственным и другим требованиям занимаемой должности

7.Причины конфликтов, обусловленные ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач, относятся к

-: структурно-организационным

-: функционально-организационным

-: функционально-личностным

-: ситуативно-управленческим

8.Причины конфликтов, которые связаны с неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности относятся к

-: структурно-организационным

-: функционально-организационным

-: функционально-личностным

-: ситуативно-управленческим

9.Причины конфликтов, которые вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками относятся к

-: структурно-организационным

-: функционально-организационным

-: функционально-личностным

-: ситуативно-управленческим

10.Слабая разработанность правовых и др. нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия относится к

-: объективным причинам конфликта

-: управленческим причинам конфликта

-: социально-психологическим причинам конфликта

-: личностным причинам конфликта

11.Латентный период конфликта включает

-: возникновение проблемы, попытки решения неконфликтными способами

-: частичную или полную нормализацию отношений

-: инцидент, эскалацию конфликта, завершение конфликта

Примеры тестовых заданий по теме 3:

1. Взаимное неприятие (антипатия) партнеров, основанное на несовпадении социальных установок, ценностных ориентации, интересов, мотивов, характеров, темпераментов, психофизических реакций субъектов взаимодействия, называется

- : психологической несовместимостью
- : противоборством
- : психологической совместимостью
- : конфронтацией

2. В парах взаимоотвергающих друг друга людей чаще всего встречаются сочетания

- : «холерик-холерик»
- : «сангвиник-сангвиник»
- : «флегматик-флегматик»
- : «меланхолик-меланхолик»

3. Люди, с которыми затруднено общение, конфликты с которыми легко возникают, но сложно разрешаются, называются

- : конфликтными личностями
- : подстрекателями
- : пособниками
- : организаторами конфликта

4. Межличностные отношения - это

- : связь, взаимодействие между двумя или более людьми
- : здоровая конкуренция
- : пренебрежение интересами других
- : сотрудничество

5. Выберите стадию развития группы, на которой группы начинают конструктивно приспосабливаться к различиям во взглядах и сотрудничать друг с другом

- бурление
- формирование
- становление норм поведения

Примеры тестовых заданий по теме 4:

1. Интеллектуальное психологическое воздействие, основанное на передаче логически выстроенной информации и ставящее целью добровольное ее принятие в качестве побудительного мотива деятельности:

- внушение
- убеждение
- подражание

2. Акт влияния на людей, суть которого состоит в скрытом управлении их поведением:

- интеракция
 - каузальная атрибуция
 - манипуляция
3. Установленный порядок поведения людей в коллективе – это:
- дисциплина
 - сплоченность
 - активность
4. Потребность общаться с другими людьми - это потребность:
- материальные
 - духовные
 - социальные
5. Определите оптимальные условия для решения производственных задач в коллективе:
- тесные межличностные отношения
 - четкая статистика достижений
 - отсутствие всякой конфронтации

Примеры тестовых заданий по теме 5:

1. В переговорах с позиции силы участники являются
 - : союзниками на равных
 - : противниками
 - : друзьями
 - : единомышленниками
2. Переговоры с позиции силы характеризуются также
 - : требованием уступок
 - : предложением уступок
 - : поиском единственно верного решения
 - : лояльностью в оценке ситуации
3. Процесс взаимодействия, наиболее цивилизованный способ разрешения конфликтов
 - : беседа
 - : дискуссия
 - : переговоры
 - : совещание
 - : кооперация
4. Уйти от невыгодной сделки в переговорах позволяет
 - : знание личностных особенностей собеседника
 - : умение аргументированно изложить свою точку зрения
 - : умение читать невербальные знаки собеседника
 - : установление пределов
 - : умение настоять на своей точке зрения
5. Какая из стратегий поведения в конфликте состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками
 - : соперничество
 - : компромисс

- : сотрудничество
- : приспособление
- : уклонение

Темы докладов

Тема 1

- 1.Современные проблемы развития конфликтологии.
- 2.Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.
- 3.Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.
- 4.Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.

Тема 2

- 1.Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
- 2.Проблема конфликтных личностей.
- 3.Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
- 4.Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
- 5.Роль юмора в предупреждении конфликтов.

Тема 3

1. Специфика межличностных конфликтов.
2. Проблема конфликтных личностей.
3. Понятие групповых конфликтов и их структура.
4. Трудовые конфликты, пути разрешения трудовых конфликтов
- 5.Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
- 6.Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.

Тема 4

- 1.Технология управления процессом протекания конфликта.
- 2.Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
- 3.Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
- 4.Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
5. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
- 6.Особенности разрешения групповых конфликтов.
- 7.Особенности разрешения семейных конфликтов.
- 8.Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.

Тема 5

- 1.Тактические приемы ведения переговоров.

2. Особенности подготовки к переговорам.
3. Особенности разрешения групповых конфликтов.
4. Особенности разрешения семейных конфликтов.
5. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
6. Тактические приемы ведения переговоров.
7. Особенности подготовки к переговорам.

Темы научных дискуссий (круглых столов)

Тема 1

1. Проблемы современной теории конфликтологии
2. Перспективы развития конфликтологии
3. Конфликты типичные для современного общества

Тема 2

1. Типичные конфликты для современной организации
2. Специфика протекания современных конфликтов
3. Обязательность наличия конфликтов в современной организации

Тема 3

1. Обоснование списка личностных детерминант характеризующих конфликтную личность.
2. Обоснование стратегий поведения руководителя в отношении конфликтной личности в организации.

Тема 4

1. Практическое значение конфликтологии в управлении.
2. Основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений.
3. Профилактика конфликтов в организации.
4. Проблема выявления причины конфликта в организации.

Тема 5

1. Психологические условия успеха на переговорах (личностный фактор, деятельность посредника, содержание переговоров, время и т.д.).
2. Формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
3. Руководитель как третье лицо в конфликте. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов

Устный опрос

Тема 1

1. Становление конфликтологии как самостоятельной науки
2. Современные концепции конфликта.
3. Сущность конфликта, его структура и формы
4. Типы конфликтов

Тема 2

1. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
2. Повод и причина конфликта.
3. Объективные и субъективные причины конфликтов.
4. Организационно-управленческие причины конфликтов.

Тема 3

1. Специфика межличностных конфликтов
2. Проблема конфликтных личностей
3. Понятие групповых конфликтов и их структура
4. Трудовые конфликты, пути разрешения трудовых конфликтов

Тема 4

1. Понятие управления и управленческих конфликтов.
2. Виды управленческих конфликтов и их причины.
3. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
4. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием

Тема 5

1. Стили конфликтного поведения
2. Ведение переговоров
3. Административные и педагогические способы разрешения конфликтов
4. Методика урегулирования конфликтов

Задачи

Тема 1

1. Определение типа личности по методике Дж. Холланда.

Цель: изучить взаимосвязь типа личности и сферы профессиональной деятельности; определить тип личности по методике Дж. Холланда; формирование навыка самопознания и саморегуляции личности в профессиональной деятельности.

Инструкция: «Предположим, после соответствующего обучения вы сможете работать по любой специальности. Однако если бы вам пришлось выбирать только одну из двух возможностей, что бы вы предпочли? Обведите кружком выбранный вами ответ в бланке ответов.

Обработка результатов. В регистрационном бланке подсчитайте количество отмеченных ответов по каждому столбцу в отдельности. Полученные числовые значения характеризуют выраженность определенного типа лично-

сти по классификации Дж. Холланда. Согласно типологии личности американского психолога Дж. Холланда, различают шесть психологических типов людей: реалистичный, интеллектуальный, социальный, конвенциальный, предприимчивый, артистический. Каждый тип характеризуется определенными особенностями темперамента, характера и т. д. В связи с этим определенному психологическому типу личности соответствуют профессии, в которых человек может достичь наибольших успехов. Определите свой тип личности, дайте его характеристику, назовите профессии, которые соответствуют вашему типу.

Инструкция: «Предположим, после соответствующего обучения вы сможете работать по любой специальности. Однако если бы вам пришлось выбирать только одну из двух возможностей, что бы вы предпочли? Обведите кружком выбранный вами ответ в бланке ответов.

Обработка результатов. В регистрационном бланке подсчитайте количество отмеченных ответов по каждому столбцу в отдельности. Полученные числовые значения характеризуют выраженность определенного типа личности по классификации Дж. Холланда.

Бланк ответов

1а	1б	2а		2б	3а
3б	4а		4б	5а	5б
6а			6б	7а	
	7б	8а			8б
9а		9б	10а	10б	11а
	11б	12а	12б	13а	
13б	14а	14б	15а		15б
16а	16б	17а		17б	18а
18б	19а		19б	20а	20б
21а			21б	22а	
	22б	23а			23б
24а		24б	25а	25б	26а
	26б	27а	27б	28а	
28б	29а	29б	30а		30б
31а		31б	32а	32б	
	33а	33б	34а		34б
35а	35б	36а		36б	37а
37б	38а		38б	39а	39б
40а			40б	41а	
	41б	42а			42б

- 1-й столбец – реалистичный тип
- 2-й столбец – интеллектуальный тип
- 3-й столбец – социальный тип
- 4-й столбец – конвенциальный тип
- 5-й столбец – предприимчивый тип
- 6-й столбец – артистический тип

Анализ полученных данных производится путем выделения столбца, содержащего наибольшее количество отмеченных ответов, соответствующих определенному типу личности по Дж. Холланду.

1. *Реалистичный тип.* «Мужской тип». Обладает высокой эмоциональной стабильностью, ориентирован на настоящее. Предпочитает заниматься конкретными объектами и их использованием. Выбирает занятия, требующие моторных навыков (постоянное движение), ловкости. Отдает предпочтение профессиям с конкретными задачами: механик, водитель, инженер, агроном и т. п. Характерны невербальные способно-

сти, развитые моторные навыки, пространственное воображение (чтение чертежей). Имеет шансы добиться успеха в таких областях как физика, экономика, кибернетика, химия, спорт.

2. *Интеллектуальный тип.* Характерны аналитический ум, независимость и оригинальность суждений. Преобладают теоретические и эстетические ценности. Ориентируется на решение интеллектуальных творческих задач. Чаще выбирает научные профессии. Структура интеллекта гармонична: развиты вербальные и невербальные способности. Характеризуется высокой активностью, но в деятельности на общение не настроен. В беседе чаще является передатчиком информации, в основном – интраверт. Наиболее предпочтительные сферы деятельности: математика, география, геология, творческие профессии.

3. *Социальный тип.* Отличается выраженными социальными умениями (общение, потребность в многочисленных социальных контактах). Независим от окружающих, с успехом приспосабливается к обстоятельствам. Эмоционален и чувствителен. В структуре интеллекта выражены вербальные способности. Отличается стремлением поучать, воспитывать окружающих, способность к сопереживанию, сочувствию. Наиболее предпочитаемые виды деятельности психология, медицина, педагогика.

4. *Конвенциональный тип.* Отдает предпочтение структурированной деятельности, работе по инструкции, определенным алгоритмам. Имеются способности к переработке конкретной, рутинной (цифровой) информации. Подход к проблемам носит стереотипный характер. Черты характера: консерватизм, подчиненность, зависимость. В поведении и общении придерживается стереотипов, следует обычаям. Слабый организатор и руководитель. Чаще преобладают невербальные (счетные) способности. Наиболее предпочтительны такие специальности как бухгалтер, финансист, товаровед, экономист, делопроизводитель, машинистка.

5. *Предприимчивый тип.* Выбирает цели и задачи, позволяющие проявить энергию, импульсивность, энтузиазм. Чертами характера являются: стремление к лидерству, потребность в признании, предприимчивость, некоторая агрессивность. Предпочитает задачи, связанные с руководством, личным статусом. В структуре интеллекта преобладают вербальные способности. Не нравятся занятия, требующие усидчивости, большого труда, моторных навыков, концентрации внимания. Эти особенности наиболее плодотворно реализуются в таких профессиях как дипломат, репортер, менеджер, директор, брокер.

6. *Артистический тип.* В отношениях с окружающими опирается на свое воображение и интуицию. Присущ эмоционально сложный взгляд на жизнь. Черты характера: независимость в принятии решений, гибкость, оригинальность мышления, обычно не живет по правилам и традициям. Предпочитает занятия творческого характера: музицирование, рисование, деятельность в области гуманитарных наук. Хорошо развиты восприятия и моторика. Высокий уровень экстравертированности. В структуре интеллекта преобладают вербальные способности. Наиболее предпочитаемые сферы деятельности: история, филология, искусство.

Опросник Дж. Холланда

1a	Инженер-технолог	16	Конструктор
2a	Завуч	26	Председатель профсоюзного комитета
3a	Дизайнер	36	Чертежник
4a	Ученый-химик	46	Бухгалтер
5a	Политический деятель	56	Писатель
6a	Повар	66	Наборщик
7a	Адвокат	76	Редакторнаучного журнала
8a	Воспитатель	86	Художник по керамике
9a	Вязальщик	96	Санитарный врач
10a	Нотариус	106	Снабженец
11a	Переводчик художественной литературы	116	Лингвист
12a	Педиатр	126	Статистик
13a	Заведующий магазином	136	Фотограф
14a	Философ	146	Психиатр
15a	Оператор ЭВМ	156	Каракатурист
16a	Садовник	166	Метеоролог
17a	Учитель	176	Командир отряда
18a	Художник по металлу	186	Маляр
19a	Гидролог	196	Ревизор
20a	Заведующий хозяйством	206	Дирижер
21a	Инженер-электронщик	216	Секретарь
22a	Главный зоотехник	226	Зоолог
23a	Спортивный врач	236	Фельетонист
24a	Водитель троллейбуса	246	Медсестра

25a	Копировщик	25б	Директор	
26a	Архитектор	26б	Математик	
27a	Работник милиции	детской комнаты	27б	Бухгалтер
28a	Фермер, владелец крупного Фермерского хозяйства	28б	Агроном-семеновод	
29a	Биолог	29б	Офтальмолог	
30a	Архивариус	30б	Скульптур	
31a	Стенографист	31б	Логопед	
32a	Экономист	32б	Заведующий магазином	
33a	Научный работник музея	33б	Консультант	
34a	Корректор	34б	Критик	
35a	Радиооператор	35б	Специалист по ядерной физике	
36a	Врач	36б	Дипломат	
37a	Актер	37б	Телеоператор	
38a	Археолог	38б	Эксперт продукции	
39a	Закройщик-модельер	39б	Декоратор	
40a	Часовой мастер	40б	Монтажник	
41a	Режиссер	41б	Ученый	
42a	Психолог	42б	Поэт	

Тема 2

Определение особенностей мотивации профессиональной деятельности по методике К. Замфир в модификации А. Реана

Цель: исследование особенностей профессиональной мотивации личности; формирование представлений о мотивационном комплексе личности, навыка саморегуляции в профессиональной деятельности

Инструкция: Прочитайте данные ниже мотивы профессиональной деятельности и дайте им оценку по пятибалльной шкале. Подсчитайте количество баллов по каждому показателю. Охарактеризуйте свой мотивационный комплекс.

1. Денежный заработок
2. Стремление к продвижению по службе
3. Стремление избежать критики
4. Стремление избежать неприятностей
5. Потребность в достижении социального престижа
6. Удовлетворение от самого процесса
7. Возможность наиболее полной самореализации именно в данной деятельности

Обработка результатов:

Подсчитываются показатели внутренней мотивации, внешней положительной мотивации, внешней отрицательной мотивации в соответствии со следующими ключами.

$$ВМ = (п.6 + п.7): 2$$

$$ВПМ = (п.1 + п.2 + п.5): 3$$

$$ВОМ = (п.3 + п.4): 2$$

Показателем выраженности каждого типа мотивации будет число, заключенное в пределах от 1 до 5. На основании полученных результатов рассматривается мотивационный комплекс личности

Оптимальное сочетание: $ВМ > ВПМ > ВОМ$

$ВМ = ВПМ > ВОМ$

Тема 5 Работа с методикой «Определение тактики поведения в конфликтных ситуациях» (Томас К. У., Килменн Р. Х.)

Цель: диагностика тактики поведения в конфликте.

Инструкция: тест состоит из 30 пунктов, в каждом из которых имеется два суждения, обозначенные буквами А и Б. Сравнивая указанные в пункте два суждения, каждый раз выбирайте из них то, которое является более типичным для Вашего поведения. В бланке для ответов под номером пункта поставьте А или Б в соответствии с Вашим выбором. По окончании работы подсчитайте количество выборов по каждому столбцу. Определите доминирующий тип поведения в конфликте.

По результатам проведенного тестирования сформулируйте вывод об особенностях тактики поведения в конфликтных ситуациях.

По результатам проведенного тестирования сформулируйте вывод об особенностях тактики поведения в конфликтных ситуациях.

Текст методики:

1

А – Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б– Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.

2

А – Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б – Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3

А – Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б – Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

4

А – Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б– Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5

А– Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б– Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6

А – Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б– Я стараюсь добиться своего.

7

А – Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б– Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.

8

А– Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б– Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9

А – Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б– Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10

А – Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б– Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11

А– Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б – Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

12

А – Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б– Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу

мне.

13

А – Я предлагаю среднюю позицию.

Б – Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

14

А – Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б – Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

15

А – Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

Б – Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16

А – Я стараюсь не задеть чувства другого.

Б – Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17

А – Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б – Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18

А – Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б – Я дам возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19

А – Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б – Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20

А – Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.

Б – Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21

А – Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б – Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22

А – Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которая отстаивается другим.

Б – Я отстаиваю свои желания.

23

А – Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б – Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24

А – Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б – Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.

25

А – Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

Б – Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26

А – Я предлагаю среднюю позицию.

Б – Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

27

А – Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б – Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28

А – Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б – Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29

А – Я предлагаю среднюю позицию.

Б – Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30

А – Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б – Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

№	Доминир	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
---	---------	----------------	------------	-----------	----------------

1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А			Б	
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Вопросы и задания для проведения промежуточного контроля (экзамена)

ОПК - 2 – готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Вопросы к экзамену

1. Повод и причина конфликта в коллективе.
2. Объективные причины конфликтов в трудовом коллективе.
3. Субъективные причины конфликтов в трудовом коллективе.
4. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
5. Предконфликтный период.
6. Стадия открытого конфликта.
7. Послеконфликтный период.
8. Специфика межличностных конфликтов.

9. Типы межличностных конфликтов и их причины.
10. Проблема конфликтных личностей.
11. Конфликт «личность-группа».
12. Межгрупповые конфликты.
13. Трудовые конфликты.
14. Особенности конфликтов в сфере управления.
15. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
16. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
17. Понятие «управление конфликтом».
18. Методы управления конфликтами.
19. Диагностика конфликтов.
20. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
21. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
22. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
23. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.
24. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.
25. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
25. Проблема конфликтных личностей.
27. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
28. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
29. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
30. Особенности трудовых конфликтов в организации.
31. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
35. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
36. Особенности разрешения семейных конфликтов.
37. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.

Практические задания для экзамена

Обучающимся предлагается проанализировать любую конфликтную ситуацию из собственного жизненного опыта используя приведенную ниже модель анализа проблемной ситуации.

Модель анализа проблемной ситуации

1. Предлагаемый ниже список вопросов поможет Вам разобраться в собственных возникших затруднениях с использованием наиболее разумного подхода.

Проанализируйте:

- факты (отделить факты от интерпретаций, догадок);
- чувства (что я чувствую, что чувствуют другие?);
- желания (что я хочу в действительности? Каковы желания других? Знаю я это наверняка или догадываюсь?);
- смыслы (зачем мне это?);
- действия (что я делаю, чтобы добиться цели?);
- препятствия (что мне мешает?);
- средства (как я могу добиться того, чего хочу? Помните, что любая цель может быть достигнута больше, чем одним способом. Придумайте 3–4 варианта.)

2. Анализ мотивации Вашего партнера

Эти же вопросы помогают разобраться в проблеме партнера, в мотивах его поведения:

- факты (отделить факты от интерпретаций, догадок);
- чувства (что он чувствует по отношению к данной ситуации в целом? Что чувствуют другие люди, включенные в эту ситуацию?);
- желания (что он хочет в действительности? Каковы желания других людей? Знает он это наверняка или догадывается?);
- смыслы (зачем ему это?);
- действия (что он сделал или делает, чтобы добиться цели?);
- препятствия (что ему мешает?);
- средства (как он может добиться того, чего хочет? 3–4 варианта).

Примерные тестовые задания для экзамена

1. Субъективная оценка поведения партнера как недопустимого относится к
 - : объективным причинам конфликта
 - : управленческим причинам конфликта
 - : социально-психологическим причинам конфликта
 - : личностным причинам конфликта
2. Плохо развитая способность к эмпатии относится к
 - : объективным причинам конфликта
 - : управленческим причинам конфликта
 - : социально-психологическим причинам конфликта
 - : личностным причинам конфликта
3. Завышенный или заниженный уровень притязаний относится к
 - : объективным причинам конфликта
 - : управленческим причинам конфликта
 - : социально-психологическим причинам конфликта
 - : личностным причинам конфликта
4. Предконфликтная ситуация - это

- : случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
- : накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними

- : процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений

- : причина конфликта

5. Латентный период конфликта включает

- : возникновение проблемы, попытки решения неконфликтными способами

- : частичную или полную нормализацию отношений

- : инцидент, эскалацию конфликта, завершение конфликта

6. Взаимное неприятие (антипатия) партнеров, основанное на несовпадении социальных установок, ценностных ориентации, интересов, мотивов, характеров, темпераментов, психофизических реакций субъектов взаимодействия, называется

- : психологической несовместимостью

- : противоборством

- : психологической совместимостью

- : конфронтацией

7. В парах взаимоотношающихся друг друга людей чаще всего встречаются сочетания

- : «холерик-холерик»

- : «сангвиник-сангвиник»

- : «флегматик-флегматик»

- : «меланхолик-меланхолик»

8. Люди, с которыми затруднено общение, конфликты с которыми легко возникают, но сложно разрешаются, называются

- : конфликтными личностями

- : подстрекателями

- : пособниками

- : организаторами конфликта

9. Межличностные отношения - это

- : связь, взаимодействие между двумя или более людьми

- : здоровая конкуренция

- : пренебрежение интересами других

- : сотрудничество

10. Выберите стадию развития группы, на которой группы начинают конструктивно приспосабливаться к различиям во взглядах и сотрудничать друг с другом

- бурление

- формирование

- становление норм поведения

Оценочные средства по компетенции ПК-7 - способностью представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада

Вопросы к экзамену

1. Предмет и объект конфликтологии.
2. Место конфликтологии в системе научного знания.
3. Цели и задачи конфликтологии.
4. Методы конфликтологии.
5. Накопление эмпирических знаний о конфликте и развитие конфликтологической мысли в рамках философии до XIX в.
6. Становление конфликтологии как самостоятельной науки (XIX-XX вв). Современные концепции конфликта.
7. Особенности развития конфликтологии в России.
8. Сущность конфликта, его границы и формы.
9. Структура конфликта.
10. Типология конфликтов.
11. Общая характеристика переговоров.
12. Динамика переговорного процесса.
13. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
14. Психологические условия успеха на переговорах.
15. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
16. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта.
17. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта.
18. Руководитель как третье лицо в конфликте.
19. Современные проблемы развития конфликтологии.
21. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
22. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
23. Особенности разрешения групповых конфликтов.
24. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
25. Особенности разрешения семейных конфликтов.
26. Тактические приемы ведения переговоров.

Практические задания для экзамена

Задание 1

Определите, какую стратегию (стиль поведения) в конфликте можно наиболее эффективно использовать в описанной ситуации:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон;
- у вас дружеские, доверительные взаимоотношения;

- у вас есть время поработать над проблемой;
- обе стороны имеют одинаковую власть или хотят проигнорировать различия в обладании реальной властью.

Задание 2

Определите, какую стратегию (стиль поведения) в конфликте можно наиболее эффективно использовать в описанной ситуации:

- когда результат очень важен и значим для вас;
- когда вы обладаете достаточным авторитетом и властью, имеете ресурс противостоять;
- когда вы находитесь в критической ситуации, требующей молниеносно быстрого реагирования;
- когда у вас нет другого выбора.

Задание 3

Определите, какую стратегию (стиль поведения) в конфликте можно наиболее эффективно использовать в описанной ситуации:

- когда вы чувствуете, что, уступая партнеру, вы мало теряете, ничем особо не жертвуете;
- когда надо смягчить ситуацию, расположить партнера к себе;
- когда вы понимаете, что итог намного важнее для другого, чем для вас;
- когда правда не на вашей стороне.

Задание 4

Определите, какую стратегию (стиль поведения) в конфликте можно наиболее эффективно использовать в описанной ситуации:

- когда вы считаете, что у вас нет шансов удовлетворить ваши интересы;
- когда избежать возможного разрыва важнее, чем добиться решения;
- дать возможность людям остыть и вновь обрести перспективы;
- когда вопрос тривиален и нужно решать другие вопросы;
- когда собрать информацию важнее, чем немедленно принять решение;
- когда другие могут разрешить конфликт более эффективно;
- когда данный вопрос лишь симптом других проблем.

Задание 5

Определите, какую стратегию (стиль поведения) в конфликте можно наиболее эффективно использовать в описанной ситуации:

- когда у участников конфликта одинаковая власть и они имеют взаимоисключающие интересы;
- когда требуется быстрое или временное решение;
- когда другие подходы «не действуют», являются неэффективными;
- когда важно сохранить взаимоотношения и частично удовлетворить интересы.

Примерные тестовые задания для экзамена

1. Инициатор конфликта – это

-: сторона, которая первой начала конфликтные действия.

-: лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту

-: лицо или группа, планирующее конфликт и его развитие

-: субъект, который оказывает эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта

2. Лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту - это

-: инициатор

-: подстрекатель

-: организатор

-: группа поддержки

3. Инцидент — это

-: истинная причина конфликта

-: накопившиеся противоречия,

-: то, из-за чего возникает конфликт

-: первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу

4. Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата

—: конфликт между микрогруппами в коллективе

—: конфликт между лидером и микрогруппой

-: конфликт между руководством организации и персоналом

—: конфликт между подразделениями внутри организации

—: конфликт между неформальным лидером и коллективом

5. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка

—: конфликт между микрогруппами в коллективе

—: конфликт между лидером и микрогруппой

—: конфликт между руководством организации и персоналом

-: конфликт между подразделениями внутри организации

—: конфликт между руководством и коллективом

6. В переговорах с позиции силы участники являются

-: союзниками на равных

-: противниками

-: друзьями

-: единомышленниками

7. Переговоры с позиции силы характеризуются также

-: требованием уступок

-: предложением уступок

-: поиском единственно верного решения

-: лояльностью в оценке ситуации

8. Процесс взаимодействия, наиболее цивилизованный способ разрешения конфликтов

- : беседа
- : дискуссия
- : переговоры
- : совещание
- : кооперация

9. Уйти от невыгодной сделки в переговорах позволяет

- : знание личностных особенностей собеседника
- : умение аргументированно изложить свою точку зрения
- : умение читать невербальные знаки собеседника
- : установление пределов
- : умение настоять на своей точке зрения

10. Какая из стратегий поведения в конфликте состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками

- : соперничество
- : компромисс
- : сотрудничество
- : приспособление
- : уклонение

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся производится в соответствии с Пл КубГАУ 2.5.1 *«Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся»*.

Круглый стол, дискуссия Оценочные средства, позволяющих включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Рекомендуется для оценки знаний и умений обучающихся.

Критерии оценки научной дискуссии:

Оценка «5» (отлично) ставится, если: обучающийся полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.

Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации

Тест.

Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Рекомендуется для оценки знаний, умений и навыков обучающихся.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Оценка «**отлично**» выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «**хорошо**» выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем на 70 % тестовых заданий.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем на 51 % тестовых заданий.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа обучающегося менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения).

Контрольная работа по дисциплине обучающимися **заочной формы обучения** выполняется после установочной сессии в виде письменного ответа на указанные в индивидуальном задании вопросы, отражающие содержание разделов дисциплины.

Контрольная работа – средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу

Критериями оценки контрольной работы являются: степень раскрытия сущности вопроса, позволяющей судить об освоении студентом темы или раздела.

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Доклад

Доклад – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное представление полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной задачи (темы).

Рекомендуется для оценки знаний, умений обучающихся.

Критериями оценки доклада являются: степень раскрытия проблемы, использование актуальной информации, корректность оформления презентации, наличие авторской позиции по проблеме

Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заявленной теме, цели и задачам	- соответствует полностью	2
	- есть несоответствия (отступления)	1

проекта	- в основном не соответствует	0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	- структурировано, обеспечивает	2
	- структурировано, не обеспечивает	1
	- не структурировано, не обеспечивает	0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	- рассказ без обращения к тексту	2
	- рассказ с обращением к тексту	1
	- чтение с листа	0
Доступность доклада о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	- доступно без уточняющих вопросов	2
	- доступно с уточняющими вопросами	1
	- недоступно с уточняющими вопросами	0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	- целесообразна	2
	- целесообразность сомнительна	1
	- не целесообразна	0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	- соблюден (не превышен)	2
	- превышение без замечания	1
	- превышение с замечанием	0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	- все ответы чёткие, полные	2
	- некоторые ответы нечёткие	1
	- все ответы нечёткие/неполные	0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	- владеет свободно	2
	- иногда был неточен, ошибался	1
	- не владеет	0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	- ответил на все вопросы	2
	- ответил на большую часть вопросов	1
	- не ответил на большую часть вопросов	0

Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

Устный опрос

Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемыми дисциплинами, позволяет определить объем знаний обучающегося по определенному разделу.

Рекомендуется для оценки знаний обучающихся.

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса

Оценка «отлично» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено менее половины требуемого материала или не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

Задача

Средство, позволяющее оценить умение и навыки обучающегося применять стандартные методы решения поставленной задачи с использованием имеющейся инструментальной и (или) лабораторной базы, проводить анализ полученного результата работы.

Рекомендуется для оценки знаний, умений и навыков обучающихся.

Критерии оценки задачи.

Оценка «отлично» выставляется студенту, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно применять стандартные методы решения поставленной задачи с использованием имеющейся инструментальной базы, проводить анализ полученного результата работы, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, применяет стандартные методы решения поставленной задачи с использованием имеющейся инструментальной базы, проводит анализ полученного результата работы, но допускает незначительные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы, не способен применять стандартные методы решения поставленной задачи, не знает инструментальной базы решения задачи, не способен провести анализ полученного результата работы.

Кейс-задание

Кейс представляет собой описание конкретной реальной ситуации, подготовленное по определенному формату и предназначенное для обучения учащихся анализу разных видов информации, ее обобщению, навыкам фор-

мулирования проблемы и выработки возможных вариантов ее решения в соответствии с установленными критериями.

Использование ситуативной методики позволяет студентам проявлять и совершенствовать навыки учебной работы, применять на практике теоретический материал, кроме того, данный метод позволяет увидеть неоднозначность решения проблем в реальной жизни.

Критерии оценки:

- **оценка «зачтено»** выставляется студенту, если он: обстоятельно с достаточной полнотой аргументирует свой ответ; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала.

- **оценка «не зачтено»** выставляется студенту, если он: не ориентируется в педагогической ситуации, не может аргументировать свой ответ; при ответе были допущены существенные ошибки или если он не удовлетворяет требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Вопросы и задания для проведения экзамена.

Рекомендуется для оценки знаний, умений и навыков обучающихся.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной про-

граммой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на экзамене или выполнении экзаменационных заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

8 Перечень основной и дополнительной литературы

Основная учебная литература

1. Вайнштейн Л.А., Психология управления: Учебное пособие / Вайнштейн Л.А., Гулис И.В. – Мн.: Вышэйшая школа, 2018. – 383 с.: Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1012938>

2. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебное пособие / Г. К. Овруцкая. – Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-9275-2696-3. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html>

3. Решетникова, К. В. Конфликты в системе управления : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / К. В. Решетникова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 175 с. – ISBN 978-5-238-02393-9. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/66269.html>

Дополнительная учебная литература

1. Журавлев, А. Л. Психология управления совместной деятельностью: новые направления исследований / А. Л. Журавлев, Т. А. Нестик. — 2-е изд. — Москва : Издательство «Институт психологии РАН», 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-9270-0194-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88379.html>

2. Скибицкий Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Скибицкий Э.Г., Китова Е.Т.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019.— 196 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/98822.html>

3. Светлов В.А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 136 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1	Znanium.com	Универсальная	https://znanium.com/
2	IPRbook	Универсальная	http://www.iprbookshop.ru/
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	https://edu.kubsau.ru/

Перечень интернет сайтов:

– Официальный сайт научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU
https://www.elibrary.ru/project_risc.asp:

1. Историческая психология государственного управления. Межвузовский сборник научных статей. Поволжский институт управления им. П. А. Столыпина Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

Режим доступа https://www.elibrary.ru/publisher_about.asp?pubsid=11486

2. Менеджмент и кадры: Психология управления, соционика и социология. Электронный журнал. Режим доступа:

<http://publishing.socionik.info/index.php/management>

3. Психология. Журнал Высшей школы экономики

Режим доступа: <http://www.psy-journal.hse.ru/>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Управление конфликтами в организации: метод. указания по самостоятельной работе для обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» / М. Н. Кох. – Краснодар: КубГАУ, 2019. Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_MO_MU_Konf._s.r.pdf.

2. Управление конфликтами в организации: метод. указания по проведению практических занятий для обучающихся по направлению подготовки

38.04.02 «Менеджмент» / М. Н. Кох. – Краснодар: КубГАУ, 2019– Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_MO_MU_Konf.prakt._r.pdf

3.Управление конфликтами в организации: метод. указания по выполнению контрольной работы для обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» / М. Н. Кох. – Краснодар: КубГАУ, 2019. Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_MO_MU_Konf._k.r.pdf.

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	https://elibrary.ru/
2	КонсультантПлюс	Правовая	https://www.consultant.ru/
3	Гарант	Правовая	https://www.garant.ru/

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дис-	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной	Адрес (местоположение) помещений для
-------	--	--	--------------------------------------

	циplin (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1.	Управление конфликтами в организации	<p>Помещение №513 ЭЛ, посадочных мест — 40; площадь — 47кв.м; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. сплит-система — 1 шт.; специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №8 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 36,5кв.м; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №511 ЭЛ, площадь — 42,3кв.м; помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p> <p>Помещение №226 ГУК, посадочных мест — 16; площадь — 35,9кв.м; помещение для самостоятельной работы. технические средства обучения (компьютер персональный — 13 шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель). Программное обеспечение: Windows, Office, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе</p> <p>Помещение №409 ЭЛ, посадочных мест — 28; площадь — 34,3кв.м; помещение для самостоятельной работы.</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

	<p>технические средства обучения (компьютер персональный — 12 шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; специализированная мебель (учебная мебель). Программное обеспечение: Windows, Office, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе</p>	
--	---	--