

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Наумова Наталия Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.01.2026 12:50:22

Уникальный программный ключ:

6b5279da4e034bffa679172803da5b7b5591c69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет

Кафедра государственных закупок, менеджмента и государственного управления

Согласовано

деканом экономического факультета

«25» марта 2024 г.

/Фонина Т.Б./

Рабочая программа дисциплины

Управление конфликтами в организации

Направление подготовки

38.03.02 Менеджмент

Профиль:

Управление малым бизнесом

Квалификация

Бакалавр

Формы обучения

Очная, очно-заочная

Согласовано учебно-методической комиссией
экономического факультета

Протокол «25» марта 2024 г. № 7

Председатель УМКом

/Сюзева О.В. /

Рекомендовано кафедрой государственных закупок,
менеджмента и государственного управления

Протокол от «04» марта 2024 г. № 8

Зав. кафедрой

/Трофимовская А.В./

Мытищи

2024

Автор-составитель:
Валова Юлия Игоревна,
Кандидат экономических наук, доцент кафедры государственных закупок, менеджмента и
государственного управления

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами в организации» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970.

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Объем и содержание дисциплины	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	8
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	12
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	32
7. Методические указания по освоению дисциплины	33
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	34
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	34

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи дисциплины

Целями освоения студентами дисциплины «Управление конфликтами в организации» являются: изучение объектов, видов и психологических особенностей профессиональной деятельности по; вопросам социально-психологических механизмов и организационных приемов управления личностью и группой в типовых ситуациях, связанных с управлением персоналом в ситуациях конфликтов

Задачи освоения студентами дисциплины «Управление конфликтами в организации:

- создать основу для работы по социализации и адаптации персонала в конфликтных ситуациях, в ситуациях стресса;
- сформировать грамотное применение технологий управления конфликтами, технологий конструктивного поведения в ситуации конфликта и стресса

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

ДПК-2. Способен управлять бизнес-процессами, подготавливать комплекс документации, осуществлять контроль за реализацией бизнес-планов, координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Она взаимосвязана с такими дисциплинами как «Современные методы обработки и анализа деловой информации», «Организационное поведение», «Основы управления проектами», «Основы антимонопольного регулирования».

Изучение курса необходимо для дальнейшего успешного освоения дисциплины «Управление операциями», «Бизнес-планирование».

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Кол-во часов	
	Очная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	3	3
Объем дисциплины в часах	108	108
Контактная работа:	54.2	24.2
Лекции	18	8
Практические занятия	36	16
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0.2	0.2
Зачет	0.2	0.2
Самостоятельная работа	46	76
Контроль	7.8	7.8

Форма промежуточной аттестации по очной и очно-заочной формам: зачет в 3 семестре.

3.2. Содержание дисциплины

По очной форме обучения

Наименование разделов и тем дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов	
	Лекции	Практические занятия
Тема 1. Общая теория конфликта. Предмет, принципы, задачи и современные проблемы конфликтологии. Понятия конфликта и конфликтогенов. Регуляторы конфликтного поведения по Д.Майерсу. Конструктивная, деструктивная и конформная модели поведения в конфликте, бесконфликтность. Манипулятивное и конструктивное поведение. Конфликтологические компетенции менеджера в России. Функции конфликта. Роль конфликта в стимулировании социальных процессов в организации, социального контроля, образования социальных институтов, разрядки напряженности, в дисциплинарном контроле в развитии конструктивной конкуренции и партнерства, в установлении патерналистского типа в управлении персоналом.	2	4
Тема 2. Исследование конфликта в организации. Разработка алгоритма исследования. Методы анализа конфликта. Метод определения причин и предмета конфликта (метод картографии). Системные методы анализа конфликта. Системно-функциональный и системно-организационный анализ конфликта. Анализ документов (анализ коллективного договора, коллективных соглашений, трудового договора и др. локальных нормативно-правовых актов, регулирующих спорные вопросы в организации). Системно-структурный анализ конфликтной ситуации Н.К.Мясищева. Психологическое исследование для определения психологических особенностей личности, усугубляющих конфликтогенность взаимодействия. Современная формализация управленческих процедур в конфликте.	2	6
Тема 3. Способы, методы и приемы профилактики конфликтов в организации. Способы, методы и приемы предупреждения возможного развития конфликта. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений. Порядок заключения коллективных договоров по вопросам условий, режима труда, охраны и безопасности труда, дисциплины и материальной ответственности. Внесение дополнений в коллективные договора, порядок соглашения. Процедура переговоров по заключению трудовых договоров, по внесению дополнений. Предотвращение дальнейшего развития конфликта (работа с причинами, с предметом, с оппонентом и др.). Технологии предотвращения и предупреждения (информационная, коммуникативная, совершенствование организационного порядка). Создание благоприятного климата в организации как мера по предотвращению конфликтов. Методика презентации конфликтной идеи, проведения собрания по конфликтогенному вопросу. Внутрифирменное обучение этике делового общения, толерантности, ассертивности, конструктивному поведению. Правовое просвещение.	4	6

Технологии, снижающие конфликтогенность процесса расторжения трудового договора, наложения взысканий, увольнения, сокращений, реорганизации, слияния, изменения условий социально-трудовых отношений		
Тема 4. Управление межличностными конфликтами в организации Управление межличностными конфликтами. Анализ бесконфликтности. Меры по предупреждению межличностных конфликтов. Особенности конфликтного поведения людей с трудными и конфликтными типами личности. Функциональное применение особенностей поведения конфликтной личности в практике организации	4	6
Тема 5. Управление межгрупповыми конфликтами Особенности управления межгрупповыми конфликтами. Диагностика, прогнозирование и управление конфликтами в группе на различных этапах развития. Техника медиации Вересова. Факторы опасности стихийного стимулирования конфликта в России.	2	6
Тема 6. Особенности конфликтов в организации. Управление организационно-управленческими и трудовыми конфликтами. Сотрудничество и соперничество «организационных единиц». Профессиональные (деловые) и социо-эмоциональные конфликты в организациях. Фазы инновационного конфликта. Функциональные и деструктивные последствия организационных конфликтов. Основные причины организационно-управленческих конфликтов. Меры по предупреждению организационно-управленческих конфликтов. Проблемы регулирования социально-трудовых отношений. Трудовые конфликты. Типология трудовых конфликтов. Предметы индивидуально-трудовых споров. Предметы коллективных конфликтов.	2	4
Тема 7. Управление внутриличностными конфликтами Понятие, предмет и причины внутриличностного конфликта. Уровни проявления. Виды внутриличностного конфликта Стрессогенные факторы в организации	2	4
Итого	18	36

По очно-заочной форме обучения

Наименование разделов и тем дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов	
	Лекции	Практические занятия
Тема 1. Общая теория конфликта. Предмет, принципы, задачи и современные проблемы конфликтологии. Понятия конфликта и конфликтогенов. Регуляторы конфликтного поведения по Д.Майерсу. Конструктивная, деструктивная и конформная модели поведения в конфликте, бесконфликтность. Манипулятивное и конструктивное поведение. Конфликтологические компетенции менеджера в России. Функции конфликта. Роль конфликта в стимулировании социальных процессов в организации, социального контроля, образования социальных институтов, разрядки напряженности, в дисциплинарном контроле в развитии	1	2

конструктивной конкуренции и партнерства, в установлении патерналистского типа в управлении персоналом.		
Тема 2. Исследование конфликта в организации. Разработка алгоритма исследования. Методы анализа конфликта. Метод определения причин и предмета конфликта (метод картографии). Системные методы анализа конфликта. Системно-функциональный и системно-организационный анализ конфликта. Анализ документов (анализ коллективного договора, коллективных соглашений, трудового договора и др. локальных нормативно-правовых актов, регулирующих спорные вопросы в организации). Системно-структурный анализ конфликтной ситуации Н.К.Мясищева. Психологическое исследование для определения психологических особенностей личности, усугубляющих конфликтогенность взаимодействия. Современная формализация управленческих процедур в конфликте.	1	2
Тема 3. Способы, методы и приемы профилактики конфликтов в организации. Способы, методы и приемы предупреждения возможного развития конфликта. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактики конфликтов в области трудовых отношений. Порядок заключения коллективных договоров по вопросам условий, режима труда, охраны и безопасности труда, дисциплины и материальной ответственности. Внесение дополнений в коллективные договора, порядок соглашения. Процедура переговоров по заключению трудовых договоров, по внесению дополнений. Предотвращение дальнейшего развития конфликта (работа с причинами, с предметом, с оппонентом и др.). Технологии предотвращения и предупреждения (информационная, коммуникативная, совершенствование организационного порядка). Создание благоприятного климата в организации как мера по предотвращению конфликтов. Методика презентации конфликтной идеи, проведения собрания по конфликтогенному вопросу. Внутрифирменное обучение этике делового общения, толерантности, ассертивности, конструктивному поведению. Правовое просвещение. Технологии, снижающие конфликтогенность процесса расторжения трудового договора, наложения взысканий, увольнения, сокращений, реорганизации, слияния, изменения условий социально-трудовых отношений	1	2
Тема 4. Управление межличностными конфликтами в организации Управление межличностными конфликтами. Анализ бесконфликтности. Меры по предупреждению межличностных конфликтов. Особенности конфликтного поведения людей с трудными и конфликтными типами личности. Функциональное применение особенностей поведения конфликтной личности в практике организации	1	4
Тема 5. Управление межгрупповыми конфликтами Особенности управления межгрупповыми конфликтами. Диагностика, прогнозирование и управление конфликтами в группе на различных этапах развития. Техника медиации Вересова. Факторы опасности стихийного стимулирования конфликта в России.	2	2
Тема 6. Особенности конфликтов в организации. Управление организационно-управленческими и трудовыми конфликтами. Сотрудничество и соперничество «организационных единиц». Профессиональные (деловые) и социо-эмоциональные конфликты в организациях. Фазы инновационного конфликта. Функциональные и деструктивные последствия организационных конфликтов. Основные	1	2

причины организационно-управленческих конфликтов. Меры по предупреждению организационно-управленческих конфликтов. Проблемы регулирования социально-трудовых отношений. Трудовые конфликты. Типология трудовых конфликтов. Предметы индивидуально-трудовых споров. Предметы коллективных конфликтов.		
Тема 7. Управление внутриличностными конфликтами Понятие, предмет и причины внутриличностного конфликта. Уровни проявления. Виды внутриличностного конфликта Стрессогенные факторы в организации	1	2
Итого	8	16

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методические обеспечения	Формы отчетности
Тема 1. Общая теория конфликта.	1. Предмет, принципы, задачи и современные проблемы конфликтологии.. 2.Регуляторы конфликтного поведения по Д.Майерсу. Конструктивная, деструктивная и конформная модели поведения в конфликте, бесконфликтность. Этика делового общения в конфликте.	6/10	Реферат, тест,	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Реферат
Тема 2. Исследование конфликта в организации.	1. Разработка алгоритма исследования. Методы анализа конфликта. 2. Системно-структурный анализ конфликтной ситуации Н.К.Мясищева. 3. Психологическое исследование для определения психологических особенностей личности, усугубляющих конфликтность взаимодействия. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний	6/10	Реферат, тест, изучение основной и дополнительной литературы,	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Реферат
Тема 3. Способы, методы и	1.Способы, методы и приемы предупреждения возможного развития	8/10	Реферат, тест, изучение	Учебно-методическое	Реферат

приемы профилактики и конфликтов в организации.	конфликта. . Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений. 2.Внесение дополнений в коллективные договора, порядок соглашения. Процедура переговоров по заключению трудовых договоров, по внесению дополнений. 3.Создание благоприятного климата в организации как мера по предотвращению конфликтов. 4.Методика презентации конфликтной идеи, проведения собрания по конфликтогенному вопросу. 5.Внутрифирменное обучение этике делового общения, толерантности, ассертивности, конструктивному поведению. Правовое просвещение.		основной и дополнительной литературы,	обеспечение дисциплины	
Тема 4. Управление межличностными конфликтами в организации	1. Управление межличностными конфликтами. 2. Особенности конфликтного поведения людей с трудными и конфликтными типами личности. 3. Диагностика, прогнозирование их конфликтного воздействия и управление взаимодействием с ними в трудовом коллективе.	8/16	Реферат, тест, изучение основной и дополнительной литературы,	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Реферат
Тема 5. Управление межгрупповыми конфликтами	1. Особенности управления межгрупповыми конфликтами. 2. Техника медиации Вересова.	6/10	Реферат, тест, изучение основной и дополнительной литературы,	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Реферат
Тема 6. Управление	1. Особенности конфликтов в организации.	6/10	Реферат, тест,	Учебно-методическое	Реферат

организационно-управленческими и трудовыми конфликтами	2. Модель развития горизонтального конфликта в организациях и методы регулирования подобных конфликтов. Конфликты инноваций. Управление вертикальным конфликтом в организации		изучение основной и дополнительной литературы	е обеспечение дисциплины	
Тема 7. Управление внутриличностными конфликтами	1. Понятие, предмет и причины внутриличностного конфликта. Уровни проявления. 2. Виды внутриличностного конфликта 3. Стрессогенные факторы.	6/10	Реферат, тест, изучение основной и дополнительной литературы,	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Реферат
Итого		46/76			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
ДПК-2 . Способен управлять бизнес-процессами, подготавливать комплекс документации, осуществлять контроль за реализацией бизнес-планов, координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ДПК-2	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: 1) организационно-правовые формы хозяйственных субъектов; 2) общее описание и требования к разработке бизнес-плана. Уметь: обосновывать выбор организационно-правовой формы предприятия.	Опрос Реферат	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания реферата
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях	Знать: содержание и взаимосвязь основных элементов процесса	Опрос Тест Реферат	Шкала оценивания опроса

		2.Самостоятельная работа	стратегического управления. Уметь: 1) определять цели бизнес-планирования и оценивать перспективность развития бизнес-линий; 2) определять достоинства и недостатки организационных структур управления. Владеть: навыками составления основных регламентирующих документов организации		Шкала оценивания реферата Шкала оценивания теста
--	--	--------------------------	--	--	---

Шкала оценивания теста

Написание теста оценивается по шкале от 0 до 20 баллов.

18-20 баллов (80-100% правильных ответов);

15-17 баллов (70-75 % правильных ответов);

8-10 баллов (50-65 % правильных ответов);

0-7 баллов (менее 50 % правильных ответов).

Шкала оценивания реферата

Критерии оценивания	Интервал оценивания
Степень раскрытия темы	0-5
Личный вклад автора	0-5
Структурированность материала	0-4
Постраничные ссылки	0-1
Объем и качество используемых источников	0-1
Оформление текста и грамотность речи	0-1
Защита реферата	0-3
Общая сумма баллов:	20

Шкала оценивания опроса

Критерии оценивания	Интервал оценивания
Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	0-2
Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	0-2
Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	0-3
Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-3

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

Примерные тестовые задания

Тема 1. Общая теория конфликта

Тест 1.

Конфликт – это отношения между субъектами в стадии ...

*противоборства

Тест 2.

... – это особенность поведения россиян в конфликте

способность договариваться в начале конфликта

высокая культура поведения в конфликте

*неумение говорить о своих интересах на начальном этапе

высокая конфликтность

сверхконфликтность

Тема 2. Анализ конфликта

Тест 3.

... рассматривал конфликт с точки зрения психоаналитического подхода

* Фрейд

Тест 4.

... – это основа конфликта

* Противоположнонаправленные мотивы

Психологическая несовместимость с партнером по общению

Реакция на внутриорганизационную среду

Конфликтогенные особенности личности субъекта

Деформации личности

Тест 5

Последовательность развития эмоциональной сферы личности в соответствии с динамикой развития конфликта:

1. нейтральное отношение

2. ощущение дискомфорта

3. враждебность

4. агрессивность

5. апатия

Тест 6

... – это стадия развития конфликта, при которой примирения в конфликте возможно достичь одними педагогическими методами.

* недовольство

Тест 7.

... – это показатель напряженности и конфликтологически неграмотной политики

отсутствие текучести кадров

конструктивное поведение в трудной ситуации

* бесконфликтность в организации

сотрудничество в условиях напряжения

лесть руководителю

Тест 8.

Конфликт можно считать оконченным, если ...

* удовлетворены актуализированные потребности

устранена главная причина – повод

руководитель запретил продолжать конфликт

субъекты территориально разведены

все замолчали

Тест 9

. ... – это итоговая стадия конфликтных отношений при условии, что в них есть предмет конфликта

- * противоборство
- конфликтная ситуация
- конфликтоген
- противостояние
- разногласие

Тест 10. Конфликтогены – это ...:

- гены конфликтной личности
- * слова, которые могут привести к конфликту
- * отсутствие действия, которое вызывает возмущение
- * манеры субъекта, вызывающие раздражение
- психологические особенности личности

Тест 11.

Период конфликта, на котором происходит эскалация конфликта – это ...

- латентный предконфликтный период
- * открытый период
- латентный послеконфликтный период
- все периоды с людьми с конфликтным характером
- начальный период

Тема 3. Исследование конфликта в организации.

Тест 12.

Причиной конфликта называется ...

- противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
- * повод для развития конфликта
- конфликтные отношения субъектов
- основа конфликта
- итог конфликта

Тест 13.

Правильная последовательность по возрастанию актуализированных потребностей в конфликте в соответствии с теорией потребностей А. Маслоу.

1. физиологические
2. безопасность и защищенность
3. социальные
4. престижные
5. духовные

Тест 14.

Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые называются ...

- прямое негативное отношение
- хвастовство
- нечестность и неискренность
- менторские отношения
- * регрессивное поведение

Тест 15.

Эмоциональный компонент конфликта – это ...

- * совокупность переживаний участников в отношении конфликта
- логика понимания конфликтных взаимоотношений
- отношения конфликтующих
- нелогичность поведения

настрой на разрешение конфликта

Тест 16.

Конструктивная модель поведения в конфликте проявляется в следующих поведенческих индикаторах:

- *стремление разрешить конфликт объективно
- *доброжелательность во взаимоотношениях
- * лаконичность общения, уважение мнения соперника
- * нацеленность на поиск решения

моделирование конструкции поведения

Тема 4. Общие сведения об управлении конфликтами.

Тест 17. Основные модели поведения личности в конфликте:

- конструктивная; рациональная; деструктивная
- компромисс; борьба; сотрудничество
- рациональная; иррациональная; конформистская
- *конструктивная; деструктивная; конформистская
- борьба; уступка; компромисс

Тест 18.

... – авторы двухмерной модели стратегий поведения личности в конфликте

- Дж Скотт и М. Дойч
- Р. Фишер и У. Юри
- * К. Томас и Р. Килмен
- Д. Скотт и Ч. Ликсон
- Х. Корнелиус и Ш. Фэйр

Тест 19.

... – сочетание понятий, имеющее отношение к стратегиям поведения в конфликте

- компромисс; критика; борьба
- *приспособление; избегание; сотрудничество
- борьба; избегание; убеждение
- сотрудничество; консенсус; приспособление
- соглашение; сотрудничество; убеждение

Тест 20.

Метод управления конфликтом, содержащий анализ последствий поведения и их несоответствия целям в конфликте – ... -----

- *психологический

Примерные темы рефератов

1. Значение знания конфликтологии в России на современном этапе.
2. Понятие конфликта. Расширенное толкование.
3. Психологические регуляторы конфликтного поведения по Д. Майерсу.
4. Развитие конфликта и его проявление во внутренних и внешних сферах личности.
5. Механизмы развития конфликта. Рекомендации по предотвращению дальнейшего развития конфликта по каждому механизму.
6. Структурная схема конфликта. Дать определение отдельным элементам.
7. Основные этапы, фазы конфликта. Оценить вероятность управляемости конфликта.
8. Особенности постконфликтного периода. Последствия конфликта.
9. Классификация конфликтов.
10. Метод определения предмета конфликта (метод картографии).
11. Трансактный анализ поведения в конфликте.
12. Мотивационный, когнитивный, организационный, деятельностный подходы к исследованию конфликта.

13. Значение и приёмы определения субъективных представлений (информационных моделей) в конфликте. Тип конфликта, основанного на домыслах. Управление им.
14. Анализ стратегий и тактик конфликтного поведения. Методика Томаса.
15. Понятие управления конфликтом. Расширенное толкование.
16. Способы управления конфликтом. Условия применения.
17. Условия создания возможности управления в конфликте и их реализация.
18. Методы управления конфликтом (педагогические, психологические, административные). Стадии применения.
19. Методы и приёмы предупреждения конфликта.
20. Техника проведения собрания по конфликтогенному вопросу.
21. Предотвращение конфликта (работа с причинами, предметом, оппонентами).
22. Особенности стимулирования конфликта как способ управления конфликтом.
23. Технология регулирования трудноразрешимых и неразрешимых конфликтов.
24. Разрешение конфликта как способ управления (методы разрешения, их анализ и взаимопроникновение).
25. Технология неконфликтогенного перевода сотрудника на другую или новую должность.
26. Технология проведения собраний по принятию конфликтного решения.
27. Технология неконфликтогенной реорганизации.
28. Технология неконфликтогенного зачисления претендента на должность.
29. Технология неконфликтогенного увольнения сотрудника.
30. Меры по созданию благоприятного климата в коллективе. Оценка бесконфликтности коллектива.
31. Силловые методы управления, их анализ.
32. Метод переговоров (определение, особенности).
33. Технология переговорного процесса (этапы, задачи на каждом этапе).
34. Манипулятивные тактики на переговорах, нейтрализующие их приёмы.
35. Межличностные конфликты (определение, факторы).
36. Особенности поведения авторитарной личности в конфликте. Способы управления.
37. Особенности поведения демонстративной конфликтной личности в конфликте. Способы управления ею.
38. Типичные нарушения, приводящие к организационно-управленческим конфликтам.
39. Инновационные конфликты. Особенности их развития. Управление.
40. Межгрупповые конфликты. Основные психологические механизмы возникновения этих этапов.
41. Процессы развития конфликта в группе на стадии появления предмета конфликта.
42. Процессы развития конфликта в группе на стадии поляризации мнений.
43. Анализ состояния конфликта в группе на разных стадиях.
44. Управление конфликтами в группе. Тактические приёмы.
45. Факторы, влияющие на развитие внутриличностного конфликта.
46. Виды внутриличностных конфликтов.
47. Методы, предупреждающие развитие внутриличностного конфликта.
48. Управление человеком в состоянии внутриличностного конфликта.
49. Социальное партнерство. Вопросы решаемые на трехсторонней комиссии.
50. Моббинг и буллинг в организации. Приемы предотвращения дискриминации в организациях в России и за рубежом.
51. Особенность и техника административных воздействий как способа управления конфликтом.
52. Статистика трудовых конфликтов в организации и в стране

53. Роль руководителя в конфликте.
54. Роль профсоюзов и трудовой инспекции в разрешении конфликтов.
55. Конфликтные типы личности и управление ими.
56. Виды посредничества в управлении конфликта. Особенности подготовительного периода в переговорах.

Примерные вопросы к зачету

1. Значение знания конфликтологии в России на современном этапе.
2. Влияние религиозной традиции на поведение в конфликте (на примере). Предупреждение развития данных конфликтов в организации
3. Влияние гендерных и возрастных особенностей на поведение в конфликте. Предупреждение этих разногласий.
4. Проявление влияния акцентуаций личности на конфликтное поведение.
5. Понятие конфликта бытовое и научное определение. Расширенное толкование научного варианта.
6. Понятие предмета и причины конфликта. Примеры предметов и причин.
7. Психологические регуляторы конфликтного поведения по Д. Майерсу.
8. Отличие регулирования конфликтных отношений в малочисленных и более широких сообществах.
9. Развитие конфликта и его проявление на различных стадиях по параметрам, описывающим эмоциональную, когнитивную и поведенческую сферы личности.
10. Механизмы развития конфликта. Рекомендации по предотвращению дальнейшего развития конфликта по каждому механизму.
11. Структурная схема конфликта по Мясичеву. Графическое представление.
12. Основные и прочие участники конфликта, их роли.
13. Определение ранга оппонента в конфликте. Для чего и как определяется ранг оппонента в конфликте?
14. Психологические составляющие конфликтных отношений.(интересы, потребности, установки, готовность). Пояснить на примере.
15. Практические проявления в недовольстве, враждебном и агрессивном поведении в конфликте.
16. Основные стадии динамики конфликта. Оценить вероятность управляемости конфликта на разных стадиях.
17. Особенности постконфликтного периода. Рекомендации по поведению в этот период.
18. Конструктивные последствия конфликта.
19. Деструктивные последствия конфликта.
20. Классификация конфликтов.
21. Метод определения предмета конфликта (метод картографии). Технология использования.
22. Транзактный анализ поведения в конфликте.
23. Мотивационный, когнитивный, организационный, деятельностный
24. подходы к исследованию конфликта.
25. Значение и приёмы определения субъективных представлений (информационных моделей) в конфликте. Тип конфликта, основанного на домыслах. Управление им.
26. Теория транзактного анализа Э. Берна для определения особенностей деструктивного взаимодействия.
27. Роль руководителя в конфликте.
28. Анализ стратегий и тактик конфликтного поведения. Методика Томаса.
29. Понятие управления конфликтом. Расширенное толкование.
30. Способы управления конфликтом. Условия применения.
31. Условия создания возможности управления в конфликте и их реализация.

32. Методы управления конфликтом (педагогические, психологические, административные). Стадии, на которых они находят применение.
33. Методы и приёмы предупреждения конфликта.
34. Практические ситуации в организации, требующие предупреждения конфликта
35. Особенности управления конфликтом с конфликтными личностями.
36. Особенности управления конфликтом с трудными личностями. Пояснить на примере.
37. Технология управления конфликтами с эгоистической личностью.
38. Меры по созданию благоприятного климата в коллективе. Оценка
39. бесконфликтности коллектива.
40. Манипулятивные тактики .нейтрализующие их приёмы.
41. Особенности поведения авторитарной личности в конфликте.
42. Особенности поведения демонстративной конфликтной личности в
43. конфликте.
44. Типичные нарушения, приводящие к организационно-управленческим конфликтам.
45. Межгрупповые конфликты. Основные психологические механизмы возникновения.
46. Факторы, влияющие на развитие внутриличностного конфликта.
47. Виды внутриличностных конфликтов.
48. Методы, предупреждающие развитие внутриличностного конфликта

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Основными формами текущего контроля являются проверка тестов, рефератов, опрос. Проверка рефератов регулярно осуществляется преподавателем на занятиях.

Шкала оценивания зачета

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	16-20
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	11-15
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	5-10
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-4

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка по традиционной шкале
81-100	Зачтено
61-80	Зачтено
41-60	Зачтено
0-40	Не зачтено

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Основная литература:

1. Емельянов, С.М. Управление конфликтами в организации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2019. — 219 с. - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/DB385825-DB3E-4670-B951-45B5AF4EE87F.
2. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник /под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 301 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=982125>
3. Светлов, В.А. Введение в конфликтологию [Текст] : учеб. пособие. - 4-е изд. - М. : Флинта, 2018. - 520с.

6.2 Дополнительная литература:

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов. — 2-е изд.— М. : Юрайт, 2019. — 150 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/83F7C628-6ED0-4B45-8EEB-B6E002001916.
2. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2019. — 206 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/74810827-EFB4-486F-806B-D9CEED5F24F9.
3. Козырев, Г.И. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. — М. : ФОРУМ, 2018. — 304 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942783>
4. Колесник, Н.Т. Посреднические технологии разрешения межгрупповых конфликтов [Текст] : учеб. пособие / Н. Т. Колесник, П. В. Путивцев. - М. : МГОУ, 2018. - 178с.
5. Мириманова, М.С. Конфликтология [Текст] : учебник для вузов. - М. : Академия, 2016. - 288с.
6. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты [Текст] : учеб.пособие / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. - 3-е изд. - М. : Флинта, 2018. - 128с.
7. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2019. — 204 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/00C61286-A5AF-4DF2-8CDA-750712354384.
8. Цветков, В.Л. Психология конфликта: от теории к практике [Электронный ресурс]: учеб. пособие. — М. : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. — Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984>
9. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] / Шарков Ф.И., Сперанский В.И. - М.: Дашков и К, 2018. - 240 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=512837>
10. Язык и конфликт [Текст] : учеб. пособие / Вершинина Т.С., сост. - М. : Флинта, 2017. - 80с.

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Курс лекций по Конфликтологии
<http://www.igidravlika.com/kospekty-lekcziej-po-konfliktologii/kurs-lekcziej-predmet-qkonfliktologiyaq.html>
2. Буртовая Е.В. Конфликтология. Учебное пособие.
http://sbiblio.com/biblio/archive/unknown_konflictions/
3. Вершинин М.С. Курс лекций по конфликтологии.
http://elly17.narod.ru/psyc/books/vershinin_conflicts.htm
4. Рябцев В.Н., Шитив М.А. Конфликтология. Хрестоматия.
http://www.gaudeamus.omskcity.com/PDF_library_humanitarian_7.html
5. Конфликт, типология конфликта, понятие конфликта.
http://shnurok14.narod.ru/Psih/Psih2/Psihologia2_10.htm
6. Классификация конфликтов. <http://psyfactor.org/personal/personal10-12.htm>
7. Конфликт как социальный феномен. http://sbiblio.com/biblio/archive/serkin_osnovi/01.aspx
8. Конфликтология под ред. Кармина
http://www.philosophy.ru/library/conflictolog/karmin_conflict1999.pdf
9. www.e-personal.ru
10. www.e-xecutive.ru
11. www.hr-forum.ru
12. www.hr-journal.ru
13. www.hr-portal.ru
14. www.hr-story.ru
15. www.hr-zone.net
16. www.hrm.ru
17. www.kdelo.ru
18. www.md-hr.ru
19. Электронно-библиотечная система Лань <https://e.lanbook.com>
20. ООО «Электронное издательство Юрайт» <https://urait.ru>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по подготовке и проведению практических занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
2. Методические рекомендации по подготовке и проведению лекционных занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
4. Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных
fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования
pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации
www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

7-zip

Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием, персональными компьютерами, проектором;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.