

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Алейник Станислав Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 29.03.2021 13:29:58

Уникальный программный ключ:

5258223550ea9fbeb23726a1609664407308986460235891f288415a1351fac

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
имени В.Я.ГОРИНА»**



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине **«Технология управления конфликтами и стрессами»**

Направление подготовки – 38.04.03 «Управление персоналом»

Профиль – Управление персоналом организации

Квалификация – магистр (программа прикладной магистратуры)

Год начала подготовки – 2020

**Майский, 2020**

Рабочая программа составлена с учетом требований:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом» (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 апреля 2015 г. №367;
- порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. №301.

**Составитель:** канд. социол. наук, доцент кафедры профессионального обучения и социально-психологических дисциплин Белов А.А.

**Рассмотрена** на заседании кафедры профессионального обучения и социально-педагогических дисциплин

« 01 » июня 2020 г., протокол № 10

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ доц., канд. пед. наук Никулина Н.Н.

**Согласована** с выпускающей кафедрой экономической теории и экономики АПК «17» июня 2020 г., протокол №13

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Китаёв Ю.А.

**Одобрена** методической комиссией экономического факультета «26» июня 2020 г., протокол №10

Председатель методической комиссии экономического факультета \_\_\_\_\_ Черных А.И.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы \_\_\_\_\_ Яковенко Н.Ю.

## I. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Цель дисциплины** – формирование у магистрантов системных знаний о конфликтах в организации и развитие навыков по управлению и разрешению конфликтных ситуаций.

**1.2. Задачи изучения дисциплины:**

1. Сформировать у магистрантов представление о формах конфликтных взаимодействий в профессиональной деятельности;

2. Освоить систему знаний и практических навыков и умений по анализу проблем конфликтного взаимодействия в организациях;

3. Сформировать на основе теоретического знания, практических навыков и умений использования различных технологий по разрешению и управлению конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности;

## II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (ОПОП)

### 2.1. Цикл (раздел) ОПОП, к которому относится дисциплина

Технологии управления конфликтами и стрессами относится к дисциплинам по выбору вариативной части (Б1.В.ДВ.05.01) основной профессиональной образовательной программы.

### 2.2. Логическая взаимосвязь с другими частями ОПОП

<b>Наименование</b> предыдущих дисциплин, практик, на которых базируется данная дисциплина (модуль)	Современные проблемы управления персоналом
	Планирование и организация научных исследований
<b>Требования к предварительной подготовке обучающихся</b>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ механизм выявления современных проблем управления персоналом;</li><li>➤ современные методы и технологии управления персоналом;</li><li>➤ состав, назначение и содержание применяемых методов исследований, возможности их применения в решении конкретных проблем управления персоналом</li></ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ выявлять взаимосвязь управления организацией в целом и ее персоналом;</li><li>➤ выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации;</li><li>➤ выбирать методы исследований, необходимые для изучения конкретной управленческой ситуации</li></ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ комплексным видением современных проблем управления персоналом в организации;</li><li>➤ способами формулирования проблем управления персоналом;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ способами систематизирования информации для достижения поставленной цели;</li> <li>➤ инструментальными средствами прикладного исследования, получения, хранения, обработки и предоставления информации</li> </ul>
--	--

### III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ФОРМИРУЕМЫМ КОМПЕТЕНЦИЯМ

Коды компетенций	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>ОК-2</b>	Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<b>Знать:</b> - стратегию и тактику поведения в конфликтных ситуациях; - формы социальной и этической ответственности за принимаемые решения
		<b>Уметь:</b> диагностировать конфликтную ситуацию; выбирать стратегию и тактику поведения в конфликтных ситуациях
		<b>Владеть:</b> навыками диагностики конфликтной ситуации; стратегическими и тактическими приемами поведения в конфликтных ситуациях
<b>ОПК-2</b>	Готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этические, конфессиональные и культурные различия.	<b>Знать:</b> способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения
		<b>Уметь:</b> организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
		<b>Владеть:</b> способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
<b>ПК-8</b>	Способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру	<b>Знать:</b> основные способы и инструменты диагностики конфликтов в кросскультурной среде
		<b>Уметь:</b> своевременно вырабатывать управленческие решения с целью обеспечения комфортного морально-психологического климата и эффективной организационной культуры
		<b>Владеть:</b> навыками профилактики конфликтов в кросскультурной среде и приемами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации
<b>ПК-16</b>	Владение навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры	<b>Знать:</b> основные типы организационной культуры, методы оценки её состояния
		<b>Уметь:</b> - проводить анализ морально-психологического климата и состояния организационной культуры; - находить связь между состоянием морально-психологического климата коллектива и эффек-

		<p>тивностью управления конфликтами</p> <p><b>Владеть:</b> навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры</p>
<b>ПК-35</b>	<p>Владение навыками организации управления конфликтами и стрессами, способность лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- причины и факторы, порождающие конфликты и стрессы в деятельности персонала организации;</li> <li>- функции конфликта;</li> <li>- структуру и динамику конфликта;</li> <li>- приемы и методы разрешения конфликтов в организации;</li> <li>- методику ведения переговоров по разрешению конфликтов, в том числе с участием посредника</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- находить пути разрешения конфликтов;</li> <li>- лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приемами и методами разрешения конфликтов в организации;</li> <li>- навыками организации управления конфликтами и стрессами;</li> <li>- навыками личного эффективного участия в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</li> </ul>

## IV. ОБЪЕМ, СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

### 4.1. Распределение объема учебной работы по формам обучения

Вид работы	Объем учебной работы, час	
	Очная	Заочная
<b>Формы обучения</b> (вносятся данные по реализуемым формам)	<b>3</b>	<b>2 курс</b>
<b>Семестр (курс) изучения дисциплины</b>	<b>3</b>	<b>2 курс</b>
Общая трудоемкость, всего, час	108	108
зачетные единицы	3	3
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>52</b>	<b>22</b>
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>32</b>	<b>12</b>
В том числе:		
Лекции	10	2
Лабораторные занятия	-	-
Практические занятия	22	10
<b>Внеаудиторная работа (всего)</b>	<b>20</b>	<b>10</b>
В том числе:		
Контроль самостоятельной работы	-	-
Консультации согласно графику кафедры	16	6
Консультирование и прием защиты курсовой работы	-	-
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
В том числе:		
Зачет	4	4
Экзамен (на 1 группу)	-	-
Консультация предэкзаменационная (на 1 группу)	-	-
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>56</b>	<b>86</b>
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>	<b>56</b>	<b>86</b>
в том числе:		
Самостоятельная работа по проработке лекционного материала (60% от объема лекций)	5	6
Самостоятельная работа по подготовке к лабораторно-практическим занятиям (60% от объема аудиторных занятий)	12	7
Работа над темами (вопросами), вынесенными на самостоятельное изучение	29	36
Самостоятельная работа по видам индивидуальных заданий: подготовка реферата (контрольной работы)	10	37
Подготовка к экзамену	-	-

## 4.2 Общая структура дисциплины и виды учебной работы

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лабораторно-практ. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Лабораторно-практ. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Модуль 1. Общая теория конфликта</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>18</b>
1. Роль конфликта в организационной системе	5	2	-	Консультации	3	4	1	-	Консультации	3
2. Типологии конфликтов	5	2	-		3	4	1	-		3
3. Структура конфликта	6	-	2		4	4	-	1		3
4. Динамика развития конфликта	5	-	2		3	4	-	1		3
5. Функции конфликта в организации	6	-	2		4	4	-	1		3
6. Причины и факторы развития конфликтов	5	2	-		3	4	-	1		3
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>	5	-	2		3	-	-	-		-
<b>Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
1. Модели и стратегии поведения в конфликте	6	2	-	Консультации	4	4	1	-	Консультации	3
2. Предупреждение конфликтов	5	-	2		3	4	1	-		3
3. Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов	6	-	2		4	4	-	1		3
4. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	7	-	4		3	4	-	1		3
5. Социально-психологические технологии управления конфликтами. Правовые способы разрешения конфликтов	6	-	2		4	4	-	1		3
6. Управление стрессами в профессиональной деятельности	7	2	2		3	5	-	1		4
<i>Итоговое занятие по модулю 2</i>	5	-	2		3	-	-	-		-
<b>Подготовка реферата в форме презентации (контрольной работы)</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>20</b>
<b>Зачет</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>

### 4.3 Структура и содержание дисциплины по формам обучения

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лабор.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа	Всего	Лекции	Лабор.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Модуль 1. Общая теория конфликта</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>18</b>
<b>1. Роль конфликта в организационной системе</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<i>Консультации</i>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<i>Консультации</i>	<b>3</b>
1.1. Место и роль конфликта в деятельности современной организации. Современные социально-экономические и управленческие реалии в современной России как условия возникновения конфликтов	2	1	-		1	2	1	-		1
1.2. Традиции накопления конфликтологического знания. Основные концепции социального конфликта: социально-биологическая (Ч.Дарвин, Г.Спенсер, У.Самнер); социально-психологическая (З.Фрейд, К.Лоренс, К.Левин); теория насилия (К.Марке, Ф.Энгельс, В.И.Ленин, Мао Цзэдун, Г.Маркуза, Ч.Р.Миллс); теория структурного функционализма (Т.Парсонс, Э.Мэйо); диалектическая концепция (Л.Козер, Р.Дарендорф, К.Боулдинг).	3	1	-		2	2	-	-		2
<b>2. Типологии конфликтов</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>-</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-</b>		<b>3</b>
2.1. Классификация конфликтов: проблема выбора оснований, значение для управления конфликтом. Типология конфликтов по общественно-политическим, социально-экономическим, морально-психологическим и другим признакам.	1	1	-		-	1	1	-		-
2.2. Классификация конфликтов в организации. Особенности конфликтов социально-трудовой сфере.	3	-	-	3	1	-	-	1		
2.3. Классификация конфликтов в сфере управления. Конфликт между субъектом и объектом управления и его причины. Конфликты между различными уровнями управления и внутри них. Конфликты стиля управления. Специфика форм проявления управленческих конфликтов.	1	1	-	-	2	-	-	2		
<b>3. Структура конфликта</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<i>Консультации</i>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<i>Консультации</i>	<b>3</b>
3.1. Предмет конфликта. Конфликтная си-	3	-	1		2	1	-	1		-



Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лабор.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа	Всего	Лекции	Лабор.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
туация.										
3.2. Участники конфликта. Ролевые функции участников конфликта. Типы конфликтных личностей.	3	-	1		2	3	-	-		3
<b>4. Динамика развития конфликта</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>1</b>		<b>3</b>
4.1. Основные стадии развития классического конфликта: латентная (предконфликт), открытая, завершающая. Характеристика латентной стадии конфликта. Понятие конфликтной ситуации. Этапы вызревания и варианты решения проблемной ситуации. Открытая стадия. Эскалация конфликта, ее признаки, типы и пороги прохождения.	2	-	1		1	2	-	1		1
4.2. Характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности. Понятие «разрешение конфликта» как сведения до минимума предмета спора. Послеконфликтный период и его этапы: частичной и полной нормализации отношений. Динамика различных видов конфликтов: в условиях повседневной жизнедеятельности и в экстремальных условиях. Особенность протекания криминальных конфликтов	3	-	1		2	2	-	-		2
<b>5. Функции конфликта в организации</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>2</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>1</b>		<b>3</b>
5.1. Позитивные функции конфликта. Ведущие направления в теоретических воззрениях на функциональную полезность конфликта	3	-	1		2	2	-	1		1
5.2. Негативные функции конфликты.	3	-	1		2	2	-	-		2
<b>6. Причины и факторы развития конфликтов</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>-</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>1</b>		<b>3</b>
6.1. Понятие причины конфликта и его ключевое место в поиске путей его предупреждения и конструктивного разрешения. Объективно-субъективный характер причин конфликтов. Четыре группы факторов и причин конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные.	2	1	-		1	2	-	1		1

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лабор.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа	Всего	Лекции	Лабор.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
6.2. Социально-психологические причины конфликтов. Организационная культура как фактор конфликтов в организации. Влияние социально-психологического климата в коллективе на протекание конфликтов	3	1	-		2	2	-	-		2
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>	5	-	2		3	-	-	-		-
<b>Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
<b>1. Модели и стратегии поведения в конфликте</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>-</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-</b>		<b>3</b>
1.1. Основные модели поведения личности в конфликте и их характеристика. Конструктивная, деструктивная, конформистская модели поведения личности в конфликте.	3	1	-		2	2	1	-		1
1.2. Стратегии поведения в конфликте. Двухмерная модель Томаса-Киллмена стратегии поведения в конфликте	3	1	-		2	2	-	-		2
<b>2. Предупреждение конфликтов</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-</b>		<b>3</b>
2.1. Характеристика предупреждения конфликтов как многоплановой деятельности по ликвидации деструктивного потенциала противоречий между субъектами до начала противостояния. Объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия профилактики конфликтов. Анализ уровней, на которых возможна деятельность по предупреждению конфликтов: макроуровень, микроуровень, уровень межличностных отношений, внутриличностный уровень.	1	-	1	<b>Консультации</b>	-	1	1	-	<b>Консультации</b>	-
2.2. Менеджерский подход в предупреждении конфликтов. Основные направления социально-менеджерского подхода в предупреждении конфликтов: комплекс социальной ответственности бизнеса, власти и бизнеса; оценка качества менеджмента организации; организационные изменения; корпоративная (организационная) культура.	3	-	-			3	1	-		-

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лаб.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа	Всего	Лекции	Лаб.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2.3. Прогнозирование конфликтов. Этап процесса прогнозирования конфликтов: выявление симптомов; поиск и анализ информации, моделирование. Основная цель прогнозирования и методы этой деятельности: индуктивный и дедуктивный	1	-	1		-	2	-	-		2
<b>3. Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>2</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>1</b>		<b>3</b>
3.1. Предупреждение конфликтов в организации. Структурирование конфликта в организации. Организационные изменения. Реинжиниринг бизнес-процессов. Всеобщее управление качеством. Бенчмаркинг.	3	-	1		2	2	-	-		2
3.2. Этапы и методы принятия решений. Методы принятия управленческих решений: неформальные методы принятия решений; коллективные методы обсуждения и принятия решений; количественные методы принятия решений. Метод Дельфи. Метод номинальной группы. Принцип Парето. Правила Эйзенхауэра. Модель оптимального управленческого решения. Рекомендации Ф. Лютенса.	3	-	1		2	2	-	1		1
<b>4. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>4</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>1</b>		<b>3</b>
4.1. Институт переговоров как универсальный метод урегулирования конфликта. Виды переговоров, функции, динамика и правила поведения	2	-	1		1	1	-	1		
4.2. Классификация переговоров: переговоры о продлении действующих соглашений, о нормализации отношений, о перераспределении, о создании новых условий, о достижении побочных эффектов.	1	-	1		-	1	-	-		1
4.3. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Особый вид деятельности, называемый медиацией. Основные роли третьей стороны: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощ-	2	-	1		1	1	-	-		1

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лабор.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа	Всего	Лекции	Лабор.практ. зан.	Внеаудит. работа	Самост. работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ник, наблюдатель, психотерапевт. Арбитр и посредник как наиболее эффективные типы участия третьей стороны в организационных конфликтах.										
4.4. Анализ основных функций переговоров: информационная, коммуникативная, регуляции и координации действия, контроля, отвлечения внимания, пропаганды, проволок. Способы оценки успешности переговоров.	2	-	1		1	1	-	-		1
<b>5. Социально-психологические технологии управления конфликтами. Правовые способы разрешения конфликтов</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>2</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>1</b>		<b>3</b>
5.1. Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов. Понятие научающейся организации. Особенности культуры России. Бизнес-этикет. Этика деловых отношений. Альтернативные неформальные способы разрешения конфликтов.	3	-	1		2	2	-	1		1
5.2. Понятие юридического конфликта, в котором спор связан с правоотношениями сторон. Четыре общих признака юридического конфликта. Три основные группы юридических средств разрешения конфликта: конституционные процедуры; судебное и арбитражное рассмотрение дел; административные процедуры.	3	-	1		2	2	-	-		2
<b>6. Управление стрессами в профессиональной деятельности</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>1</b>		<b>4</b>
6.1. Понятие стресса и его динамики. Природа стресса.	2	1	-		1	1	-	1		-
6.2. Повышение фрустрационной стрессоустойчивости. личности	2	-	1		1	2	-	-		2
6.3. Методы снижения стресса.	3	1	1		1	2	-	-		2
<i>Итоговое занятие помодулю2</i>	5	-	2		3	-	-	-		-
<b>Подготовка реферата в форме презентации (контрольной работы)</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>20</b>
<b>Зачет</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>

# V. ОЦЕНКА ЗНАНИЙ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 5.1. Формы контроля знаний, рейтинговая оценка и формируемые компетенции (дневная форма обучения)

№ п/п	Наименование рейтингов, модулей и блоков	Формируемые компетенции	Объем учебной работы					Форма контроля знаний	Количество баллов (min)	Количество баллов (max)
			Общая трудоемкость	Лекции	Лабор.-практ. занятия	Внеаудиторн. раб. и промежут. аттест.	Самост. работа			
<b>Всего по дисциплине</b>		ОК-2, ОПК-2, ПК-8, ПК-16, ПК-35	<b>108</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>56</b>	<b>Зачет</b>	<b>51</b>	<b>100</b>
<i>I. Входной рейтинг</i>									<b>2</b>	<b>5</b>
<i>II. Рубежный рейтинг</i>								Сумма баллов за модули	<b>31</b>	<b>60</b>
<b>Модуль 1. Общая теория конфликта</b>		ОК-2, ОПК-2, ПК-8, ПК-16, ПК-35	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>28</b>			<b>30</b>
1.	Роль конфликта в организационной системе		5	2	-		3	Собеседование		
2.	Типологии конфликтов		5	2	-		3	Собеседование		
3.	Структура конфликта		6	-	2		4	Собеседование		
4.	Динамика развития конфликта		5	-	2		3	Собеседование		
5.	Функции конфликта в организации		6	-	2		4	Собеседование. Кейс-задача		
6.	Причины и факторы развития конфликтов		5	2	-		3	Собеседование		
Итоговый контроль знаний по темам модуля 1.			5	-	2		3	Тест		
<b>Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами</b>		ОК-2, ОПК-2, ПК-8,	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>28</b>			<b>30</b>

		ПК-16, ПК-35							
1.	Модели и стратегии поведения в конфликте		6	2	-		4	Собеседование	
2.	Предупреждение конфликтов		5	-	2		3	Собеседование	
3.	Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов		6	-	2		4	Собеседование	
4.	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов		7	-	4		3	Собеседование. Кейс-задача	
5.	Социально-психологические технологии управления конфликтами. Правовые способы разрешения конфликтов		6	-	2		4	Собеседование. Кейс-задача	
6.	Управление стрессами в профессиональной деятельности		7	2	2		3	Собеседование	
Итоговый контроль знаний по темам модуля 2.			5	-	2		3	Тест	
<b>III. Творческий рейтинг</b>			<b>10</b>	-	-	-	<b>10</b>		<b>3 5</b>
<b>IV. Выходной рейтинг</b>			<b>4</b>	-	-	<b>4</b>	-	<b>Зачет</b>	<b>15 30</b>

## 5.2. Оценка знаний студента

### 5.2.1. Основные принципы рейтинговой оценки знаний

Оценка знаний по дисциплине осуществляется согласно Положению о балльно-рейтинговой системе оценки обучения в ФГБОУ Белгородского ГАУ.

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

Рейтинги	Характеристика рейтингов	Максимум баллов
Входной	Отражает степень подготовленности студента к изучению дисциплины. Определяется по итогам входного контроля знаний на первом практическом занятии.	5
Рубежный	Отражает работу студента на протяжении всего периода изучения дисциплины. Определяется суммой баллов, которые студент получит по результатам изучения каждого модуля.	60
Творческий	Результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности, в том числе, участие в различных конференциях и конкурсах на протяжении всего курса изучения дисциплины.	5
Выходной	Является результатом аттестации на окончательном этапе	30

	изучения дисциплины по итогам сдачи зачета. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности.	
Общий рейтинг	Определяется путём суммирования всех рейтингов	100

### 5.2.2. Критерии оценки знаний студента на зачете

Оценка «зачтено» на зачете определяется на основании следующих критериев:

- студент усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретаемой профессии, при этом проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;
- студент демонстрирует полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные в программе задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе;
- студент показал систематический характер знаний по дисциплине и способность к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка «не зачтено» на зачете определяется на основании следующих критериев:

- студент допускает грубые ошибки в ответе на зачете и при выполнении заданий, при этом не обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;
- студент демонстрирует проблемы в знаниях основного учебно-программного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

студент не может продолжать обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

**5.3. Фонд оценочных средств. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки формируемых компетенций по дисциплине (приложение 2)**

## VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Основная литература

1. Коновалова, В.Г. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 301 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=968843>

2. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К°, 2018. - 240 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=512837>

## **6.2. Дополнительная литература**

1. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: Учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2015. - 287 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872787>

2. Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления: Учебное пособие / К.В. Решетникова. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 175 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884423>

### **6.2.1. Периодические издания**

1. Кадровое дело. Практический журнал по работе с персоналом. - Режим доступа: <http://kdelo.ru>

2. Кадры предприятия. Журнал. - Режим доступа: <http://www.kapr.ru>.

3. Менеджмент в России и за рубежом. Журнал. - Режим доступа: <http://www.mevriz.ru/>

4. Менеджмент и бизнес-администрирование. Журнал. - Режим доступа: <http://www.mba-journal.ru/>

5. Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология. Научно-практический журнал. - Режим доступа: <http://management.socionic.info/>

6. Российский журнал менеджмента. Научный журнал. - Режим доступа: <http://www.rjm.ru/>

7.

8. Управление персоналом. Деловой журнал. - Режим доступа: <http://www.top-personal.ru>

9. Экономика и управление. Российский научный журнал. - Режим доступа: <http://emj.spbume.ru/>

## **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов заключается в инициативном поиске информации о наиболее актуальных проблемах, которые имеют большое практическое значение и являются предметом научных дискуссий в рамках изучаемой дисциплины.

Самостоятельная работа планируется в соответствии с календарными планами рабочей программы по дисциплине и в методическом единстве с тематикой учебных аудиторных занятий.

### **6.3.1. Методические указания по освоению дисциплины**



Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы.
Самостоятельная работа	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в той или иной теме дисциплины «Методы прикладных исследований в управлении персоналом».
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо опираться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др., ориентируясь на перечень вопросов к зачету.

### 6.3.2. Видеоматериалы

1. Каталог учебных видеоматериалов на официальном сайте ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ – Режим доступа: <http://bsaa.edu.ru/InfResource/library/video>

### 6.3.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы

1. Деловые тесты <http://www.businesstest.ru/>
2. Корпоративный менеджмент <http://www.cfin.ru>
3. Психологические тесты: управление персоналом, образование, личное развитие <http://www.effecton.ru/>
4. Пси-фактор. Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии <http://psyfactor.org/koncept.htm>
5. Российское образование. Федеральный портал <http://www.edu.ru>
6. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru>
7. Российское общество социологов <http://www.ssa-rss.ru/>
8. HR-Portal: Сообщество HR-Профессионалов <http://hr-portal.ru/>
9. Pro-персонал <http://www.pro-personal.ru/>
10. Центральная научная сельскохозяйственная библиотека <http://www.cnsnb.ru/>

11. ЭБ Белгородского ГАУ – ЭУ [http://lib.belgau.edu.ru/cgi-bin/irbis64r\\_15/cgiirbis\\_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=BOOKS&P21DBN=BOOKS&S21FMT=&S21ALL=&Z21ID=&S21CNR=](http://lib.belgau.edu.ru/cgi-bin/irbis64r_15/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=BOOKS&P21DBN=BOOKS&S21FMT=&S21ALL=&Z21ID=&S21CNR=)
12. ЭБС «Знаниум» – <http://znanium.com>
13. ЭБС «Лань» – <http://e.lanbook.com>
14. ЭБС «AgriLib» – <http://ebs.rgazu.ru>
15. Справочно – правовая система КонсультантПлюс/  
<http://www.consultant.ru/>
16. Справочно – правовая система Гарант/ <http://www.garant.ru/>

#### 6.4. Перечень программного обеспечения, информационных технологий.

- Microsoft Word 2010;
- Microsoft Excel 2010;
- Microsoft PowerPoint 2010.

## VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории

<p>Учебная аудитория для проведения лекционных занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации № 233**</p>	<p>Специализированная мебель для обучающихся на 30 посадочных мест. <i>Рабочее место преподавателя:</i> стол, стул, кафедра-трибуна напольная, доска меловая настенная, комплект компьютерной техники (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ.</p> <p><i>Набор демонстрационного оборудования:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- мультимедийный проектор Optoma DLP Texas Instruments;</li> <li>- настенный рулонный экран для проектора ScreenMedia;</li> <li>- 2 акустические колонки Defender.</li> </ul> <p><i>Информационные стенды (планишеты настенные):</i></p> <p>Столы, стулья, доска настенная, кафедра, мультимедийный проектор EPSON, экран проектора, аудио-система.</p>
<p>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования №214**</p>	<p>Специализированная мебель: 3 стола, 2 полумягких стула, 3 тумбочки, 2 книжных шкафа, 1 шкаф платяной двухстворчатый, 1 сейф.</p> <p>Рабочее место лаборанта: компьютер (системный блок, монитор клавиатура мышь), МФУ BROTHER (принтер, сканер, ксерокс).</p>
<p>Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ (читальные залы библиотеки)***</p>	<p>Читальный зал (вход №009) на 37 посадочных мест с возможностью бесплатного подключения к Интернету через Wi-Fi и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ.</p> <p><i>Оборудование рабочего места библиотекаря:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплект компьютерной техники (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ;</li> </ul> <p><i>Набор демонстрационного оборудования:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- настенный плазменный телевизор SAMSUNG PS50C450B1 Black HD (диагональ 127 см);</li> <li>- аудио-видео кабель HDMI (для подключения телевизора к компьютеру).</li> </ul> <p>Читальный зал (вход №012) на 80 посадочных мест с возможно-</p>

	<p>стью бесплатного подключения к Интернету через Wi-Fi и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ, в том числе 10 мест, оснащенных комплектами компьютерной техники (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ.</p> <p><i>Оборудование рабочего места библиотекаря:</i> библиотечная кафедра-стойка на три рабочих места; комплект компьютерной техники (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ.</p>
--	--

## 7.2. Комплект лицензионного программного обеспечения

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации № 233**	MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmс. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - 522 лицензии. Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования №214**	MS Windows WinStrtr 7 Acdmс Legalization RUS OPL NL. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmс. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. -Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019
Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ (читальные залы библиотеки)***	Microsoft Imagine Premium Electronic Software Delivery. Сублицензионный договор №937/18 на передачу неисключительных прав от 16.11.2018. Срок действия лицензии- бессрочно. MSOfficeStd 2010 RUSOPLNLAcdmс. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Anti-virusKasperskyEndpointSecurity для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018).Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019 Информационно правовое обеспечение "Гарант" (для учебного процесса). Договор №ЭПС-12-119 от 01.09.2012. Срок действия - бессрочно. СПС КонсультантПлюс: Версия Проф. Консультант Финансист. КонсультантПлюс: Консультации для бюджетных организаций. Договор от 01.01.2017. Срок действия - бессрочно. RHVoice-v0.4-a2 синтезатор речи Программа Balabolka (portable) для чтения вслух текстовых файлов. Программа экранного доступа NDVA

## 7.3. Электронно-библиотечные системы и электронная информационно-образовательная среда обеспечивающие одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся по программе магистратуры:

- ЭБС «ZNANIUM.COM», договор на оказание услуг № 0326100001919000019 с Обществом с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ» от 11.12.2019
- ЭБС «AgriLib», лицензионный договор №ПДД 3/15 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе ФГБОУ ВПО РГАЗУ от 15.01.2015
- ЭБС «Лань», договор №27 с Обществом с ограниченной ответственностью «Издательство Лань» от 03.09.2019

– ЭБС «Рукопт», договор №ДС-284 от 15.01.2016 с открытым акционерным обществом «ЦКБ»БИБКОМ», с обществом с ограниченной ответственностью «Агентство «Книга-Сервис»

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

– БД информационно-правового обеспечения "Гарант". Договор №ЭПС-12-119 с ООО «Гарант-Сервис-Белгород» от 01.09.2012. Срок действия с 01.09.2012 - бессрочно..

– БД нормативно-правовой информации Консультант-Плюс. Договор об информационной поддержке с ООО «Веда-Консультант» от 01.01.2017. Срок действия с 01.01.2017 - бессрочно.;

– Российская наукометрическая БД ScienceIndex на платформе eLibrary.ru. Лицензионный договор №SIO-1279/2018-31806198874 от 13.03.2018 г. ООО «Научная электронная библиотека». Срок действия – с 13.03.2018 г. до 13.03.2019 г.

## **VIII. ПРИЛОЖЕНИЯ**

**СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ  
НА 20\_\_/20\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД**

**Технологии управления конфликтами и стрессами**

дисциплина (модуль)

**38.04.03 «Управление персоналом»**

направление подготовки/специальность

<b>ДОПОЛНЕНО</b> (с указанием раздела РПД)
<b>ИЗМЕНЕНО</b> (с указанием раздела РПД)
<b>УДАЛЕНО</b> (с указанием раздела РПД)

Реквизиты протоколов заседаний кафедр, на которых пересматривалась программа

Кафедра _____ _____	Кафедра _____ _____
от _____ № _____ Дата	от _____ № _____ дата

Методическая комиссия экономического факультета

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_

Председатель методкомиссии \_\_\_\_\_ Черных А.И.

Декан экономического факультета \_\_\_\_\_ Наседкина Т.И.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Белгородский государственный аграрный университет имени В.Я. Горина»  
(ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**для проведения промежуточной аттестации обучающихся**  
по дисциплине **«Технология управления конфликтами и стрессами»**

Направление подготовки – 38.04.03 «Управление персоналом»  
Профиль – Управление персоналом организации  
Квалификация – магистр (программа прикладной магистратуры)  
Год начала подготовки – 2020

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

Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства		
					Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
ОК-2	Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Первый этап (пороговый уровень)	<b>Знать:</b> - стратегию и тактику поведения в конфликтных ситуациях; - формы социальной и этической ответственности за принимаемые решения	Модуль 1. Общая теория конфликта	Собеседование	Зачет	
					Тест		
				Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами	Собеседование		Зачет
						Тест	
		Второй этап (продвинутый уровень)	<b>Уметь:</b> диагностировать конфликтную ситуацию; выбирать стратегию и тактику поведения в конфликтных ситуациях	Модуль 1. Общая теория конфликта	Собеседование	Зачет	
					Тест		
				Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами	Собеседование	Зачет	
					Тест		
		Третий этап (высокий уровень)	<b>Владеть:</b> навыками диагностики конфликтной ситуации; стратегическими и тактическими приемами поведения в конфликтных ситуациях	Модуль 1. Общая теория конфликта	Собеседование	Зачет	
	Тест						
	Кейс-задача						
			Собеседование	Зачет			
			Тест				
			Кейс-задача				
ОПК-2	Готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этические, конфессиональные и культурные различия.	Первый этап (пороговый уровень)	<b>Знать:</b> способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения	Модуль 1. Общая теория конфликта	Собеседование	Зачет	
					Тест		
				Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами	Собеседование		Зачет
					Тест		
		Второй этап (продвинутый уровень)	<b>Уметь:</b> организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Модуль 1. Общая теория конфликта	Собеседование	Зачет	
					Тест		
				Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами	Собеседование		Зачет
					Тест		
		Третий этап (высокий)	<b>Владеть:</b> способностью к деловым коммуникациям в коллективе с уче-	Модуль 1. Общая теория конфликта	Собеседование	Зачет	
	Тест						

		уровень)	том социальных, этнических, профессиональных и культурных различий	Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами	Собеседование	Зачет
<b>ПК-8</b>	Способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру	Первый этап (пороговый уровень)	<b>Знать:</b> основные способы и инструменты диагностики конфликтов в кросскультурной среде	Модуль 1. Общая теория конфликта	Собеседование	Зачет
				Тест		
		Второй этап (продвинутый уровень)	<b>Уметь:</b> своевременно вырабатывать управленческие решения с целью обеспечения комфортного морально-психологического климата и эффективной организационной культуры	Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами	Собеседование	Зачет
				Тест		
		Третий этап (высокий уровень)	<b>Владеть:</b> навыками профилактики конфликтов в кросскультурной среде и приемами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации	Модуль 1. Общая теория конфликта	Собеседование	Зачет
				Тест		
				Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами	Собеседование	Зачет
				Тест		
		<b>ПК-16</b>	Владение навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры	Первый этап (пороговый уровень)	<b>Знать:</b> основные типы организационной культуры, методы оценки её состояния	Модуль 1. Общая теория конфликта
Тест						
Второй этап (продвинутый уровень)	<b>Уметь:</b> - проводить анализ морально-психологического климата и состояния организационной культуры; - находить связь между состоянием морально-психологического климата коллектива и эффективностью управления конфликтами			Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами	Собеседование	Зачет
				Тест		
Третий этап (высокий уровень)	<b>Владеть:</b> навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры			Модуль 1. Общая теория конфликта	Собеседование	Зачет
				Тест		
				Модуль 2. Технологии	Собеседование	Зачет



				управления конфликтами и стрессами	Тест	
<b>ПК-35</b>	Владение навыками организации управления конфликтами и стрессами, способность лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами	Первый этап (пороговый уровень)	<b>Знать:</b> - причины и факторы, порождающие конфликты и стрессы в деятельности персонала организации; - функции конфликта; - структуру и динамику конфликта; - приемы и методы разрешения конфликтов в организации; - методику ведения переговоров по разрешению конфликтов, в том числе с участием посредника	Модуль 1. Общая теория конфликта	Собеседование	Зачет
					Тест	
				Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами	Собеседование	Зачет
					Тест	
		Второй этап (продвинутый уровень)	<b>Уметь:</b> - находить пути разрешения конфликтов; - лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами	Модуль 1. Общая теория конфликта	Собеседование	Зачет
					Тест	
				Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами	Собеседование	Зачет
					Тест	
		Третий этап (высокий уровень)	<b>Владеть:</b> - приемами и методами разрешения конфликтов в организации; - навыками организации управления конфликтами и стрессами; - навыками личного эффективного участия в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами	Модуль 1. Общая теория конфликта	Собеседование	Зачет
					Тест	
					Кейс-задача	
				Модуль 2. Технологии управления конфликтами и стрессами	Собеседование	Зачет
Тест						
Кейс-задача						

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

Компетенция	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции)	Уровни и критерии оценивания результатов обучения, шкалы оценивания			
		<i>Компетентность не сформирована</i>	<i>Пороговый уровень компетентности</i>	<i>Продвинутый уровень компетентности</i>	<i>Высокий уровень</i>
		<i>Не зачтено</i>	<i>Зачтено</i>	<i>Зачтено</i>	<i>Зачтено</i>
<b>ОК-2</b>	<i>Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</i>	<i>Не способен и не готов действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</i>	<i>Способен действовать в отдельных нестандартных ситуациях и в некоторых ситуациях нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</i>	<i>Готов действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</i>	<i>Владеет навыками личного социально ответственного поведения в нестандартных ситуациях</i>
	<b>Знать:</b> 1) стратегию и тактику поведения в конфликтных ситуациях; 2) формы социальной и этической ответственности за принимаемые решения	Допускает грубые ошибки в воспроизводстве стратегий и тактик поведения в конфликтных ситуациях; не знает формы и критерии социально ответственного поведения	Может описать основные стратегии и тактики поведения в конфликтных ситуациях; знает некоторые формы социальной и этической ответственности менеджера за принимаемые решения	Знает стратегии и тактические приемы поведения в конфликтных ситуациях; формы социальной и этической ответственности за принимаемые решения	Способен аргументированно выбрать стратегию и тактику поведения в конфликтных ситуациях; демонстрирует сформированные систематические знания понятий социальной и этической ответственности при принятии решений
	<b>Уметь:</b> 1) диагностировать конфликтную ситуацию; 2) выбирать стратегию и тактику поведения в конфликтных ситуациях	Не может правильно диагностировать конфликтную ситуацию; выбрать стратегию и тактику поведения в конфликтных ситуациях	В целом успешно, но не систематически осуществляет диагностику конфликтных ситуаций; частично умеет выбирать стратегию и тактику поведения в конфликтных ситуациях	Умеет, но с отдельными недочетами, диагностировать конфликтную ситуацию; выбирать стратегию и тактику поведения в конфликтных ситуациях	Может самостоятельно диагностировать конфликтную ситуацию; выбрать стратегию и тактику поведения в конфликтных ситуациях
	<b>Владеть:</b> навыками диагностики конфликтной ситуации; стратегическими и так-	Не владеет навыками диагностики конфликтной ситуации; стратегическими и тактическими прие-	Частично владеет навыками диагностики конфликтной ситуации; стратегическими и тактическими приемами пове-	Владеет навыками диагностики конфликтной ситуации; стратегическими и тактическими приемами пове-	Свободно владеет навыками диагностики конфликтной ситуации; стратегическими и тактиче-

	тическими приемами поведения в конфликтных ситуациях	мами поведения в конфликтных ситуациях	дения в конфликтных ситуациях	дения в конфликтных ситуациях	скими приемами поведения в конфликтных ситуациях
<b>ОПК-2</b>	<i>Готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этические, конфессиональные и культурные различия.</i>	<i>Не способен и не готов руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимать социальные, этические, конфессиональные и культурные различия.</i>	<i>Частично способен руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимать социальные, этические, конфессиональные и культурные различия.</i>	<i>Готов руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимать социальные, этические, конфессиональные и культурные различия.</i>	<i>Владеет навыками руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимает социальные, этические, конфессиональные и культурные различия.</i>
	<b>Знать:</b> способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения	Не знает способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения	Ограниченно знает способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения	Знает способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения	Способен целенаправленно применять способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения
	<b>Уметь:</b> организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Не умеет организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Умеет, но с существенными недочетами, организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Умеет, но с отдельными недочетами, организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Умеет самостоятельно организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
	<b>Владеть:</b> способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Не владеет способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Частично владеет способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Владеет способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Свободно владеет способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
<b>ПК-8</b>	<i>Способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросс-</i>	<i>Не способен обеспечивать профилактику конфликтов в кросс-</i>	<i>Частично способен обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной</i>	<i>Способен обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде,</i>	<i>Способен самостоятельно обеспечивать профилактику конфликтов в</i>

	<i>скульптурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру</i>	<i>скульптурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру</i>	<i>среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру</i>	<i>поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру</i>	<i>кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру</i>
	<b>Знать:</b> основные способы и инструменты диагностики конфликтов в кросскультурной среде	Не знает основные способы и инструменты диагностики конфликтов в кросскультурной среде	Может описать основные способы и инструменты диагностики конфликтов в кросскультурной среде	Демонстрирует устойчивые знания основных способов и инструментов диагностики конфликтов в кросскультурной среде	Свободно владеет способами и инструментами диагностики конфликтов в кросскультурной среде
	<b>Уметь:</b> своевременно вырабатывать управленческие решения с целью обеспечения комфортного морально-психологического климата и эффективной организационной культуры	Не умеет своевременно вырабатывать управленческие решения с целью обеспечения комфортного морально-психологического климата и эффективной организационной культуры	Частично способен своевременно вырабатывать управленческие решения с целью обеспечения комфортного морально-психологического климата и эффективной организационной культуры	Умеет своевременно вырабатывать управленческие решения с целью обеспечения комфортного морально-психологического климата и эффективной организационной культуры	Способен самостоятельно вырабатывать управленческие решения с целью обеспечения комфортного морально-психологического климата и эффективной организационной культуры
	<b>Владеть:</b> навыками профилактики конфликтов в кросскультурной среде и приемами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации	Не владеет навыками профилактики конфликтов в кросскультурной среде и приемами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации	Частично владеет навыками профилактики конфликтов в кросскультурной среде и приемами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации	Владеет навыками профилактики конфликтов в кросскультурной среде и приемами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации	Свободно владеет навыками профилактики конфликтов в кросскультурной среде и приемами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации
<b>ПК-16</b>	<b>Владение навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры</b>	<b>Не владеет навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры</b>	<b>Частично владеет навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры</b>	<b>Владеет навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры</b>	<b>Свободно владеет навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры</b>
	<b>Знать:</b> основные типы	Не знает основные типы	Может описать основные ти-	Демонстрирует устойчивые	Раскрывает полное содер-

	организационной культуры, методы оценки её состояния	организационной культуры, методы оценки её состояния	пы организационной культуры, методы оценки её состояния	знания основных типов организационной культуры, и методов оценки её состояния	знание знания основных типов организационной культуры, способен аргументировано выбирать методы оценки её состояния
	<b>Уметь:</b> 1) проводить анализ морально-психологического климата и состояния организационной культуры; 2) находить связь между состоянием морально-психологического климата коллектива и эффективностью управления конфликтами	Не может проводить анализ морально-психологического климата и состояния организационной культуры; не способен находить связь между состоянием морально-психологического климата коллектива и эффективностью управления конфликтами	Может проводить анализ морально-психологического климата и состояния организационной культуры на поверхностном уровне, упуская глубинные аспекты; частично способен находить связь между состоянием морально-психологического климата коллектива и эффективностью управления конфликтами	Умеет проводить анализ морально-психологического климата и состояния организационной культуры; находить связь между состоянием морально-психологического климата коллектива и эффективностью управления конфликтами	Может самостоятельно проводить анализ морально-психологического климата и состояния организационной культуры; находить связь между состоянием морально-психологического климата коллектива и эффективностью управления конфликтами
	<b>Владеть:</b> навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры	Не владеет навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры	Частично владеет навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры	Владеет приемами и техниками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры	Свободно владеет навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры
<b>ПК-35</b>	<b>Владение навыками организации управления конфликтами и стрессами, способность лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфлик-</b>	<b>Не владеет навыками организации управления конфликтами и стрессами, не способен лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</b>	<b>Частично владеет навыками организации управления конфликтами и стрессами, способен в отдельных случаях лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</b>	<b>Владеет навыками организации управления конфликтами и стрессами, демонстрирует способность лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</b>	<b>Свободно владеет навыками организации управления конфликтами и стрессами, готов и полностью способен лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и</b>

<i>тами и стрессами</i>				<i>стрессами</i>
<p><b>Знать:</b>  1) причины и факторы, порождающие конфликты и стрессы в деятельности персонала организации;  2) функции конфликта;  3) структуру и динамику конфликта;  4) приемы и методы разрешения конфликтов в организации;  5) методику ведения переговоров по разрешению конфликтов, в том числе с участием посредника</p>	<p>Допускает грубые ошибки в определении причин и факторов, порождающих конфликты и стрессы в деятельности персонала организации;  функций конфликта;  структурных составляющих и динамических переменных конфликта;  воспроизводстве приемов и методов разрешения конфликтов в организации;  методики ведения переговоров по разрешению конфликтов, в том числе с участием посредника</p>	<p>Способен определить причины и факторы, порождающие конфликты и стрессы в деятельности персонала организации;  функции конфликта;  структурные составляющие и динамические переменных конфликта;  демонстрирует частичные знания приемов и методов разрешения конфликтов в организации;  методики ведения переговоров по разрешению конфликтов, в том числе с участием посредника</p>	<p>Демонстрирует устойчивые знания причин и факторов, порождающих конфликты и стрессы в деятельности персонала организации;  функций конфликта;  структурных составляющих и динамических переменных конфликта;  приемов и методов разрешения конфликтов в организации;  методики ведения переговоров по разрешению конфликтов, в том числе с участием посредника</p>	<p>Способен свободно определить причины и факторы, порождающие конфликты и стрессы в деятельности персонала организации;  функции конфликта;  структурные составляющие и динамические переменных конфликта;  раскрывает полное содержание приемов и методов разрешения конфликтов в организации;  методики ведения переговоров по разрешению конфликтов, в том числе с участием посредника</p>
<p><b>Уметь:</b>  1) находить пути разрешения конфликтов;  2) лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</p>	<p>Не умеет находить пути разрешения конфликтов;  не способен лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</p>	<p>Частично умеет находить пути разрешения конфликтов;  Способен лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</p>	<p>Умеет находить пути разрешения конфликтов;  лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</p>	<p>Умеет самостоятельно находить пути разрешения конфликтов;  способен и готов лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</p>
<p><b>Владеть:</b>  1) приемами и методами разрешения конфликтов в организации;  2) навыками организации управления кон-</p>	<p>Не владеет приемами и методами разрешения конфликтов в организации;  навыками организации управления конфликтами</p>	<p>Частично владеет приемами и методами разрешения конфликтов в организации;  навыками организации управления конфликтами и стрессами;</p>	<p>Владеет приемами и методами разрешения конфликтов в организации;  навыками организации управления конфликтами и стрессами;</p>	<p>Свободно владеет приемами и методами разрешения конфликтов в организации;  навыками организации управления конфликтами</p>

	<p>фликтами и стрессами; 3) навыками личного эффективного участия в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</p>	<p>и стрессами; навыками личного эффективного участия в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</p>	<p>навыками личного эффективного участия в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</p>	<p>навыками личного эффективного участия в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</p>	<p>и стрессами; навыками личного эффективного участия в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами</p>
--	--	--	---	---	--

**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**

***1. Перечень вопросов для определения входного рейтинга***

1. Современные проблемы активизации потенциала персонала в процессе трудовой деятельности;
2. Современные проблемы найма персонала;
3. Современные проблемы высвобождения персонала;
4. Современные проблемы сокращения персонала в организации;
5. Современные проблемы формирования персонала;
6. Современные проблемы использования персонала;
7. Современные проблемы мотивации трудовой деятельности работника;
8. Современные проблемы стимулирования трудовой деятельности работника;
9. Понятие аттестации персонала;
10. Виды аттестации персонала;
11. Типы аттестации персонала;
12. Общие проблемы оценки персонала в современных организациях;
13. Организационные проблемы проведения процедур оценки персонала;
14. Проблемы оценки управленческого персонала;
15. Современные проблемы адаптации персонала.
16. Типы исследования в управлении персоналом. Фундаментальные и прикладные, количественные и качественные, уникальные и комплексные исследования.
17. Исследование как один из начальных этапов процесса управления. Зависимость вида применяемого исследования от организационных факторов
18. Классификация методов исследования. Общенаучные, формально-логические и пр. методы исследований.
19. Процедура исследования. Инструментарий исследования.
20. Понятие опроса. Разновидности опроса.

**Критерии оценивания:**

*1) от 3 до 5 баллов или «зачтено»:* выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт;

*2) от 0 до 2 баллов или «не зачтено»:* выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений или присутствии большого



количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные вопросы; при условии отсутствия ответа на вопросы.

### ***Первый этап (пороговой уровень)***

**ЗНАТЬ:** о формах конфликтных взаимодействий в профессиональной деятельности; стратегию и тактику поведения в конфликтных ситуациях; формы социальной и этической ответственности за принимаемые решения; способы эффективного коммуникативного взаимодействия в сфере деловых отношений, этику делового общения; основные способы и инструменты диагностики конфликтов в кросскультурной среде; основные типы организационной культуры, методы оценки её состояния; причины и факторы, порождающие конфликты и стрессы в деятельности персонала организации; функции конфликта; структуру и динамику конфликта; приемы и методы разрешения конфликтов в организации; методiku ведения переговоров по разрешению конфликтов, в том числе с участием посредника.

### ***Тесты***

**1. Этап, на котором участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования**

- a) начало открытого конфликтного взаимодействия
- b) развитие открытого конфликта
- c) разрешение конфликта

**2. Этап развития конфликта, на котором стороны переходят к активным действиям, направленным на нанесение ущерба оппоненту**

- a) начало открытого конфликтного взаимодействия
- b) развитие открытого конфликта
- c) разрешение конфликта

**3. Этап развития конфликта, на котором пользуются и педагогическими, и административными методами**

- a) начало открытого конфликтного взаимодействия
- b) развитие открытого конфликта
- c) разрешение конфликта

**4. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту**

- a) Конфликтоген
- b) Инцидент
- c) конфликтная ситуация
- d) эскалации

**5. Конфликт представляет собой ....**

- a) столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов, находящихся в определенной связи и взаимозависимости
- b) открытое столкновение между одинаково направленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов (индивидов,

групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости

- c) открытое, достигшее фазы обострения столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух или нескольких социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости

**6. Теоретик, абсолютизовавший положительные функции конфликта**

- a) Карл Маркс
- b) Георг Зиммель
- c) Талкотт Парсонс
- d) Ральф Дарендорф
- e) Льюис Козер

**7. Автор точки зрения, что конфликт — это способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте.**

- a) Карл Маркс
- b) Ральф Дарендорф
- c) Талкотт Парсонс
- d) Георг Зиммель
- e) Льюис Козер

**8. Конфликтология — это ...**

- a) наука, которая изучает конфликты и ищет способы их урегулирования или разрешения
- b) система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими
- c) система знаний о конфликтах и способах их разрешения
- d) наука о механизмах возникновения и урегулирования конфликтов

**9. ... впервые высказал предположение, что конфликт нередко вовлекает не две стороны, как принято считать, а три.**

- a) Карл Маркс
- b) Георг Зиммель
- c) Талкотт Парсонс
- d) Ральф Дарендорф
- e) Льюис Козер

**10. Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения**

- a) Конструктивная
- b) Деструктивная
- c) Конформистская
- d) Нонконформистская

**11. Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: пассивна, склонна к уступкам;**

**непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов**

- a) Конструктивная
- b) Деструктивная
- c) Конформистская
- d) неконформистская

**12. Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: стремится уладить конфликт; нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику; открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна**

- a) Конструктивная
- b) Деструктивная
- c) Конформистская
- d) неконформистская

**Критерии оценивания тестового задания:**

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

<b>Процент правильных ответов</b>	<b>Оценка</b>
90 – 100 %	<i>От 10 до 12 баллов и/или «отлично»</i>
70 – 89 %	<i>От 7 до 9 баллов и/или «хорошо»</i>
50 – 69 %	<i>От 4 до 6 баллов и/или «удовлетворительно»</i>
менее 50 %	<i>От 0 до 3 баллов и/или «неудовлетворительно»</i>

**Вопросы для собеседования по темам учебной дисциплины**

1. Место и роль конфликта в деятельности современной организации.
2. Современные социально-экономические и управленческие реалии в современной России как условия возникновения конфликтов.
3. Традиции накопления конфликтологического знания.
4. Социально-биологическая концепция социального конфликта (Ч.Дарвин, Г.Спенсер, У.Самнер).
5. Социально-психологическая концепция социального конфликта (З.Фрейд, К.Лоренс, К.Левин).
6. Основные концепции социального конфликта: теория насилия (К.Маркс, Ф.Энгельс, В.И.Ленин, Мао Цзэдун, Г.Маркуза, Ч.Р.Миллс).
7. Основные концепции социального конфликта: теория структурного функционализма (Т.Парсонс, Э.Мэйо).
8. Основные концепции социального конфликта: диалектическая концепция (Л.Козер, Р.Дарендорф, К.Боулдинг).
9. Типология конфликтов по общественно-политическим признакам.

10. Типология конфликтов по социально-экономическим признакам.
11. Типология конфликтов по морально-психологическим признакам.
12. Предмет конфликта.
13. Конфликтная ситуация.
14. Основные стадии развития классического конфликта: латентная (предконфликт), открытая, завершающая.
15. Позитивные функции конфликта.
16. Ведущие направления в теоретических воззрениях на функциональную полезность конфликта.
17. Негативные функции конфликты.
18. Понятие стресса и его динамики.
19. Природа стресса.
20. Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов.
21. Понятие научающейся организации.
22. Особенности культуры России. Бизнес-этикет.
23. Этика деловых отношений.

### **Критерии оценивания.**

*3 балла и/или «отлично»:* ставится студенту за правильный, полный и развернутый ответ, он должен продемонстрировать отличное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы;

*2 балла и/или «хорошо»:* ставится студенту за правильный ответ на вопрос, который должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов;

*1 балл и/или «удовлетворительно»:* ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

*0 баллов и/или «неудовлетворительно»:* ставится студенту за отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по вопросу; присутствуют грубые ошибки в ответе, которые студент не способен исправить даже с помощью рекомендаций преподавателя.

### ***Второй этап (продвинутый уровень)***

**УМЕТЬ:** диагностировать конфликтную ситуацию; выбирать стратегию и тактику поведения в конфликтных ситуациях; организовывать межличностные отношения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; своевременно вырабатывать управленческие решения с целью обеспечения комфортного морально-психологического климата и эффективной организационной культуры; проводить анализ морально-психологического климата и состояния организационной культуры; находить связь между состоянием морально-психологического климата коллектива и эффективностью управления конфликтами; находить пути разре-

шения конфликтов; лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами.

### **Тесты**

#### **1. Компромисс невозможен в конфликте ...**

- a) Интересов
- b) Ресурсов
- c) Ценностей
- d) норм и правил поведения

#### **2. Позитивные характеристики одной из основных функций конфликта – интеграции**

- a) придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
- b) разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
- c) согласование индивидуальных и коллективных интересов сотрудников
- d) образование и консолидация формальных и неформальных групп
- e) углубление и стабилизация общих интересов
- f) выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности
- g) обнаружение недостатков в условиях и охране труда
- h) реализация потребностей, интересов и ценностей коллектива

#### **3. Позитивные стороны функции конфликта профилактики (предотвращения) разрушительных противоборств**

- a) придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
- b) разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
- c) реализация потребностей, интересов и ценностей коллектива
- d) стимулирование роста профессионализма
- e) повышение уровня осведомленности сотрудников о положении дел
- f) ослабление конфронтации в служебных отношениях
- g) урегулирование разногласий на взаимной основе

#### **4. Позитивные стороны функции конфликта активизации социальных связей**

- a) придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
- b) усиление согласованности в достижении целей, функционального и социального партнерства
- c) выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности
- d) содействие творчеству, новым и оптимальным решениям
- e) утверждение уважительного отношения к работе
- f) нахождение «общего языка»

**5. Позитивные стороны функции конфликта трансформации (преобразования) межличностных и межгрупповых отношений**

- a) придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
- b) согласование индивидуальных и коллективных интересов сотрудников
- c) выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности
- d) повышение уровня взаимного доверия
- e) создание здорового социально-психологического климата
- f) утверждение уважительного отношения к работе
- g) урегулирование разногласий на взаимной основе

**6. Проявления функции конфликта как средства инновации**

- a) придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
- b) разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
- c) повышение активности мотивации к работе
- d) стимулирование роста профессионализма
- e) содействие творчеству, новым и оптимальным решениям
- f) повышение уровня осведомленности сотрудников о положении дел
- g) нахождение «общего языка»

**7. Позитивная характеристика существенной функции конфликта – сигнальной**

- a) придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
- b) разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
- c) выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности
- d) повышение активности мотивации к работе
- e) создание здорового социально-психологического климата
- f) повышение уровня осведомленности сотрудников о положении дел

**8. Позитивные стороны информационной функции конфликта**

- a) согласование индивидуальных и коллективных интересов сотрудников
- b) разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
- c) выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности
- d) повышение активности мотивации к работе
- e) нахождение «общего языка»
- f) повышение уровня осведомленности сотрудников о положении дел

**9. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые**

**нормы общения. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Из прошлого (даже горького) извлекает мало уроков**

- a) Неуправляемый
- b) Ригидный
- c) Бесконфликтный
- d) Демонстративный
- e) сверхточный

**10. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, причем последним кажется, что он придирается, обладает повышенной тревожностью, чрезмерной чувствительностью к деталям, склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.д.)**

- a) Неуправляемый
- b) Ригидный
- c) Бесконфликтный
- d) Демонстративный
- e) сверхточный

**11. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: рациональное поведение выражено слабо. Ярко выражено эмоциональное поведение. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощается в жизнь, хорошо себя чувствует в ситуации конфликтного взаимодействия**

- a) Неуправляемый
- b) Ригидный
- c) Бесконфликтный
- d) Демонстративный
- e) сверхточный

**12. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, характерна некоторая непоследовательность поведения, ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу.**

- a) Неуправляемый
- b) Ригидный
- c) Бесконфликтный
- d) Демонстративный
- e) сверхточный

**13. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: подозрителен, обладает завышенной самооцен-**

**кой, постоянно требует подтверждения собственной значимости, прямолинеен и не гибок, с большим трудом принимает точку зрения окружающих, не считается с их мнением. Почтение со стороны окружающих воспринимает как должное. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимает как обиду. Малокритичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.**

- a) Неуправляемый
- b) Ригидный
- c) Бесконфликтный
- d) Демонстративный
- e) сверхточный

### **Критерии оценивания тестового задания:**

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

<b>Процент правильных ответов</b>	<b>Оценка</b>
90 – 100 %	<i>От 10 до 12 баллов и/или «отлично»</i>
70 – 89 %	<i>От 7 до 9 баллов и/или «хорошо»</i>
50 – 69 %	<i>От 4 до 6 баллов и/или «удовлетворительно»</i>
менее 50 %	<i>От 0 до 3 баллов и/или «неудовлетворительно»</i>

### **Вопросы для собеседования по темам учебной дисциплины**

1. Классификация конфликтов в организации.
2. Особенности конфликтов социально-трудовой сфере.
3. Классификация конфликтов в сфере управления.
4. Конфликт между субъектом и объектом управления и его причины.
5. Конфликты между различными уровнями управления и внутри них.
6. Конфликты стиля управления.
7. Специфика форм проявления управленческих конфликтов.
8. Понятие стресса и его динамики. Природа стресса.
9. Повышение фрустрационной стрессоустойчивости личности
10. Методы снижения стресса.
11. Участники конфликта. Ролевые функции участников конфликта.
12. Типы конфликтных личностей.
13. Характеристика латентной стадии конфликта. Этапы вызревания и варианты решения проблемной ситуации.
14. Открытая стадия конфликта. Эскалация конфликта, ее признаки, типы и пороги прохождения.
15. Характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности.



16. Послеконфликтный период и его этапы: частичной и полной нормализации отношений.

17. Динамика различных видов конфликтов: в условиях повседневной жизнедеятельности и в экстремальных условиях.

18. Понятие причины конфликта и его ключевое место в поиске путей его предупреждения и конструктивного разрешения.

19. Объективно-субъективный характер причин конфликтов.

20. Четыре группы факторов и причин конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные.

21. Социально-психологические причины конфликтов.

22. Организационная культура как фактор конфликтов в организации.

23. Влияние социально-психологического климата в коллективе на протекание конфликтов.

24. Характеристика предупреждения конфликтов как многоплановой деятельности по ликвидации деструктивного потенциала противоречий между субъектами до начала противостояния.

25. Объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия профилактики конфликтов.

26. Анализ уровней, на которых возможна деятельность по предупреждению конфликтов: макроуровень, микроуровень, уровень межличностных отношений, внутриличностный уровень.

27. Менеджерский подход в предупреждении конфликтов.

28. Основные направления социально-менеджерского подхода в предупреждении конфликтов: комплекс социальной ответственности бизнеса, власти и бизнеса; оценка качества менеджмента организации; организационные изменения; корпоративная (организационная) культура.

29. Прогнозирование конфликтов. Основная цель прогнозирования и методы этой деятельности: индуктивный и дедуктивный.

30. Этап процесса прогнозирования конфликтов: выявление симптомов; поиск и анализ информации, моделирование.

### **Критерии оценивания.**

*3 балла и/или «отлично»:* ставится студенту за правильный, полный и развернутый ответ, он должен продемонстрировать отличное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы;

*2 балла и/или «хорошо»:* ставится студенту за правильный ответ на вопрос, который должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов;

*1 балл и/или «удовлетворительно»:* ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

*0 баллов и/или «неудовлетворительно»:* ставится студенту за отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по вопросу; присутствуют грубые

ошибки в ответе, которые студент не способен исправить даже с помощью рекомендаций преподавателя.

### ***Третий этап (высокий уровень)***

**ВЛАДЕТЬ:** навыками диагностики конфликтной ситуации; стратегическими и тактическими приемами поведения в конфликтных ситуациях; способностью к деловым коммуникациям в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; навыками профилактики конфликтов в кросскультурной среде и приемами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации; навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры; приемами и методами разрешения конфликтов в организации; навыками организации управления конфликтами и стрессами; навыками личного эффективного участия в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами.

### ***Тесты***

**1. Стиль, который означает расположенность участников конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов и в равной мере предполагает активные и пассивные действия, приложение индивидуальных и коллективных усилий**

- a) конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
- b) уклонение (уход)
- c) приспособление (уступка)
- d) сотрудничество
- e) компромисс

**2. Стиль поведения в конфликтах, который характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и прилагать активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как и пойти навстречу оппонентам**

- a) приспособление (уступка)
- b) уклонение (уход)
- c) конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
- d) сотрудничество
- e) компромисс

**3. Стиль поведения, который нацелен на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов, предполагает совместный поиск такого решения, который отвечает устремлениям всех конфликтующих сторон**

- a) конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
- b) уклонение (уход)
- c) приспособление (уступка)
- d) сотрудничество

- е) компромисс
- 4. Стиль поведения в конфликте, который стремится навязать другим свое решение проблемы, уповая только на свою силу, не приемлет совместных действий, проявляя элементы максимализма, волевой напор, желание любым путем, включая силовое давление, административные санкции, запугивание, шантаж, чтобы, во что бы то ни стало взять верх над оппонентом, одержать победу в конфликте**
- а) конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
  - б) уклонение (уход)
  - в) приспособление (уступка)
  - г) сотрудничество
  - д) компромисс
- 5. Стиль поведения, который отличается склонностью участников конфликта смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению**
- а) конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
  - б) уклонение (уход)
  - в) приспособление (уступка)
  - г) сотрудничество
  - д) компромисс
- 6. Торговый стиль соответствует стратегии ...**
- а) Сотрудничества
  - б) Компромисса
  - в) Приспособления
  - г) соперничества
- 7. Ультиматум оппоненту предъявляется в ... переговорного процесса.**
- а) кульминационный момент
  - б) самом конце
  - в) самом начале
  - г) ходе всего
- 8. Прием, при котором одна из сторон конфликта утверждает, что находится в безвыходной ситуации и предоставляет своему оппоненту информацию, подтверждающую эти слова**
- а) Рассчитанная задержка
  - б) Выбор из двух зол
  - в) «затвора»
  - г) перехода к насилию
- 9. Мягкий стиль выражается формулой ...**
- а) «выигрыш—проигрыш»
  - б) «проигрыш-проигрыш»
  - в) «выигрыш-выигрыш»
  - г) «проигрыш-выигрыш»
- 10. Стратегии, соответствующие мягкому стилю ...**
- а) Сотрудничества

- b) Компромисса
- c) Приспособления
- d) соперничества

**11. Сотрудническому стилю соответствует ...**

- a) игра промежуточными предложениями
- b) приём улаживания инцидента
- c) метод принципиальных переговоров
- d) тактика сокрытия и открытия информации

**12. Прием, при котором переговоры откладываются до тех пор, пока обострение конфликта не дойдет до такой степени, что противник окажется в очень невыгодном положении**

- a) Рассчитанная задержка
- b) Выбор из двух зол
- c) «затвора»
- d) перехода к насилию

**13. Тактика, при которой с самого начала переговоров оппоненту предъявляются не все требования, а выдвигаются в ходе переговорного процесса последовательно, одно за другим**

- a) Ультимативная
- b) выжимания уступок
- c) поглощения стрел
- d) психологического давления

**14. Прием, при котором одна из конфликтующих сторон намечает два (или больше двух) варианта завершения конфликта, которые для неё примерно в равной степени хороши, и предлагает в ультимативной форме своему оппоненту выбрать один из них**

- a) Рассчитанная задержка
- b) Выбор из двух зол
- c) «затвора»
- d) перехода к насилию

**15. Жёсткий стиль выражается формулой ...**

- a) «выигрыш—проигрыш»
- b) «проигрыш-проигрыш»
- c) «выигрыш-выигрыш»
- d) «проигрыш-выигрыш»

**Критерии оценивания тестового задания:**

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов	Оценка
90 – 100 %	От 10 до 12 баллов и/или «отлично»

70 – 89 %	От 7 до 9 баллов и/или «хорошо»
50 – 69 %	От 4 до 6 баллов и/или «удовлетворительно»
менее 50 %	От 0 до 3 баллов и/или «неудовлетворительно»

### **Вопросы для собеседования по темам учебной дисциплины**

1. Основные модели поведения личности в конфликте и их характеристика.
2. Конструктивная, деструктивная, конформистская модели поведения личности в конфликте.
3. Стратегии поведения в конфликте.
4. Двухмерная модель Томаса-Киллмена стратегии поведения в конфликте.
5. Предупреждение конфликтов в организации.
6. Структурирование конфликта в организации.
7. Организационные изменения.
8. Реинжиниринг бизнес-процессов.
9. Всеобщее управление качеством.
10. Бенчмаркинг.
11. Этапы и методы принятия решений.
12. Методы принятия управленческих решений: неформальные методы принятия решений.
13. Методы принятия управленческих решений: коллективные методы обсуждения и принятия решений.
14. Методы принятия управленческих решений: количественные методы принятия решений.
15. Методы принятия управленческих решений: метод Дельфи.
16. Методы принятия управленческих решений: метод номинальной группы.
17. Модель оптимального управленческого решения. Принцип Парето. Правила Эйзенхауэра.
18. Модель оптимального управленческого решения. Рекомендации Ф. Лютенса.
19. Институт переговоров как универсальный метод урегулирования конфликта.
20. Переговоры: функции, динамика и правила поведения.
21. Классификация переговоров: переговоры о продлении действующих соглашений, о нормализации отношений, о перераспределении, о создании новых условий, о достижении побочных эффектов.
22. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Особый вид деятельности, называемый медиацией.
23. Основные роли третьей стороны: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель, психотерапевт.
24. Арбитр и посредник как наиболее эффективные типы участия третьей стороны в организационных конфликтах.

25. Анализ основных функций переговоров: информационная, коммуникативная, регуляции и координации действия, контроля, отвлечения внимания, пропаганды, проволочек.

26. Способы оценки успешности переговоров.

27. Понятие юридического конфликта. Четыре общих признака юридического конфликта.

28. Три основные группы юридических средств разрешения конфликта: конституционные процедуры; судебное и арбитражное рассмотрение дел; административные процедуры.

### **Критерии оценивания.**

*3 балла и/или «отлично»:* ставится студенту за правильный, полный и развернутый ответ, он должен продемонстрировать отличное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы;

*2 балла и/или «хорошо»:* ставится студенту за правильный ответ на вопрос, который должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов;

*1 балл и/или «удовлетворительно»:* ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

*0 баллов и/или «неудовлетворительно»:* ставится студенту за отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по вопросу; присутствуют грубые ошибки в ответе, которые студент не способен исправить даже с помощью рекомендаций преподавателя.

### **Кейс-задачи.**

#### **Задание 1.**

Три предпринимателя Антон, Василий и Сергей снимали в аренду помещения в одном здании. Предприниматели Антон и Василий торговали разными товарами: Антон – музыкальным товаром (инструменты, диски и др.), Василий – хозяйственными товарами. Антон и Сергей торговали одним и тем же товаром. С самого начала в данном здании предприниматели Антон и Сергей вели бизнес вместе, но в результате личного конфликта они разделились и каждый стал вести свой бизнес, но под одной крышей, причем оставаясь во враждебных отношениях. Затем Антон пригласил предпринимателя Василия снимать в аренду помещение, так как в здании еще было свободное место, а Антон и Василий «по жизни» были хорошими друзьями. Таким образом, предприниматели Антон, Василий и Сергей стали торговать в одних стенах. Кроме личной враждебности в отношениях Антона и Сергея между ними возникла конкуренция в бизнесе, так как они торговали одинаковым товаром. У Антона цены были выше, у Сергея – ниже. В итоге предприниматель Сергей «переманивал» покупателей у Антона. Первоначальной причиной конфликта была личная ссора Антона и Сергея, дополненная позднее ос-

новой причиной – конкуренцией в бизнесе. Сложился тяжелый для продавцов рабочий климат. Им было запрещено разговаривать между собой и вообще обращаться за чем-либо друг к другу. Если это предписание не выполнялось, то продавца предупреждали об увольнении. Против Сергея было организовано несколько заказных проверок из различных инстанций, которые нашли ряд недостатков в его деятельности. На него накладывались административные штрафы. Сергей попытался бороться, перетянуть на свою сторону Василия, но из этого ничего не получилось. Так как Антон и Василий были друзьями, то они скооперировались и решили выжить Сергея из стен здания. Помещение в аренду сдавал человек, с которым теща Василия была в хороших отношениях. Он был проинформирован о нарушениях, проверках, с ним состоялся душевный разговор. В результате конкуренту Сергею было отказано в аренде помещения.

Можно ли считать данную ситуацию типичной для российского современного малого бизнеса?

Придерживаетесь ли вы в своей работе каких-либо правил предпринимательской этики? Назовите эти нормы.

## **Задание 2.**

Сотрудник фирмы «Лес и дом» Андрей должен был передать агенту фирмьпоставщика Максиму Петровичу вексель на большую сумму и акты передачи, которые затем должны быть отправлены самолетом в другой город. Передав документы Максиму Петровичу, Андрей по неопытности не взял у него ни расписки, ни паспортных данных, ни 2-го экземпляра акта передачи. Через несколько дней выяснилось, что документы не дошли до места. Узнав об этом, генеральный директор фирмы «Лес и дом» Павел Иванович обрушил свой гнев на исполнительного директора Светлану Николаевну, которая давала задание подчиненному, а та, в свою очередь, сняла с себя ответственность за ошибку, переложив все на Андрея, хотя она знала, что исполнитель – новичок и не проинструктировала его о всех действиях и мерах защиты документов. Естественно, не разобравшись, генеральный директор Павел Иванович обвинил во всем исполнителя Андрея. Было собрано экстренное собрание коллектива, где Павел Иванович высказал свое мнение о работе всех отделов (не только виноватого), об отсутствии дисциплины, организованности, ответственности в работе сотрудников. В итоге было принято решение, что, если вексель не найдут, все убытки по его возмещению лягут на исполнителя Андрея; его лишат годовой премии и понизят ему зарплату в 3 раза. Об исполнительном директоре Светлане Николаевне не было сказано ни одного слова, хотя многие знали, что исполнительный директор тоже виноват, но никто не высказал своего мнения. Это был тревожный сигнал, свидетельствующий о более глубоком скрытом конфликте внутри самой организации, отсутствии доверия между руководством и подчиненными, боязнь высказать свое мнение (чревато увольнением). Пока о векселе не узнал сам генеральный директор, никто даже не поинтересовался о доставке документов: ни исполнительный директор Светлана Николаевна, ни сотрудник Ан-

дрей. Когда решением проблемы занялся генеральный директор Павел Иванович, были подключены другие отделы, задействованы милиция и уголовный розыск для поиска Максима Петровича и документов. Выяснилось, что Максим Петрович уехал поездом, а не самолетом, было дано задание – собрать информацию о том, какие поезда и когда уходили в нужном направлении в последние дни и видели ли его сотрудники железнодорожной службы. В результате длительных поисков Андрею и его коллегам удалось разыскать Максима Петровича, который уже уволился с прежнего места работы, но он категорически отказался подтвердить получение векселя и других документов. Через несколько месяцев и Андрей уволился из организации «Лес и дом».

Кто проиграл, кто выиграл в этой конкретной ситуации? Каковы конструктивные и деструктивные последствия данного конфликта для организации «Лес и дом»?

Как поступили бы вы, оказавшись в подобной ситуации?

### **Задание 3.**

В фирме «Снежинка», довольно престижной и известной, занимающейся закупкой и реализацией товаров первой необходимости, произошел конфликт между руководителем предприятия Ильей Михайловичем и главным ведущим специалистом отдела экономики и прогнозирования (достаточно профессиональным в своей области) Владимиром Николаевичем. Дело в том, что Илья Михайлович стал замечать несвоевременность представления отчетов, замедляющую работу других отделов предприятия; сбои в производстве предприятия, повлиявшие на снижение уровня доходности, и начал выяснять причины происходящего. Оказалось, что главный ведущий специалист отдела экономики и прогнозирования Владимир Николаевич с некоторых пор стал опаздывать на работу ежедневно на один час. Естественно, руководитель «Снежинки», сделав замечание, попросил написать объяснительную записку. Владимир Николаевич написал, что он переехал на новое место жительства, которое расположено вдали от предприятия – за городом. Добраться вовремя на работу невозможно, так как район новый, слабо развита сеть автотранспортных средств. Вины своей он не чувствовал. На следующий день ситуация повторилась, и вновь состоялся разговор, в котором Владимир Николаевич попросил изменить график работы. Но Илья Михайлович, не захотев понять подчиненного, подошел к рассмотрению ситуации как администратор, объявив выговор, предупредив, что за ним последует строгий выговор, понижение в должности, вплоть до увольнения. Ситуация не разрешилась бы, если бы руководитель не обратился к посреднику, который выяснил потребности и опасения каждой из сторон (в качестве посредника был приглашен бывший мэр города Павел Дмитриевич). Руководитель Илья Михайлович в беседе с Павлом Дмитриевичем высказал следующие опасения: боязнь потерять квалифицированного работника; создается напряженность психологического климата среди сотрудников предприятия; возможно падение производства и понижение уровня получения доходов от сделок; можно



потерять постоянных клиентов, расторгнуть отношения с компаньонами, что привело бы впоследствии к закрытию предприятия, приносящего большую пользу обществу. Потребности Ильи Михайловича заключались в развитии производства; поднятии престижа предприятия; установлении ясности во всех отношениях; сокращении текучести кадров; укреплении деловых отношений для развития сети дочерних предприятий. Ведущий специалист Владимир Николаевич рассказал о своих потребностях: с переездом на новое место жительства хотел решить ряд семейных проблем: детский сад для младшего ребенка и школа для старшего располагаются недалеко от дома, рядом сосредоточена сеть магазинов, культурные центры. Опасения его заключались в понижении в должности; уменьшении заработной платы; потере уважения как со стороны руководителя, так и со стороны работников коллектива; увольнении с работы. После беседы с Павлом Дмитриевичем руководитель фирмы Илья Михайлович, обдумав все, решил уладить отношения с подчиненным, пойти ему навстречу, так как престиж предприятия был превыше всего, хотя данное решение было нелегким для этого руководителя. Илья Михайлович разрешил Владимиру Николаевичу приходить на один час позже обычного. На основании заявления подчиненного и приказа был изменен его график работы.

Должен ли был руководитель фирмы «Снежинка» вникать в бытовые условия своих работников, не вмешиваясь при этом в их личную жизнь?

Согласны ли вы с утверждением, что человеческие ресурсы, люди – превыше всего? Благодаря им руководитель обязан процветанию фирмы, своей должности руководителя.

Оцените роль посредника в данной ситуации.

### **Критерии оценивания.**

*3 балла и/или «отлично»:* ставится студенту в случае полной проработки описанной управленческой ситуации и полного выполнения поставленных заданий. Студент дает правильный, полный и развернутый ответ. При этом студент свободно владеет профессиональной терминологией, умеет аргументировано обосновать выбранный вариант решения, демонстрирует умение увязать теоретический материал с практической ситуацией.

*2 балла и/или «хорошо»:* ставится студенту за правильный ответ на поставленные задания. Могут быть допущены незначительные неточности, или ответ недостаточно полный. При этом студент владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса.

*1 балл и/или «удовлетворительно»:* ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на поставленные в задании вопросы. Студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может аргументированно обосновать свои решения.

*0 баллов и/или «неудовлетворительно»:* ставится студенту за отказ от выполнения заданий кейса; при наличии грубых ошибок в решении поставленных задач, в случае отсутствия минимальных знаний по изучаемой про-

блемной ситуации или неспособности применить теоретические знания для решения кейса.

**Вопросы к зачету.**

1. Предупреждение конфликтов в управлении организацией
2. Организационные изменения. Реинжиниринг бизнес-процессов
3. Всеобщее управление качеством. Бенчмаркинг
4. Этапы и методы принятия решений
5. Модель оптимального управленческого решения
6. Альтернативные неформальные способы разрешения конфликтов
7. Роли посредника. Выработка упрощенных правил посредничества
8. Процедуры успешного проведения переговоров
9. Методы урегулирования конфликтов.
10. Технологии регулирования конфликта.
11. Этапы регулирования
12. Переговорный процесс, его функции и основные технологии.
13. Понятие и принципы медиации.
14. Диагностика конфликта: понятие и методы.
15. Методы управления конфликтом.
16. Основное содержание переговорного процесса.
17. Технологии, используемые в переговорном процессе.
18. Понятие и принципы медиации.
19. Этапы медиативной процедуры.
20. Понятие управления конфликтными ситуациями.
21. Содержание управления конфликтными ситуациями.
22. Алгоритм управления конфликтами.
23. Методы диагностики конфликтной ситуации.
24. Методы диагностики уровня конфликтности коллектива.
25. Методы управления конфликтными ситуациями.
26. Теоретические основы конфликтологии
27. Понятие конфликта, его сущности
28. Классификация, типология конфликтов
29. Бизнес-конфликты и их виды. Корпоративные конфликты
30. Понятие научающейся организации.
31. Бизнес-этикет. Этика деловых отношений
32. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.
33. Структура конфликта.
34. Объективные и субъективные причины возникновения социального конфликта.
35. Понятие управления конфликтом.
36. Динамика конфликта.
37. Понятие диагностики конфликта.
38. Роль руководителя в управлении конфликтными ситуациями.
39. Источники стресса.
40. Природа и динамика стресса.

41. Основные направления социально-менеджерского подхода в предупреждении конфликтов
42. Комплекс социальной ответственности бизнеса и власти
43. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс
44. Классификация участников конфликтов.
45. Модели конфликтного поведения.
46. Типы конфликтных личностей.
47. Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов
48. Конфликты в социально-трудовой сфере.
49. Основные способы управления и профилактика конфликтами в организации.
50. Конфликты в сфере управления: понятие, источники и классификация.
51. Основные пути предупреждения и разрешения управленческих конфликтов.
52. Повышение фрустрационной стрессоустойчивости. Личности.
53. Методы снижения стресса.
54. Методики анализа конфликта
55. Прогнозирование конфликта в организации

#### **Критерии оценивания на зачете:**

*От 11 до 30 баллов и/или «зачтено»:* выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

*От 0 до 10 баллов и/или «не зачтено»:* выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

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

Процедура оценки знаний умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, производится преподавателем в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для повышения эффективности текущего контроля и последующей промежуточной аттестации студентов осуществляется структурирование дисциплины на модули. Каждый модуль учебной дисциплины включает в себя изучение законченного раздела, части дисциплины.

Основными видами текущего контроля знаний, умений и навыков в течение каждого модуля учебной дисциплины являются собеседования по темам дисциплины и тестовый контроль по итогам изучения каждого модуля.

Студент должен выполнить все контрольные мероприятия, предусмотренные в модуле учебной дисциплины к указанному сроку, после чего преподаватель проставляет балльные оценки, набранные студентом по результатам текущего контроля модуля учебной дисциплины.

Контрольное мероприятие считается выполненным, если за него студент получил оценку в баллах, не ниже минимальной оценки, установленной программой дисциплины по данному мероприятию.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме зачета.

Зачет проводится для оценки уровня усвоения обучающимся учебного материала лекционных курсов и лабораторно-практических занятий, а также самостоятельной работы. Оценка выставляется или по результатам учебной работы студента в течение семестра, или по итогам письменно-устного опроса, или тестирования на последнем занятии. Для дисциплин и видов учебной работы студента, по которым формой итогового отчета является зачет, определена оценка «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если обучающийся:

- владеет знаниями, выделенными в качестве требований к знаниям обучающихся в области изучаемой дисциплины;
- демонстрирует глубину понимания учебного материала с логическим и аргументированным его изложением;
- владеет основным понятийно-категориальным аппаратом по дисциплине;
- демонстрирует практические умения и навыки в области исследовательской деятельности.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если обучающийся:

- демонстрирует знания по изучаемой дисциплине, но отсутствует глубокое понимание сущности учебного материала;
- допускает ошибки в изложении фактических данных по существу материала, представляется неполный их объем;
- демонстрирует недостаточную системность знаний;
- проявляет слабое знание понятийно-категориального аппарата по дисциплине;
- проявляет непрочность практических умений и навыков в области исследовательской деятельности.

В этом случае студент сдаёт зачёт в форме устных и письменных ответов на любые вопросы в пределах освоенной дисциплины.

Основным методом оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций является

балльно-рейтинговая система, которая регламентируется положением «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения образовательных программ в ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ».

Основными видами поэтапного контроля результатов обучения студентов являются: входной контроль, текущий контроль, рубежный (промежуточный) контроль, творческий контроль, выходной контроль (экзамен или зачет).

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

<b>Рейтинги</b>	<b>Характеристика рейтингов</b>	<b>Максимум баллов</b>
Входной	Отражает степень подготовленности студента к изучению дисциплины. Определяется по итогам входного контроля знаний на первом практическом занятии.	5
Рубежный	Отражает работу студента на протяжении всего периода изучения дисциплины. Определяется суммой баллов, которые студент получит по результатам изучения каждого модуля.	60
Творческий	Результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности, в том числе, участие в различных конференциях и конкурсах на протяжении всего курса изучения дисциплины.	5
Выходной	Является результатом аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи экзамена. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности.	30
Общий рейтинг	Определяется путём суммирования всех рейтингов	100

Общий рейтинг по дисциплине складывается из входного, рубежного, выходного (зачета) и творческого рейтинга.

Входной (стартовый) рейтинг – результат входного контроля, проводимого с целью проверки исходного уровня подготовленности студента и оценки его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины.

Он проводится на первом занятии при переходе к изучению дисциплины (курса, раздела). Оптимальные формы и методы входного контроля: тестирование, программированный опрос, в т.ч. с применением ПЭВМ и ТСО, решение комплексных и расчетно-графических задач и др.

Рубежный рейтинг – результат рубежного (промежуточного) контроля по каждому модулю дисциплины, проводимого с целью оценки уровня зна-

ний, умений и навыков студента по результатам изучения модуля. Оптимальные формы и методы рубежного контроля: устные собеседования, письменные контрольные опросы, в т.ч. с использованием ПЭВМ и ТСО, результаты выполнения лабораторных и практических заданий.

Выходной рейтинг – результат аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи зачета, проводимого с целью проверки освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности. Оптимальные формы и методы выходного контроля: письменные экзаменационные или контрольные работы, индивидуальные собеседования.

Творческий рейтинг – составная часть общего рейтинга дисциплины, представляет собой результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности.

В рамках рейтинговой системы контроля успеваемости студентов, семестровая составляющая балльной оценки по дисциплине формируется при наборе заданной в программе дисциплины суммы баллов, получаемых студентом при текущем контроле в процессе освоения модулей учебной дисциплины в течение семестра.

Итоговая оценка /зачёта/ компетенций студента осуществляется путём автоматического перевода баллов общего рейтинга в стандартные оценки.

Максимальная сумма рейтинговых баллов по учебной дисциплине составляет 100 баллов.

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если итоговый рейтинг студента составил 51 балл и более.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если итоговый рейтинг студента составил менее 51 балла.