

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

Актуализировано:  
на заседании кафедры  
протокол № 10 от «2» июня 2017г.

Согласовано:  
Председатель УМК Института

Зав. кафедрой



/У.А.Назарова



/ Н.Г. Вишневская

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Конфликтология предпринимательства  
вариативная часть

**программа бакалавриата**

Направление подготовки  
38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) подготовки  
Экономика фирмы

Квалификация  
бакалавр

Разработчик (составитель):  
доцент, к.ф.н., доцент



Алексеев О.А.

Для приема: 2015 г.

Уфа 2017 г.

Составитель / составители: \_\_\_\_\_ Алексеев О.А \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины актуализирована на заседании кафедры социологии труда и экономики предпринимательства\_ протокол от «\_ 2 \_»\_ июня\_ 2017\_ г. №\_ 10\_

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры социологии труда и экономики предпринимательства: основная и доп. литература, вопросы к экзамену, протокол №\_ 12\_ от «\_ 8 \_»\_ июня\_ 2018\_ г.

  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Назарова У.А.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры социологии труда и экономики предпринимательства (программное обеспечение), протокол № 6 от «18» января 2019 г.

  
И.о. заведующего кафедрой \_\_\_\_\_ / Назарова У.А./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

## Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся) .....	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине .....	18
4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	18
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	23
4.3 Рейтинг-план дисциплины .....	47
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	47
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	47
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины .....	48
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	49

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	<p>1. Знать: основы теории конфликта и принципы толерантности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отличительные признаки конфликтного и толерантного сознания, пути формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения, урегулирования конфликтных ситуаций и ведения переговоров;</li> <li>- источники и условия возникновения, социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</li> </ul>	<p><b>ОК-5</b> способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	
	<p>2. Знать: механизмы возникновения и развития конфликтов, функции конфликта, источники конфликтов в организациях и коллективах;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов в организации для разработки и обоснования предложений по совершенствованию управленческих решений с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий;</li> <li>- способы конструктивного разрешения конфликтов в организации на основе критериев социально-экономической эффективности</li> </ul>	<p><b>ПК-11</b> способностью критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий</p>	

Умения	1. Уметь взаимодействовать с членами трудового коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>ОК-5</b> - способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
	2. Уметь: анализировать структуру конфликта; - критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений по предупреждению и урегулированию конфликтов	<b>ПК-11</b> способность критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	
Владения (навыки/опыт деятельности)	1. Владеть навыками взаимодействия с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>ОК-5</b> способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
	2. Владеть: навыками диагностики конфликтных ситуаций в коллективе; - способностью критически, с конфликтологической точки зрения, оценивать предлагаемые варианты управленческих решений	<b>ПК-11</b> способность критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	

## 2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01 «Конфликтология предпринимательства» относится к вариативной части.

Дисциплина изучается студентами очной формы обучения на 1 курсе в 1 семестре, заочной на 1 курсе на 2, 3 сессии.

Целью дисциплины является формирование основ конфликтологической компетенции в области профессиональной деятельности выпускника как совокупности теоретических знаний, умений, навыков и позитивной мотивации к сотрудничеству, позволяющих выбирать конструктивные варианты поведения в конфликтных ситуациях и находить способы совместного решения проблем.

Дисциплина «Конфликтология предпринимательства» является значимой для освоения таких дисциплин, как Б1.Б.03 Правовое обеспечение деятельности фирмы, Б1.В.11 Фирма в экономической системе региона, Б1.В.14 Инновационная деятельность фирмы, Б1.Б.19 Бизнес-планирование и инвестиционный анализ, а также для дисциплин по выбору Б1.В.ДВ.05.02 Анализ принятия решений, Б1.В.ДВ.06.01 Антимонопольная политика и конкуренция, Б1.В.ДВ.07.01 Экономические циклы и кризисы или Б1.В.ДВ.07.02 Основы антикризисной политики.

### **3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины Конфликтология предпринимательства на 1 семестр  
очной формы обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	18
практических/ семинарских	18
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	1,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	52,8
Учебных часов на подготовку к экзамену (Контроль)	54

Форма контроля: экзамен 1 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Модуль 1. Введение в теорию конфликта</b>								
1.	Возникновение и развитие теории конфликта 1) Истоки возникновения и развития научного знания о конфликте и согласии в обществе. 2) Конфликтологический подход и возникновение теории конфликта 3) Общая теория конфликта и защиты	2	2		5,4	1, гл.1 (1.1,1.2, 1.3); 2, гл.1,§1, гл.П,§3; 7, Р.1,гл.1(1.1,1.2); 5, гл. 2, 3, 5; 6, гл.1(1.1, 1.3, 1.4); 7, гл.1 (1.1,1.2, 1.5)	Вопросы семинарского занятия к теме 1	вопросы для семинара
2.	Конфликтология как наука о социальных и экономических конфликтах. 1) Предмет конфликтологии как науки о социальных и экономических конфликтах. 2) Связь конфликтологии с другими науками и ее область исследований и деятельности 3) Формирование экономической конфликтологии. Конфликтология	2	2		5,4	1, гл.1 (1.1, 1.2)	Вопросы семинарского занятия к теме 2	вопросы для семинара



	предпринимательства как отрасль конфликтологии							
3.	<p>Понятие конфликта и конкуренции, типы и виды конфликтов, необходимые и достаточные условия возникновения</p> <p>1) Понятие конфликта и конкуренции. Признаки конфликта, необходимые и достаточные условия его возникновения</p> <p>2) Типы и виды конфликтов. Социальные (классовые), этнические, конфессиональные и культурные различия как источники социальных и экономических конфликтов</p> <p>3) Концепции природы конфликта об источниках конфликтов и конкуренции в человеческом обществе</p>	2	2		7	1, гл.1(1.5); 2, гл.1(1.3); 6, гл.1,§ 4; 6, гл.4; 7, гл.1 (1.3)	<p>Вопросы семинарского занятия к теме 3</p> <p>Выполнение задания 1 на сравнение и обобщение теор. знаний (тема 1.3, табл. 2).</p> <p><a href="http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37357">http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37357</a></p>	<p>вопросы для семинара , индивидуальное задание, тест</p>
<b>Модуль 2. Основы анализа и управления конфликтами</b>								
4.	<p>Структурно-динамическая модель конфликта, основные единицы анализа.</p> <p>1) Базовые предпосылки модели</p> <p>2) Пространственно-временные, динамические и генетические «переменные» конфликта</p> <p>3) Конфликт и толерантность. Принципы толерантности. Формирование толерантного сознания</p> <p>4) Анализ и диагностика конфликтной ситуации</p>	2	2		7	1, гл.2 (2.2, 2.3); 7, Р.II гл.6 (6.1); 2, раздел III, гл.10, 11; 7(7.1), гл. 4 (4.3)	<p>Вопросы семинарского занятия к теме 4.</p> <p>Задание 2.</p> <p>Подготовка к групповому заданию: «Анализ и диагностика конфликтной ситуации с меняющимися условиями»</p>	<p>вопросы для семинара , групповое задание</p>
5.	Управление конфликтами как целостный процесс и технология рационализации,	2	2		7	1, гл.2 (2.6); 2, гл. 2 (2.4);	Вопросы семинарского	вопросы для семинара,

	урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций 1) Управление конфликтами как целостный процесс: диагностика, прогнозирование, урегулирование, разрешение, контроль, профилактика 2) Стратегии управления: предотвращение, разрешение, урегулирование конфликта 3) Управление конфликтом как технология рационализации, урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций					7, Р.III, гл. 8(8.1.)	занятия к теме 5. Задание 3 «Диагностика конфликтной ситуации с помощью «картографии конфликта» и выбор варианта решения» (6, 254 – 261).	индивидуальное задание, тест
<b>Модуль 3. Урегулирование и разрешение конфликтов в организациях и структурах бизнес-партнерства</b>								
6.	Конфликты в организациях и структурах бизнес-партнерства: типы, источники, причины, методы разрешения 1) Источники и причины конфликтов в организациях предпринимательского типа, конфликт интересов собственников и менеджеров 2) Методы разрешения корпоративных конфликтов и конфликтов бизнес-интересов. 3) Урегулирование конфликтов интересов при слиянии и поглощении	2	2		7	7, Р.II, гл.5 (5.1), 6(6.2); гл.8 (8.2, 8.3); 2, Р.VII, гл. 31, гл. 32 (32.2), гл. 33(33.1).	Вопросы контроля к теме 6 Задание 4. Подготовка к деловой игре «Конфликт на предприятии»	вопросы для семинара, групповое задание
7.	Урегулирование конфликта интересов собственников и менеджеров в предпринимательской организации и роль руководителя 1) Механизм возникновения и развёртывания конфликта в	2	2		7	1, гл. 3 (3.3, 3.4); 2, гл. 3 (3.3); 7, Р.III, гл.10; 6, Р.VIII, гл.37 (37.3)	Вопросы контроля к теме 7. Задание 5 Урегулирование конфликта интересов в	вопросы для семинара, индивидуальное задание

	<p>предпринимательской организации как объект управляющего воздействия</p> <p>2) Роль руководителя в управлении производственным конфликтом</p> <p>3) Предприниматель как менеджер-новатор. Конфликтологическая компетенция предпринимателя как руководителя предприятия. Формирование умения ориентироваться в способах и приёмах урегулирования конфликтных ситуаций</p>						<p>организациях и структурах бизнес-партнерства.</p>	
8.	<p>Деловые переговоры и посредничество как технологии урегулирования и разрешения корпоративных конфликтов и конфликтов бизнес-интересов</p> <p>1) Основы организации переговорного процесса</p> <p>2) Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения конфликтных ситуаций. «Медиаторство» как область бизнес-деятельности.</p> <p>3) Приёмы эффективных переговоров</p> <p>4) Метод «принципиальных переговоров»</p>	4	4		7	<p>7, Р. II, гл. 7(7.2, 7.3);</p> <p>2, Р. VIII, гл. 38 (38.3, 38.4);</p> <p>6, с. 592-598, 604-610, 612;</p> <p>7, с. 20 - 25.</p>	<p>Вопросы контроля к теме 8.</p> <p>Задание 6. «Стратегии поведения на деловых переговорах» (6, 254 – 261; На курсе Конфликтология в СДО – задание 7 к теме 3.2 <a href="http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=45940">http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=45940</a>).</p> <p>Задание 7. «Ролевые игры: разрешение конфликтных ситуаций вызванных непредвиденным</p>	<p>вопросы для семинара, индивидуальное задание, групповое задание, контрольная работа</p>

							стечением обстоятельств и приемы эффективных переговоров ».	
	<b>Всего часов:</b>	18	18		52,8			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины Конфликтология предпринимательства на 1 курсе  
заочной формы обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	4/144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	6
практических/ семинарских	6
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	1,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	121,8
Учебных часов на подготовку к экзамену (Контроль)	9

Форма контроля: экзамен на 1 курсе

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Модуль 1. Введение в теорию конфликта</b>								
1.	Возникновение и развитие теории конфликта 1) Истоки возникновения и развития научного знания о конфликте и согласии в обществе. 2) Конфликтологический подход и возникновение теории конфликта 3) Общая теория конфликта и защиты	1			15,9	1, гл.1 (1.1,1.2, 1.3); 2, гл.1,§1, гл.П,§3; 7, Р.1,гл.1(1.1,1.2); 5, гл. 2, 3, 5; 6, гл.1(1.1, 1.3, 1.4); 7, гл.1 (1.1,1.2, 1.5)	Вопросы семинарского занятия к теме 1	вопросы для семинара
2.	Конфликтология как наука о социальных и экономических конфликтах 1) Предмет конфликтологии как науки о социальных и экономических конфликтах. 2) Связь конфликтологии с другими науками и ее область исследований и деятельности 3) Формирование экономической конфликтологии. Конфликтология предпринимательства как отрасль конфликтологии	1			15,9	1, гл.1 (1.1, 1.2)	Вопросы семинарского занятия к теме 2	вопросы для семинара
3.	Понятие конфликта и конкуренции, типы и виды конфликтов, необходимые и достаточные условия возникновения	1	1		15	1, гл.1(1.5); 2, гл.1(1.3); 6, гл.1,§ 4;	Вопросы семинарского занятия к теме 3	вопросы для семинара, индивидуальное

	<p>1) Понятие конфликта и конкуренции. Признаки социального конфликта, необходимые и достаточные условия его возникновения</p> <p>2) Типы и виды конфликтов. Социальные (классовые), этнические, конфессиональные и культурные различия как источники социальных конфликтов</p> <p>3) Концепции природы конфликта об источниках конфликтов и конкуренции в человеческом обществе</p>					6, гл.4; 7, гл.1 (1.3)	<p>Выполнение задания 2 на сравнение и обобщение теор. знаний (тема 1.3, табл. 2).</p> <p><a href="http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37357">http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=37357</a></p>	задание, тест
<b>Модуль 2. Основы анализа и управления конфликтами</b>								
4.	<p>Структурно-динамическая модель конфликта, основные единицы анализа.</p> <p>1) Базовые предпосылки модели</p> <p>2) Пространственно-временные, динамические и генетические «переменные» конфликта</p> <p>3) Конфликт и толерантность. Принципы толерантности. Формирование толерантного сознания</p> <p>4) Анализ и диагностика конфликтной ситуации</p>	1	1		15	1, гл.2 (2.2, 2.3); 7, Р.II гл.6 (6.1); 2, раздел III, гл.10, 11; 7(7.1), гл. 4 (4.3)	<p>Вопросы семинарского занятия к теме 4</p> <p>Задание 2.</p> <p>Подготовка к групповому заданию: «Анализ и диагностика конфликтной ситуации с меняющимися условиями»</p>	<p>вопросы для семинара,</p> <p>индивидуальное задание,</p> <p>групповое задание</p>
5.	<p>Управление конфликтами как целостный процесс и технология рационализации, урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>1) Управление конфликтами как целостный процесс: диагностика, прогнозирование, урегулирование, разрешение, контроль, профилактика</p> <p>2) Стратегии управления: предотвращение, разрешение, урегулирование конфликта</p>	1	1		15	1, гл.2 (2.6); 2, гл. 2 (2.4); 7, Р.III, гл. 8(8.1.)	<p>Вопросы семинарского занятия к теме 5.</p> <p>Задание 3</p> <p>«Диагностика конфликтной ситуации с помощью «картографии конфликта» и выбор варианта решения» (6, 254 – 261).</p>	<p>вопросы для семинара,</p> <p>индивидуальное задание,</p> <p>тест</p>

	3) Управление конфликтом как технология рационализации, урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций							
<b>Модуль 3. Урегулирование и разрешение конфликтов в организациях и структурах бизнес-партнерства</b>								
6.	<p>Конфликты в организациях и структурах бизнес-партнерства: типы, источники, причины, методы разрешения</p> <p>1) Источники и причины конфликтов в организациях предпринимательского типа, конфликт интересов собственников и менеджеров</p> <p>2) Методы разрешения корпоративных конфликтов и конфликтов бизнес-интересов.</p> <p>3) Урегулирование конфликтов интересов при слиянии и поглощении компаний</p>	2	2		7	7, Р.II, гл.5 (5.1), 6(6.2); гл.8 (8.2, 8.3); 2, Р.VII, гл. 31, гл. 32 (32.2), гл. 33(33.1).	<p>Вопросы семинарского занятия к теме 6</p> <p>Задание 4.</p> <p>Подготовка к деловой игре «Конфликт на предприятии»</p>	<p>вопросы для семинара, групповое задание</p>
7.	<p>Урегулирование конфликта интересов собственников и менеджеров в предпринимательской организации и роль руководителя</p> <p>1) Механизм возникновения и развёртывания конфликта в предпринимательской организации как объект управляющего воздействия</p> <p>2) Роль руководителя в управлении производственным конфликтом</p> <p>3) Предприниматель как менеджер-новатор. Конфликтологическая компетенция предпринимателя как руководителя. Формирование умения ориентироваться в способах и приёмах урегулирования конфликтных ситуаций</p>	2	2		7	1, гл. 3 (3.3, 3.4); 2, гл. 3 (3.3); 7, Р.III, гл.10; 6, Р.VIII, гл.37 (37.3)	<p>Вопросы семинарского занятия к теме 7.</p> <p>Задание 5</p> <p>Урегулирование конфликта интересов в организациях и структурах бизнес-партнерства.</p>	<p>вопросы для семинара, индивидуальное задание</p>



8.	<p>Деловые переговоры и посредничество как технологии урегулирования и разрешения корпоративных конфликтов и конфликтов бизнес-интересов</p> <p>1) Основы организации переговорного процесса</p> <p>2) Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения конфликтных ситуаций. «Медиаторство» как область бизнес-деятельности.</p> <p>3) Приёмы эффективных переговоров</p> <p>4) Метод «принципиальных переговоров»</p>	4	4		7	<p>7, Р.П, гл. 7(7.2, 7.3);</p> <p>2, Р.VIII, гл. 38 (38.3, 38.4);</p> <p>6, с. 592-598, 604 -610, 612;</p> <p>7, с. 20 - 25.</p>	<p>Вопросы семинарского занятия к теме 8.</p> <p>Задание 6. «Стратегии поведения на деловых переговорах» (6, 254 – 261; На курсе Конфликтология в СДО – задание 7 к теме 3.2 <a href="http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=45940">http://sdo.bashedu.ru/mod/assign/view.php?id=45940</a> ).Задание 7. « Ролевые игры: разрешение конфликтных ситуаций вызванных непредвиденным стечением обстоятельств и приемы эффективных переговоров ».</p>	<p>вопросы для семинара, индивидуальное задание, групповое задание, контрольная работа</p>
	<b>Всего часов:</b>	6	6		121,8			

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

##### 4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

**ОК-5** способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
Первый этап (уровень)	Знать: основы теории конфликта и принципы толерантности; - отличительные признаки конфликтного и толерантного сознания, пути формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения, урегулирования конфликтных ситуаций и ведения переговоров; - источники и условия возникновения,	Фрагментарные представления об основах теории конфликта и принципах толерантности; - отличительных признаках конфликтного и толерантного сознания, путях формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения, урегулирования конфликтных ситуаций и ведения переговоров;	Неполные знания об основах теории конфликта и принципах толерантности; - отличительных признаках конфликтного и толерантного сознания, путях формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения, урегулирования конфликтных ситуаций и ведения переговоров; - источниках и условиях возникновения,	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания об основах теории конфликта и принципах толерантности; - отличительных признаках конфликтного и толерантного сознания, путях формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения, урегулирования конфликтных ситуаций и	Сформированные систематические знания об основах теории конфликта и принципах толерантности; - отличительных признаках конфликтного и толерантного сознания, путях формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения, урегулирования конфликтных ситуаций и

	социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	- источниках и условиях возникновения, социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	ситуаций и ведения переговоров; - источниках и условиях возникновения, социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	ведения переговоров; - источниках и условиях возникновения, социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
Второй этап (уровень)	Уметь взаимодействовать с членами трудового коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Фрагментарные умения взаимодействовать с членами трудового коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	В целом успешные, но не системные умения взаимодействовать с членами трудового коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	В целом успешные, но содержащее отдельные пробелы умения взаимодействовать с членами трудового коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Сформированные умения взаимодействовать с членами трудового коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Третий этап (уровень)	Владеть навыками взаимодействия с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Фрагментарное владение навыками взаимодействия с членами коллектива, имеющими социальные, этнические,	В целом успешное, но не систематическое владение навыками взаимодействия с членами коллектива, имеющими социальные,	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками взаимодействия с членами коллектива,	Успешное и систематическое владение навыками взаимодействия с членами коллектива,

		конфессиональные и культурные различия	этнические, конфессиональные и культурные различия	имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
--	--	--	--	---	---

**ПК-11** способностью критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
Первый этап (уровень)	Знать: механизмы возникновения и развития конфликтов, функции конфликта, источники конфликтов в организациях и коллективах; - методы диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов в организации для разработки и обоснования предложений по совершенствованию	Фрагментарные представления о механизмах возникновения и развития конфликтов, функциях конфликта, источниках конфликтов в организациях и коллективах; - методы диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов в организации для разработки и обоснования	Неполные знания о механизмах возникновения и развития конфликтов, функциях конфликта, источниках конфликтов в организациях и коллективах; - методы диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов в организации для разработки и обоснования предложений по совершенствованию	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания о механизмах возникновения и развития конфликтов, функциях конфликта, источниках конфликтов в организациях и коллективах; - методы диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов в организации для разработки и	Сформированные систематические знания о механизмах возникновения и развития конфликтов, функциях конфликта, источниках конфликтов в организациях и коллективах; - методы диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов в организации для разработки и обоснования

	<p>управленческих решений с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий;</p> <p>- способы конструктивного разрешения конфликтов в организации на основе критериев социально-экономической эффективности</p>	<p>предложений по совершенствованию управленческих решений с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий;</p> <p>- способы конструктивного разрешения конфликтов в организации на основе критериев социально-экономической эффективности</p>	<p>управленческих решений с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий;</p> <p>- способы конструктивного разрешения конфликтов в организации на основе критериев социально-экономической эффективности</p>	<p>обоснования предложений по совершенствованию управленческих решений с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий;</p> <p>- способы конструктивного разрешения конфликтов в организации на основе критериев социально-экономической эффективности</p>	<p>предложений по совершенствованию управленческих решений с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий;</p> <p>- способы конструктивного разрешения конфликтов в организации на основе критериев социально-экономической эффективности</p>
<p>Второй этап (уровень)</p>	<p>Уметь: анализировать структуру конфликта;</p> <p>- критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений по предупреждению и урегулированию конфликтов</p>	<p>Фрагментарные умения анализировать структуру конфликта;</p> <p>- критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений по предупреждению и урегулированию конфликтов</p>	<p>В целом успешное, но не системное умение анализировать структуру конфликта;</p> <p>- критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений по предупреждению и урегулированию конфликтов</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение анализировать структуру конфликта;</p> <p>- критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений по предупреждению и урегулированию конфликтов</p>	<p>Сформированное умение анализировать структуру конфликта;</p> <p>- критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений по предупреждению и урегулированию конфликтов</p>
<p>Третий этап (уровень)</p>	<p>Владеть: навыками диагностики</p>	<p>Фрагментарное владение навыками</p>	<p>В целом успешное, но не систематическое</p>	<p>В целом успешное, но содержащее</p>	<p>Успешное и систематическое</p>

	<p>конфликтных ситуаций в коллективе; - способностью критически, с конфликтологической точки зрения, оценивать предлагаемые варианты управленческих решений</p>	<p>диагностики конфликтных ситуаций в коллективе; - способностью критически, с конфликтологической точки зрения, оценивать предлагаемые варианты управленческих решений</p>	<p>применение навыков диагностики конфликтных ситуаций в коллективе; - способности критически, с конфликтологической точки зрения, оценивать предлагаемые варианты управленческих решений</p>	<p>отдельные пробелы применение навыков диагностики конфликтных ситуаций в коллективе; - способностью критически, с конфликтологической точки зрения, оценивать предлагаемые варианты управленческих решений</p>	<p>применение навыков диагностики конфликтных ситуаций в коллективе; - способностью критически, с конфликтологической точки зрения, оценивать предлагаемые варианты управленческих решений</p>
--	---	---	---	--	--

## Показатели сформированности компетенций:

Критерии оценивания в баллах, выставляемых преподавателем за виды деятельности по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), и соответствующие оценочные средства приведены в разделе 4.2.

Оценка уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины осуществляется на основе модульно-рейтинговой системы оценки согласно Положения БашГУ о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов.

Индивидуальная рейтинговая оценка по результатам обучения студента определяется по 100-балльной шкале и суммарно складывается из балльных оценок текущего, рубежного и промежуточного контроля (экзамена). Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля установлено в соотношении: текущий контроль – 40 баллов; рубежный контроль – 30 баллов; итоговый контроль по дисциплине – экзамен с максимально возможной суммой баллов – 30 баллов.

Шкала оценивания с учетом оценки на экзамене:

от 45 до 59 баллов (и не менее 10 баллов на экзамене) – «удовлетворительно»;

от 60 до 79 баллов (и не менее 15 баллов на экзамене) – «хорошо»;

от 80 баллов (и не менее 20 баллов на экзамене) – «отлично».

Предусмотрены поощрительные баллы за учебную и научную активность студента (участие в конференциях, конкурсах, олимпиадах, активная работа на занятиях, публикация статей, выполнение заданий повышенной сложности, работа со школьниками и др.) – до +10 баллов (не более за семестр).

### **4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочное средство
1-й этап Знания	1. Знать основы теории конфликта и принципы толерантности	<b>ОК-5</b> способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Вопросы семинарского занятия, тест, экзаменационные вопросы
	2. Знать отличительные признаки конфликтного и толерантного сознания, пути формирования толерантного сознания как основы предупреждения, предотвращения, урегулирования конфликтных ситуаций и ведения переговоров		Вопросы семинарского занятия, тест, экзаменационные вопросы

	3. Знать источники и условия возникновения, социальных конфликтов на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий		контрольные вопросы, тест, экзаменационные вопросы
	4. Знать механизмы возникновения и развития конфликтов, функции конфликта, источники конфликтов в организациях и коллективах	<b>ПК-11</b> способность критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	Вопросы семинарского занятия, контрольная работа, тест, экзаменационные вопросы
	5. Знать методы диагностики, анализа и прогнозирования конфликтов в организации для разработки и обоснования предложений по совершенствованию управленческих решений с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий		Вопросы семинарского занятия, контрольная работа, тест, экзаменационные вопросы
	6. Знать способы конструктивного разрешения конфликтов в организации на основе критериев социально-экономической эффективности		Вопросы семинарского занятия, контрольная работа, тест, экзаменационные вопросы
2-й этап Умения	1. Уметь взаимодействовать с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>ОК-5</b> - способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Индивидуальные и групповые задания, контрольная работа
	2. Уметь анализировать структуру конфликта	<b>ПК-11</b> способность критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	индивидуальные задания, контрольная работа
	3. Уметь критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений по предупреждению и урегулированию конфликтов		индивидуальные задания, контрольная работа
3-й этап Владения (навыки / опыт деятельности)	1. Владеть навыками взаимодействия с членами коллектива, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>ОК-5</b> способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Групповые задания
	2. Владеть навыками диагностики конфликтных ситуаций в коллективе	<b>ПК-11</b> способность критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	Практическое задание
	3. Владеть навыками критически, с конфликтологической точки зрения, оценивать предлагаемые варианты управленческих решений		Групповые задания



## Типовые контрольные задания

### Задания для текущего контроля

#### Вопросы для семинаров:

##### *Занятие №1*

Какое утверждение Вы считаете более верным: а) конфликт есть нормальное общественное явление; б) конфликт – форма социальной патологии? Приведите доводы в пользу выбранного суждения.

Назовите отрасли конфликтологии и коротко охарактеризуйте их предметные области исследования?

Какова связь конфликтологии с другими науками?

В чем состоит вклад математической школы конфликтологии и «теории игр» в разработку общей теории конфликта?

В чем заключается математическое моделирование конфликтов?

В чем состоит применение системного подхода к изучению разного рода конфликтов?

В чем особенности институционального подхода к проблеме конфликта в обществе?

##### *Занятие № 2*

Назовите основных представителей «конфликтной» и «консенсусной» линий в истории социальной мысли.

Каковы природа и источники конфликта в обществе с точки зрения социального дарвинизма, ее критические оценки?

В чем суть марксистского понимания конфликта и теории классовой борьбы, их современная критическая оценка?

Как рассматривает социальный конфликт теория структурного функционализма Т. Парсонса?

Каковы основные положения функциональной теории конфликта и их критические оценки со стороны представителей конфликтологического направления (Л. Козера, Р. Дарендорфа, «неомарксистов» и др.)?

В чем суть теории «позитивного функционального конфликта» Л. Козера?

Каковы основные черты «конфликтной модели общества» Р. Дарендорфа?

Каковы основные положения «общей теории конфликта» К. Боулдинга?

Чикагская школа и концепция социальной ответственности бизнеса.

##### *Занятие № 3*

В чем заключается сущность конфликта?  
Что является основной характеристикой конфликта?  
Назовите атрибутивные признаки конфликта?  
Каковы необходимые и достаточные условия возникновения конфликта?  
Каковы объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов?  
Что включает в себя понятие «социальная напряженность»?  
Что такое депривация?  
В чем различие конфликта и конкуренции?  
Роль и место групп интересов в экономике. Механизм лоббирования.  
Экономические конфликты и конкурентная борьба  
Экономические конфликты с позиций марксистской политэкономии.  
Методы экономического анализа конфликтных ситуаций  
Роль социально-этичного маркетинга в предупреждении экономических конфликтов.  
Понятие справедливости в экономических конфликтах.  
Конфликты в теневой экономике. Конфликты в рыночной экономике.  
Конфликты в плановой экономике.  
Конфликты в смешанной экономике.  
Экономические конфликты в предпринимательской деятельности.  
Роль государства в разрешении экономических конфликтов.  
Типология конфликтов в развитых рыночных странах.  
Забастовка как форма экономического конфликта.  
Посредничество в экономических конфликтах.  
Экономические конфликты в процессе приватизации и национализации собственности

#### *Занятие № 4*

Какие основные этапы выделяют в анализе конфликтов?  
Что включает в себя структурно-динамическая модель конфликта?  
Назовите основные единицы анализа (иначе аналитические переменные) в аналитической модели конфликта?  
Что такое границы конфликта?  
Почему объект конфликта неделим? Какие характеристики «неделимости» объекта вы знаете? Приведите примеры.  
Всегда ли для развития конфликта необходим объект взаимных притязаний, от чего это зависит?  
Приведите примеры инцидента из истории, текущих событий, собственного опыта.

#### *Занятие № 5*

Что такое управление конфликтом и какие существуют принципы управления конфликтами?

Что такое прогнозирование конфликта?

Какие конфликты лучше поддаются контролю и регулированию, какие - нет?

Решение каких задач должно обеспечить управление конфликтами?

Как оценить эффективность управления конфликтами? Каковы критерии эффективности управления конфликтами?

Каковы пределы (ограничения), за которые не может переходить управленческое вмешательство?

### *Занятие № 6*

Акционирование и экономические конфликты.

Экономические конфликты в процессе банкротства и оздоровления предприятия.

Назовите основные функции управления конфликтами в организации?

В чем заключаются организационно-управленческие причины конфликтов?

Какие позитивные и деструктивные функции выполняет конфликт в организации?

Почему функции конфликта носят двойственный характер?

Охарактеризуйте основные методы управления и разрешения конфликтов в организации

Модели согласования интересов в отношениях бизнес-партнерства

Формы помощи в конструктивном управлении конфликтной ситуацией.

Консультация как форма помощи в конструктивном управлении конфликтом.

Экспертиза как форма помощи в конструктивном управлении конфликтом.

### *Занятие № 7*

В чем состоит конфликт интересов собственников и менеджеров в предпринимательских организациях?

Опишите механизм возникновения и развёртывания конфликта.

В чем заключается функция предпринимателя как менеджера-новатора?

В чем состоят ключевые моменты конфликтологической компетенции предпринимателя как руководителя предприятия?

Что значит уметь ориентироваться в способах и приёмах урегулирования конфликтных ситуаций?

Какова роль руководителя в управлении производственными конфликтами в организациях?

Как можно предупредить возникновение конфликта интересов между менеджерами и предпринимателями?

Как можно предупредить возникновение конфликтов между начальником и подчиненным?

Какой из конфликтов (открытый, скрытый, потенциальный) может доставить наибольшие неприятности для руководителя (при прочих равных условиях)?

Каким правилам следовать руководителю при воздействии на конфликтную ситуацию?

### *Занятие № 8*

Каковы сущность, виды и функции переговоров?

Какова динамика переговорного процесса?

В чем заключается технология ведения переговоров?

Какие тактические приемы используются в процессе ведения переговоров?

Что такое медиаторство и когда необходимо участие в конфликте медиатора?

Каковы основные задачи и средства воздействия третьей стороны?

Что такое переговорное пространство и каковы принципы его организации?

Что такое наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению (НАОС)?

### **Критерии оценивания (в баллах):**

Критерии оценивания ответа на контрольный вопрос	Количество баллов
Дан полный, развернутый, обоснованный ответ, в соответствии с правилом ТАП («тезис» - «аргумент» - «поддержка»): ответ содержит верный тезис или формулировку определения, логически верное обоснование, или апелляция к теоретической модели, пример из практики, или описание решения в конкретной ситуации	1
Дан в целом неверный ответ, или два элемента ТАП в структуре ответа отсутствуют, неверны или противоречат верному ответу («тезису»)	0

### **Критерии оценивания (для заочной формы):**

Критерии оценивания ответа на контрольный вопрос	оценка
Дан полный, развернутый, обоснованный ответ, в соответствии с правилом ТАП («тезис» - «аргумент» - «поддержка»): ответ содержит верный тезис или формулировку определения, логически верное обоснование, или апелляция к теоретической модели, пример из практики, или описание решения в конкретной ситуации	зачтено
Дан в целом неверный ответ, или два элемента ТАП в структуре ответа отсутствуют, неверны или противоречат верному ответу («тезису»)	не зачтено

*Примеры индивидуальных заданий для самостоятельной работы*

**Задание 1** (к теме 3). Сравнительный анализ социального конфликта, экономической конкуренции и сотрудничества

*Формулировка задания.* Ответьте на вопрос и выполняйте пункты задания в следующей последовательности:

В чём принципиальное отличие конфликта и конкуренции?

Проведите анализ определений социального конфликта и конкуренции, которые вы встретили в рекомендованной литературе.

Установите различия между конфликтом и экономической конкуренцией по ряду атрибутивных признаков и заполните таблицу 1.

Попытайтесь на основе сопоставления признаков также установить соответствующие признаки для сотрудничества как одной из основных форм социального взаимодействия наряду с конкуренцией и конфликтом.

Таблица 1. Сравнительный анализ социального конфликта, экономической конкуренции и сотрудничества

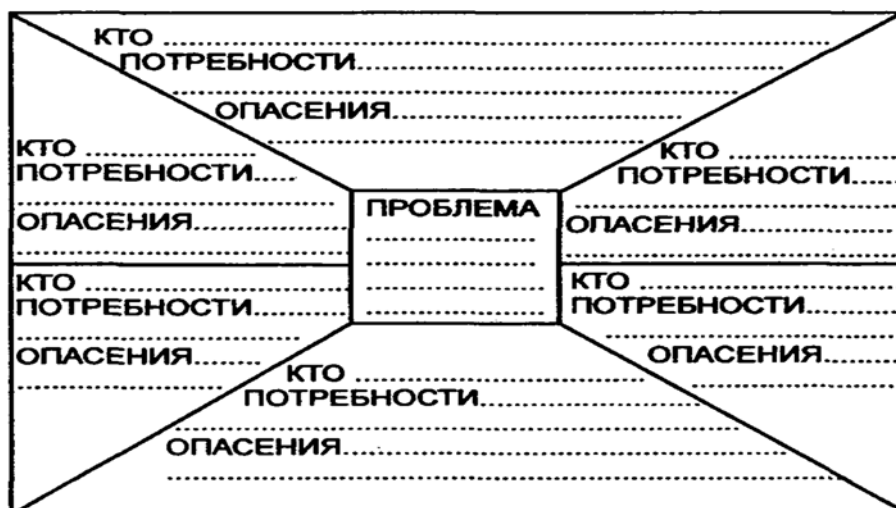
конфликт	конкуренция	сотрудничество
<i>характер взаимодействий:</i>		
непосредственный		
временный		
индивидуализированный		
несовместимость целей, действий		
наличие принуждения / насилия		
наращивание «социальной силы» («борьба за власть»)		
намеренность ущерба контрагенту		

*Литература:* Алексеев О.А. Конфликтология и управление: Учебное пособие. – Уфа: РИЦ БашГУ, 2011. – С. 73 .

**Задание 2.** (к теме 5). Диагностика конфликтной ситуации с помощью «картографии конфликта» и выбор варианта решения.

*Цель задания:* сформировать умение диагностировать конфликт, находить и выбирать варианты решения с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий.

*Методическое обеспечение:* схема диагностики конфликта, схема «карты конфликта».



*Назначение методики:* находить адекватные способы устранения причин, приведших к конфликту и урегулировать взаимоотношения сторон.

*Описание методики.* «Картография конфликта» позволяет наглядно, графически отобразить составляющие конфликта (стороны, участники, предмет конфликта и т.п.), осуществить последовательный анализ поведения участников в конфликте и прогноз его развития на основе выявления предмета конфликта (основной проблемы), потребностей, угроз и опасений участников;

*Основные этапы и процедуры диагностики по методу «картографии конфликта»:*

1 этап: проблема описывается в общих чертах и на этой основе даётся примерная формулировка предмета конфликта;

2 этап: выявляются главные участники (субъекты) конфликта;

3 этап: выявляются основные потребности участников и их опасения, связанные с угрозами (мнимыми и реальными) их ущемления; уточняется предмет конфликта; определяются истинные мотивы поступков, действия и стратегии поведения, стоящие за позициями участников, которые они декларируют и отстаивают в конфликте как варианты решения проблемы.

4 этап: выявляются сценарии событий, которые логически вытекают из тех или иных намерений участников и ведут к благоприятным или неблагоприятным исходам, и осуществляется выход на анализ более широкого круга возможных решений.

*Формулировка задания для студентов:*

1) проведите разбор и уясните суть методики «картографии конфликта» Х. Корнелиус и Ш. Фэйр;

2) на её основе проведите диагностику конфликтной ситуации, описанной в кейсе.

*Кейс «Подбор альтернативы»:* В составе делегации фирмы, формируемой для деловой поездки, скажем, в США, есть одно вакантное место. На него претендуют двое, причем ни один из сотрудников не желает уступить. Руководитель, пытаясь разобраться в ситуации, выясняет, что один из участников конфликта стремится попасть в состав делегации потому, что для него это возможность лишний раз встретиться с братом, проживающим в США.

Другой же участник рассматривает включение в состав делегации как признание его профессионализма, высокую оценку его деятельности, знак благожелательного отношения руководства фирмы. Выяснив это, руководитель предлагает первому – отправиться в США, а второму — повышение по службе. Подумав, оба сотрудника сочли такое решение взаимоприемлемым.

К какому типу можно отнести это решение? В чем, собственно, состояла помощь руководителя в разрешении конфликта? На какую модель завершения конфликта ориентировались первоначально его участники?

*Задание 3* (к теме 7). Урегулирование конфликта интересов в организациях и структурах бизнес-партнерства.

*Цель задания:* Формирование умения критически оценить предлагаемые варианты решения конфликтной ситуации и урегулировать конфликт.

*Формулировка задания:* Основная задача любого управленца в роли конфликтолога состоит в переводе конфликта из неуправляемого состояния в управляемое, в придании ему институционализированных и рациональных форм. Изучите процедуру разрешения конфликтной ситуации и проведите самостоятельный анализ одной из предложенных конфликтных ситуаций. Проанализируйте ситуацию и предложите конструктивный выход.

*Описание ситуации* «Эффективный товаровед» (взято: Тарасов В. К. Искусство управленческой борьбы. — СПб; 1995):

У предпринимателя — эффективный товаровед, одной из важнейших функций которого является продажа товара за наличные. Этот товаровед выполняет свою работу намного успешнее всех других продавцов товара. Вклад этого работника в экономическое благополучие фирмы весьма существенен. Но вдруг до предпринимателя доходит слух, что его эффективный товаровед продает товар значительно выше установленной фирмой стоимости, а разницу кладет себе в карман. Предприниматель проводит скрытую проверку и убеждается, что так оно и есть. Он в раздумье:

- то ли увольнять нечестного, хотя и очень полезного товароведа;
- то ли делать вид, что ничего необычного не происходит.
- то ли провести с ним беседу.

Предприниматель решил посоветоваться со своим дядей, который два года назад порекомендовал ему на работу этого товароведа,

Выберете для себя одну из трех указанных ролей («предприниматель», «Дядя», «товаровед»), которая наиболее соответствует вашему жизненному опыту, и изложите свою позицию в данной конфликтной ситуации.

*Задание 4* (к теме 8). «Стратегия поведения на деловых переговорах».

Определите с помощью теста Томаса свой доминирующий стиль поведения на деловых переговорах.

*Цель задания:* научить пользоваться тестовыми методиками диагностики особенностей поведения личностей в проблемных и конфликтных ситуациях.

*Методическое обеспечение:* бланк опросника для теста К. Н. Томаса, адаптированного Н.В. Гришиной.

*Формулировка задания:* с помощью теста Томаса проведите исследование своих предпочтений в выборе стратегии поведения в конфликте. Для этого нужно подчеркнуть в каждой паре, приведённых в опроснике суждений, вариант, к которому Вы более склонны: А или Б. Время заполнения опросника не более 10 – 15 минут.

Далее, для получения результата, подсчитайте количество ответов, совпадающих с «ключом». При совпадении в таблицу заносится значение 1, при несовпадении – 0. Затем по каждой шкале подсчитывается число совпадающих позиций, которое можно интерпретировать как меру проявления испытуемым каждого типа поведения. Полученные количественные оценки сравниваются между собой с целью выявления наиболее предпочитаемой Вами стратегии поведения в ситуации конфликта.

*Рекомендации по обработке и интерпретации результатов:*

Для наглядности и удобства интерпретации результаты можно получить в графическом представлении. Для этого в двумерной координатной сетке расположить шкалы в следующем порядке друг за другом: «соперничество», «сотрудничество», «компромисс», «избегание», «уступка» (см. описание стилей поведения в методических указаниях к заданию 3 в разделе 2.4). Иными словами, по горизонтали обозначить позиции как: П, С, К, И, У. По ним по вертикали отложить количество набранных баллов по каждой шкале. Соединив полученные точки на координатной сетке, получить «профиль» поведения. Выраженность профиля по средним позициям горизонтальной оси означает склонность к мирному решению проблем. Сдвиг профиля вправо сигнализирует о склонности решать проблемы в конфликтной форме. Сдвиг профиля влево говорит о предпочтении пассивного поведения в решении проблем.

*Литература:* Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н.Громова. - М. : Тандем; ЭКМОС, 2000. - С. 254 – 261.

### **Критерии оценивания заданий (в баллах)**

Критерии оценивания заданий	Количество баллов
Задание выполнено полностью: цель задания успешно достигнута; основные понятия определены; получены верные ответы на основные и дополнительные вопросы, работа выполнена в полном объёме.	3
Задание в целом выполнено: цель задания достигнута; получены верные ответы на основные вопросы, однако не на все дополнительные вопросы получены верные ответы.	2
Задание выполнено в основном, но не в полном объёме: цель задания в целом достигнута, получены верные ответы на более половины основных вопросов	1



Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	0
--	---

### Критерии оценивания заданий (для заочной формы)

Критерии оценивания заданий	оценка
Задание выполнено полностью или в основном: цель задания успешно достигнута; основные понятия определены; получены верные ответы на основные и дополнительные вопросы или не на все дополнительные вопросы получены верные ответы	зачтено
Задание не выполнено или выполнено не в полном объёме, фрагментарно, цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено

#### *Групповое задание для аудиторной работы*

#### *Деловая игра «Конфликт на предприятии»*

*Цель игры.* Ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими на промышленных предприятиях в период их реконструкции, научить распознавать причины и виды конфликтов, а также находить возможные варианты их решения.

*Описание ситуации.* Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля (например, моющие средства), оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта.

Для рентабельной работы предприятия необходимо принять следующие меры:

- а) заменить устаревшее оборудование на новое,
- б) сократить примерно в два раза число работников;
- в) повысить квалификацию оставшихся работников;
- г) найти (привлечь) дополнительное финансирование;
- д) радикально перестроить всю структуру предприятия.

На предприятии работают 100-150 человек. Все работники подразделяются на следующие категории:

- а) административно-управленческий аппарат;
- б) работники предпенсионного возраста;
- в) женщины, имеющие малолетних детей;
- г) все остальные работники.

Все работники являются акционерами своего предприятия. В игре могут принимать участие от 10 до 30 человек.

Роли участников игры:

1. Генеральный директор предприятия.
2. Технический директор.
3. Менеджер по финансам.

4. Управляющий персоналом.
5. Председатель профсоюзного комитета.
6. Представители всех категорий работников (а, б, в, г).
7. Группа экспертов.

Этапы проведения игры:

*1 этап.* Игровой.

Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия.

1. Генеральный директор открывает собрание и в общих чертах докладывает о сложившейся ситуации.

2. Технический директор говорит о необходимости внедрения прогрессивной технологии, предлагает свои варианты реконструкции предприятия.

3. Менеджер по финансам предлагает возможные варианты привлечения дополнительного финансирования, необходимого для проведения реконструкции предприятия и решения кадровых вопросов.

4. Управляющий персоналом высказывает свое мнение о путях решения кадровых проблем.

5. Председатель профкома отстаивает права работников предприятия и предлагает свои варианты решения проблемы.

6. Представители всех категорий работников стремятся защитить своих коллег и высказывают свою точку зрения по поводу реконструкции предприятия.

7. Генеральный директор подводит итоги прошедшей дискуссии.

*2 этап.* Разбор проведенной игры.

Последовательность анализа ситуации аналитиками и экспертами:

- 1) Определить: кто выступает участником ситуации.
- 2) Определить: какие объекты связаны с действиями или намерениями участников («объекты интереса»).
- 3) Сгруппировать участников по признакам организационной целостности или единства интересов.
- 4) Выделить основных участников («стороны»).
- 5) Определить: основные («терминальные») и второстепенные («инструментальные») цели сторон.
- 6) Заполнить аналитическую таблицу: субъекты, объекты, цели, граничные условия решения проблемы (объективные ограничения и связанные с ними риски и угрозы).
- 7) Построить граф «дерево решений» или «дерево целей» для основных участников (сторон) и определить тип проблемной ситуации («конфликт», «конкуренция», «сотрудничество»).
- 8) Предложить и обосновать пути и методы решения проблемной ситуации.

Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии.

3 этап. Общее обсуждение игры. Подведение итогов.

### Критерии оценивания задания (этапа) в баллах

Критерии оценивания заданий	Количество баллов
Задание выполнено полностью: цель задания успешно достигнута, работа выполнена в полном объеме, необходимы поведенческие навыки сформированы	3
Задание в целом выполнено: цель задания достигнута, работа выполнена в полном объеме, однако имеются отдельные пробелы во владении навыками	2
Задание выполнено в основном, но не в полном объеме: цель задания в целом достигнута, демонстрируется в целом успешное, но не достаточно систематическое владение навыками	1
Задание не выполнено в полном объеме, цель выполнения задания не достигнута, имеет место отсутствие, или недостаточное, фрагментарное владение навыками	0

### Критерии оценивания задания (для заочной формы)

Критерии оценивания заданий	оценка
Задание выполнено полностью или в основном: цель задания успешно достигнута, работа выполнена в полном объеме, необходимы поведенческие навыки сформированы	зачтено
Задание не выполнено в полном объеме, цель выполнения задания не достигнута, имеет место отсутствие, или недостаточное, фрагментарное владение навыками	не зачтено

### Задания для рубежного контроля

#### *Задания для контрольной работы*

Тематика контрольных работ:

1. Предупреждение и разрешение конфликтов в формальной структуре организации.
2. Предупреждение и разрешение конфликтов во внеформальной структуре организации.
3. Управление корпоративными конфликтами.
4. Урегулирование конфликтов между бизнес-партнерами.

Описание контрольной работы:

Письменная контрольная работа для рубежного контроля по модулю включает две части: вводную (выборочные контрольные вопросы по темам модуля) и основную (разбор ситуации, или решение кейса). Содержание частей контрольной варьируется по вариантам.

### **Пример варианта контрольной работы**

*Вводная часть:*

- 1) Какие из аспектов и факторов изменений, перечисленные М. Кубром, могут оказать самое значительное и самое незначительное влияние на деятельность организации?
- 2) Есть ли различие в смысле употребления термина «замораживание» по отношению к организационным изменениям и по отношению к разрешению конфликтов?
- 3) Является ли привлечение посредников к разрешению конфликта одним из вариантов его генерализации?
- 4) Каков механизм контроля и ответственности сторон за выполнение договорных обязательств?

*Основная часть:*

*Описание ситуации:* У Вас возникла необходимость выбрать управляющего, который замещал бы Вас на фирме. Имеется несколько кандидатур.

Претенденты отличаются следующими качествами.

А. Первый стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.

Б. Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений «незирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.

В. Третий предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным.

Г. Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

*Задание:*

- 1) Выберите вариант, который представляется Вам приемлемым в данной ситуации, обоснуйте свой выбор.
- 2) Предложите свой вариант решения ситуации. Дайте развернутое обоснование своего варианта решения.

### Описание методики оценивания:

Итоговая оценка за контрольную складывается в зависимости от качества выполненных заданий по частям контрольной работы.

### Критерии оценивания контрольной работы (в баллах)

Критерии оценивания	Количество баллов
Задание выполнено полностью в обязательной (основной) и вводной частях: дано верное решение (ответы), основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, приведены значимые аргументы и примеры из практики, возможно есть недочеты по вводной части	9-10
Задание выполнено полностью в обязательной (основной) части: дано верное решение (ответы), основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, приведены значимые аргументы и примеры из практики, даны верные ответы на контрольные вопросы, нет верного ответа (ошибки в ответе) на отдельные вопросы во вводной части	7-8
Основная часть задания выполнена полностью: дано верное решение, основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, приведены значимые аргументы и примеры из практики, но есть недочеты в основной части	5-6
Основная часть задания в целом выполнена: цель задания в основном достигнута; дано верное решение, основные понятия определены, в логическом рассуждении содержатся незначительные ошибки, но не приведены примеры из практики, нет верного ответа (ошибки в ответе) на отдельные вопросы во вводной части	3-4
Основная часть задания выполнена не в полном объеме и нет верных ответов на вопросы вводной части: дано в целом верное решение по основной части, однако не все основные понятия определены, логическое рассуждение содержит ошибки, или недостаточно аргументировано, не приведены примеры из практики	1-2
Основная часть задания не выполнена: нет верного решения по основной и вводной части, не определены основные понятия, нарушена или отсутствует логика в рассуждениях, аргументы и примеры не приведены, являются ошибочными или чересчур тривиальными, цель выполнения задания не достигнута.	0

### Критерии оценивания контрольной работы для заочной формы

Критерии оценивания	Количество баллов
Задание выполнено полностью в обязательной (основной) и вводной частях: дано верное решение (ответы), основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, приведены значимые аргументы и примеры из практики, возможно есть недочеты по вводной части	зачтено
Основная часть задания не выполнена или не в полном объеме: нет верного решения по основной и вводной части, не определены основные понятия, нарушена или отсутствует логика в рассуждениях, аргументы и	не зачтено

примеры не приведены, являются ошибочными или чересчур тривиальными, цель выполнения задания не достигнута.	
---	--

### *Тест*

#### Описание тестирования:

Тестирование уровня усвоения основных понятий, концепций, теоретических моделей (15-20 тестовых вопросов, контрольное время 15 мин.).

#### **Пример варианта теста**

1. Конфликтом называется

1) объективная в своей основе или чисто субъективная ситуация столкновения интересов, целей позиций участников

2) процесс, в котором стороны активно ищут возможности помешать друг другу в попытках достижения взаимоисключающих целей

3) такое состояние субъект-субъектных отношений, в котором субъекты осознают несовместимость своих интересов и воспринимают друг друга как препятствие осуществлению своих целей

4) процесс, в котором стороны активно ищут возможности превзойти друг друга в достижении цели

2. В основе любого социального конфликта лежит проблема

1) дефицита ресурсов

2) интеграции

3) их классификации

4) конкуренции

3. Конкуренция – это

1) процесс, в котором стороны активно ищут возможности помешать друг другу в попытках достижения взаимоисключающих целей

2) предельный случай обострения социальных противоречий

3) такое состояние субъект-субъектных отношений, в котором субъекты осознают несовместимость своих интересов и воспринимают друг друга как препятствие осуществлению своих целей

4) процесс, в котором стороны активно ищут возможности превзойти друг друга в достижении цели

4. Конфликты в организации — это:

1) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;

- 2) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- 3) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- 4) конфликты между различными структурными элементами организации;
- 5) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

5. Структурные конфликты в организации — это:

- 1) конфликты между структурными подразделениями;
- 2) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- 3) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- 4) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- 5) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

6. Инновационные конфликты в организации — это:

- 1) конфликты между структурными подразделениями;
- 2) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- 3) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- 4) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- 5) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

7. Позиционные конфликты в организации — это:

- 1) конфликты между структурными подразделениями;
- 2) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- 3) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- 4) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- 5) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

8. Ресурсные конфликты в организации — это:

- 1) конфликты между структурными подразделениями;
- 2) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

3) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

4) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

5) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

9. Основу конфликта составляют

1) противоборствующие стороны и объект их притязаний

2) противоборствующие стороны и другие участники конфликта

3) ограниченный ресурс

4) ограниченность предпочитаемых позиций

10. Динамические конфликты в организации — это:

1) конфликты между структурными подразделениями;

2) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

3) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

4) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

5) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

11. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: рассогласование формальных организационных начал; несбалансированность рабочих мест; нарушения технологических процессов.

1) организационно-технологические конфликты;

2) конфликты в социально-экономической системе организации;

в) конфликты в административно-управленческой системе;

3) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;

4) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

12. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: нарушение договорных обязательств; неполная информация о реальном состоянии дел в организации; инновация без учета интереса работников; нарушения трудового законодательства.

1) организационно-технологические конфликты;

2) конфликты в социально-экономической системе организации;



- 3) конфликты в административно-управленческой системе;
- 4) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- 5) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

13. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: задержка и невыплата заработной платы за производственный труд; увеличение норм выработки или снижение тарифов в оплате; несовершенная система стимулирования.

- 1) организационно-технологические конфликты;
- 2) конфликты в социально-экономической системе организации;
- 3) конфликты в административно-управленческой системе;
- 4) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- 5) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений

14. Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

- 1) отношение права;
- 2) отношение собственности;
- 3) отношение производства;
- 4) отношение распределения;
- 5) отношение потребления.

15. Экономические конфликты — это:

- 1) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений;
- 2) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением в системе отношений собственности;
- 3) противоборство субъектов социального взаимодействия по поводу процесса производства материальных благ;
- 4) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде рыночных отношений;
- 5) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде производства и потребления материальных благ.

Описание методики оценивания при тестовом контроле:

На оценку степени сформированности знаниевой компоненты компетенции при рубежном контроле отводится не менее 15 вопросов теста. Число правильных ответов теста от 45 до 59% соответствует начальному (пороговому) уровню овладения компетенцией, от 60 до 80 % - базовому уровню, от 81 до 100 % - повышенному (продвинутому) уровню сформированности компетенции.

#### **Критерии оценки теста (в баллах):**

Процент правильных ответов	Количество баллов
95 - 100 %	10
85 - 94 %	9
75 - 84%	8
65 - 74%	7
55 - 64%	6
45 – 54%	5
менее 45%	0

#### **Критерии оценки теста (для заочной формы):**

Процент правильных ответов	оценка
81 - 100 %	зачтено
60 - 80 %	
45 - 59%	
менее 45%	не зачтено

### **Итоговый контроль**

#### **Описание методики оценивания:**

Перед проведением итогового контроля по дисциплине (экзамен) вычисляется общее количество баллов по результатам текущего и рубежного контроля с учетом посещаемости занятий и дополнительных поощрительных баллов. Для допуска к сдаче экзамена общее количество предварительно набранных баллов должно быть не менее 35.

Обучающийся по заочной форме допускается к прохождению итогового контроля по дисциплине при условии выполнения всех заданий рубежного и текущего контроля, предусмотренных программой дисциплины. При этом положительно оценены должны быть все рубежные контрольные работы и не менее 50% заданий текущего контроля.

Экзаменационный билет содержит 2 теоретических вопроса. Теоретические вопросы позволяют оценить степень сформированности компетенций ОК-5, ПК-11 в части знаний.

### Образец экзаменационного билета

---

Башкирский государственный университет

Институт экономики, финансов и бизнеса

Кафедра социологии труда  
и экономики предпринимательства

Направление подготовки  
38.03.01 Экономика

Профиль подготовки  
«Экономика фирмы»

Дисциплина «Конфликтология  
предпринимательства»

### Экзаменационный билет № 1

1. Экономическая конфликтология и конфликтология предпринимательства как отрасли конфликтологии.
2. Конфликтологическая компетенция предпринимателя как руководителя

Зав. кафедрой

У.А. Назарова

---

### Перечень вопросов для экзамена

1. Конфликтология как наука о социальных и экономических конфликтах.
2. Экономическая конфликтология и конфликтология предпринимательства как отрасли конфликтологии.
3. Понятие социального конфликта (определения Дмитриева, Дарендорфа, Козера).
4. Признаки социального конфликта (классификация Р. Макка и Р. Снайдера). Необходимые и достаточные условия возникновения социального конфликта.
5. Типы конфликтов: конфликты интересов и когнитивные конфликты, конфликты ценностей, конфликты идентичностей
6. Виды социальных конфликтов: экономические, социально-экономические, политические. Понятие социального и экономического конфликта, конфликт и конкуренция
7. Уровни и масштабы проявления социальных конфликтов
8. Формирование концептуальных идей о роли конфликта и согласия в истории социальных и экономических учений, развитие «конфликтного» и «консенсусного» подходов. Особенность

- «конфликтологического подхода».
9. Социобиологическая концепция природы конфликта
  10. Социально-структурная (классовая) концепция конфликта в учении К. Маркса и ее современные оценки
  11. Социально-психологическая концепция природы конфликта, теория депривации, механизм социальной напряженности.
  12. «Потребностный» подход к исследованию источников и причин социальных конфликтов (П. Сорокин, Дж. Бертон)
  13. «Общая теория конфликта и защиты» Кеннета Боулдинга.
  14. Концепция «позитивно-функционального конфликта» Льюиса Козера.
  15. Различие подходов «мэйнстрима» экономической теории и «школы конфликта» к пониманию роли конфликтов в экономике.
  16. «Диалектическая» теория социального конфликта Ральфа Дарендорфа.
  17. «Теория игр» в моделировании конфликтов и конкуренции. Классификация типов конфликта А. Рапопорта.
  18. «Теория ненасилия» и доктрина «толерантности».
  19. Принцип «творческого разрушения» в теории экономического развития Й. Шумпетера.
  20. Структура конфликта, аналитические переменные конфликта
  21. «Генетические» переменные социального конфликта: стороны, объект и предмет конфликта, условия возникновения, причина и повод конфликта, инцидент и прецедент.
  22. Объект конфликта. Особенности объектов конфликта. «Объектные» и «безобъектные» конфликты
  23. Предмет и основа конфликта.
  24. «Пространственно-временные» переменные конфликта: пространственные границы; начало и окончание конфликта, условия, фиксирующие начало и окончание конфликта
  25. Участники конфликта, «социальная сила» сторон конфликта и ее составляющие, оценка «силы» и «ранга».
  26. Ролевое поведение участников конфликта, имитация ролей.
  27. «Стили» поведения участников в конфликте (классификация Томаса-Килманна), способы урегулирования конфликтных ситуаций.
  28. «Динамические» переменные конфликта: предконфликтная, конфликтная и постконфликтная стадии, интенсивность и пик конфликта, конфликтная пауза, темп конфликта
  29. Конфликтная ситуация: факторы возникновения (создания), «реальные» и «мнимые» конфликтные ситуации
  30. Структура отношений участников, влияние структуры отношений на исходы конфликта.
  31. Исходы конфликта и его результативность, классификация исходов в теории игр, причины неопределенности исхода конфликтов типа «игр».
  32. «Конфликтное сознание», его роль в возникновении конфликтов. Формирование «толерантного сознания».

33. Анализ и диагностика конфликтной ситуации
34. Функциональность конфликта. Инновационная функция конфликта
35. Динамика конфликта. Особенности управления конфликтом на разных стадиях развертывания
36. Стимулирование конфликтов для ускорения изменений, мобилизации активности и инноваций, риски и ограничения.
37. Модель «фризинг-рефризинг» в инновационном развитии предпринимательской организаций, риски конфликтного управления.
38. Управление конфликтами как целостный процесс: диагностика, прогнозирование, урегулирование, разрешение, контроль, профилактика
39. Стратегии управления: предотвращение, разрешение, урегулирование конфликта
40. Стратегии разрешения и тактики управления разрешением конфликта, стили поведения субъектов в конфликтной ситуации и методы урегулирования взаимоотношений сторон
41. Управление конфликтом как технология рационализации, урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций.
42. Конфликты в структурах бизнес-партнерства: типы, источники, причины, методы разрешения
43. Источники и причины конфликтов в организациях предпринимательского типа, конфликт интересов собственников и менеджеров
44. Методы разрешения корпоративных конфликтов и конфликтов бизнес-интересов.
45. Урегулирование конфликтов интересов при слиянии и поглощении компаний
46. Урегулирование конфликта интересов собственников и менеджеров в предпринимательской организации и роль руководителя
47. Механизм возникновения и развёртывания конфликта в предпринимательской организации как объект управляющего воздействия.
48. Диагностика состояния взаимоотношений в предпринимательской организации
49. Роль предпринимателя в разрешении производственного конфликта. Процессуальная схема рационального разрешения конфликта.
50. Предприниматель как менеджер-новатор. Конфликтологическая компетенция предпринимателя как руководителя.
51. Методики диагностики конфликтной ситуации. «Картография конфликта» Х. Корнелиус.
52. Деловые переговоры и посредничество как технологии урегулирования и разрешения корпоративных конфликтов и конфликтов бизнес-интересов.
53. Этика взаимоотношений в разрешении делового конфликта.

54. Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения конфликтных ситуаций. «Медиаторство» как область бизнес-деятельности.
55. Особенности переговорного процесса, требования к взаимоотношениям сторон, методы ведения переговоров
56. Основные положения Федерального закона № 193 от 27.07.2010 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Ответ на экзаменационный билет оценивается следующим образом:

### **Критерии оценивания для очной (заочной) формам обучения:**

**25 - 30 баллов «отлично»** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы;

**17-24 баллов («хорошо»)** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности;

**10-16 баллов («удовлетворительно»)** баллов выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос;

**1-9 баллов («неудовлетворительно»)** выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Решение об аттестации студентов очной формы принимается преподавателем на основании действующего Положения о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов.

Баллы, полученные при сдаче экзамена, суммируются с баллами, полученными в течение учебного семестра.

Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:

- «отлично» – от 80 до 100 (110 баллов, включая 10 поощрительных баллов);
- «хорошо» – от 60 до 79 баллов;

- «удовлетворительно» – от 45 до 59 баллов;
- «неудовлетворительно» – менее 45 баллов.

#### 4.3 Рейтинг-план дисциплины

##### Конфликтология предпринимательства

Направление 38.03.01 Экономика, профиль: «Экономика фирмы»,  
курс 1, семестр 1

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	баллы		
			Мин.	Макс.	
<b>Модуль 1.</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
1	Аудиторная работа	1	3	0	3
2	Индивидуальное задание	3	1	0	3
<b>Рубежный контроль</b>					
1	Тест	10	1	0	10
<b>Модуль 2.</b>					
<b>Текущий контроль:</b>					
1	Аудиторная работа	1	2	0	2
2	Групповое задание	3	3	0	9
3	Индивидуальные задания	3	3	0	9
<b>Рубежный контроль</b>					
1	Тест	10	1	0	10
<b>Модуль 3.</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
1	Аудиторная работа	1	2	0	2
2	Групповое задание	3	3	0	9
3	Индивидуальное задание	3	1	0	3
<b>Рубежный контроль</b>					
1	Контрольная работа	10	1	0	10
<b>Поощрительные баллы</b>					
1	Публикация статей / студенческая олимпиада / работа со школьниками	5	2	0	10
2					
3					
<b>Посещаемость</b>					
1	Посещение лекционных занятий			0	-6
2	Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			0	-10
<b>Итоговый контроль</b>					
1	Экзамен			0	30

#### 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

## Основная литература:

1. Ветрова, Е.А. Экономическая конфликтология : учебно-методическое пособие / Е.А. Ветрова, Е.Е. Кабанова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 356 с. Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493968> (11.10.2018)

## Дополнительная литература

2. Алексеев О.А., Ахметшина Е.К. Конфликтология социального управления трудовыми процессами в производственных организациях: Учеб.пос. – Уфа: РИЦ БашГУ, 2006. – 270 с. Электрон. версия печ. публикации. — Доступ возможен через Электронную библиотеку БашГУ. <URL:<https://elib.bashedu.ru/dl/read/AlekseevAhmetshinaKonfliktologi.soc.uprav.trud.processamiUsh.pos.pdf>>.
3. Алексеев О.А. Конфликтология и управление: Учебное пособие. – Уфа: РИЦ БашГУ, 2011. – 240 с. (для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки бакалавров «экономика» и «менеджмент») (местонахождение и доступность: БашГУ аб9 – 46 экз; чз5 – 5 экз).
4. Экономика предприятия: учебник / В.Я. Горфинкель, О.В. Антонова, А.И. Базилевич и др. ; под ред. В.Я. Горфинкеля. - Москва : Юнити-Дана, 2013. - 664 с. То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118958>
5. Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н.Громова . — М. : Тандем; ЭКМОС, 2000. — 320с. (аб.3 – 10 экз.; чз5 – 1 экз).
6. Конфликтология : учебник / Гос. ун-т управления; А. Я. Кибанов [и др.] - 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2007- 2009 .— 301 с. (аб.3 – 7 экз., аб7- 3 экз., чз5 - 4)
7. Селезнёв, В.В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях / В.В. Селезнёв. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 133 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87392>
8. Варламова, А.Н. Правовое обеспечение развития конкуренции : учебное пособие / А.Н. Варламова ; авт. вступ. ст. Б.И. Пугинский ; Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова, Юридический факультет, Кафедра коммерческого права и основ правоведения. - Москва : Статут, 2010. - 301 с. То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448482>
9. Федеральный закон № 193 от 27.07.2010 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

## **5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения**



## ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование Интернет-ресурса	Ссылка (URL) на Интернет ресурс
1.	Электронно- библиотечная система «ЭБ БашГУ»	<a href="https://elib.bashedu.ru/">https://elib.bashedu.ru/</a>
2.	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online»	<a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a>
3.	Электронно-библиотечная система издательства «Лань»	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>
4.	Сайт дистанционного обучения БашГУ	<a href="http://sdo.bashedu.ru">sdo.bashedu.ru</a>
5.	Справочная правовая система «Консультант плюс»	<a href="http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&amp;utm_csource=online&amp;utm_medium=button">http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&amp;utm_csource=online&amp;utm_medium=button</a>
6.	Официальный сайт Арбитражного суда Республики Башкортостан	<a href="http://www.ufa.arbitr.ru">www.ufa.arbitr.ru</a>
7.	Экономика, социология, менеджмент	<a href="http://www.ecsocman.edu.ru">www.ecsocman.edu.ru</a>
8.	Сайт международной ассоциации конфликтологов и журнала «Конфликтология»	<a href="http://www.confstud.ru">www.confstud.ru</a>

### Перечень программного обеспечения

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные
2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.
3. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007

### 6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: №№ 107, 108, 110, 111, 114, , 122 , 204, 207, 208, 209, 210, 212, № 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312 .	Лекции	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 1.Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2.Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.

<p><b>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: №№ 107, 108, 110, 111, 114, , 122 , 204, 207, 208, 209, 210, 212, № 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312 .</b></p>	<p>Практические/семинарские занятия</p>	<p>Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 1.Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upqrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2.Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.</p>
<p><b>Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: №№ 107, 108, 110, 111, 114, , 122 , 204, 207, 208, 209, 210, 212, № 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312.</b></p>	<p>Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация</p>	<p>Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 1.Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upqrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2.Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.</p>
<p><b>Помещения для самостоятельной работы: 302 читальный зал (гуманитарный корпус).</b></p>	<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Учебная мебель, персональные компьютеры в комплекте HP, моноблок, персональный компьютер в комплекте моноблок iRU.</p>
<p><b>Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: №№ 115, 118</b></p>		<p>Учебная мебель, колонки (2 шт.), динамики, dvd плеер toshiba, магнитола sony (4 шт.); учебная мебель, проектор benq, колонки (2 шт.), музыкальный центр lg, флипчарт магнитно-маркерный на треноге</p>