

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

Утверждено:
на заседании кафедры
протокол № 6 от «01» февраля 2021 г.

И.о. зав. кафедрой  / К.Е. Гришин

Согласовано:
Председатель УМК Института

 / Л.Р. Абзалилова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление конфликтами

часть, формируемая участниками образовательных отношений

программа магистратуры

Направление подготовки:
38.04.02 Менеджмент

Направленность(профиль) программы:
Управление бизнесом

Квалификация:
магистр

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

 Богатырева М.Р.

Для приема: 2021 года

Уфа 2021 г.

Составитель: Богатырева М.Р., к.с.н., доцент

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии труда и экономики предпринимательства, протокол № 6 от 1 февраля 2021 г.

И.о. заведующего кафедрой  / Гришин К.Е.

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.....	4
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся).....	4
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	5
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.....	5
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	18
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	18
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	20

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

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1 способен принимать экономически обоснованные организационно-управленческие решения исходя из стратегии организации, требований законодательства Российской Федерации, регулирующих органов, международных и национальных стандартов	ИПК-1.1 Знает современные рыночные стратегии оптимизации развития компании.	Знать: современные рыночные стратегии оптимизации развития компании.
	ИПК-1.2 Разрабатывает стратегии развития компании; осуществляет стратегическое и операционное управление компанией.	Знать: как разрабатывается стратегии развития компании; Уметь: осуществлять стратегическое и операционное управление компанией Владеть: навыками стратегического и операционного управления компанией
	ИПК-1.3 Знает современные организационные структуры компаний и основные направления их оптимизации.	Знать: современные организационные структуры компаний и основные направления их оптимизации

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление конфликтами» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 2 курсе при заочной форме обучения.

Целью освоения дисциплины «Управление конфликтами» состоит в овладении обучающимися научными принципами и методами управления конфликтами, стрессами и изменениями как элемента комплексной системы обеспечения конкурентоспособности управляемого объекта, закреплении необходимых навыков для применения их на практике.

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

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

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

ПК-1 Способен принимать экономически обоснованные организационно-управленческие решения исходя из стратегии организации, требований законодательства Российской Федерации, регулирующих органов, международных и национальных стандартов

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
ИПК-1.1 Знает современные рыночные стратегии оптимизации развития компании	Знать: современные рыночные стратегии оптимизации развития компании.	Фрагментарные представления о современных рыночных стратегиях оптимизации развития компании	Неполные знания о современных рыночных стратегиях оптимизации развития компании	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания о современных рыночных стратегиях оптимизации развития компании	Сформированные систематические знания о современных рыночных стратегиях оптимизации развития компании
ИПК-1.2 Разрабатывает стратегии развития компании; осуществляет стратегическое и операционное управление компанией	Знать: как разрабатывается стратегии развития компании;	Фрагментарные знания о разработке стратегии развития компании;	Не системные знания о разработке стратегии развития компании;	Сформированные, но содержащее отдельные пробелы знания о разработке стратегии развития компании	Сформированные знания о разработке стратегии развития компании
	Уметь: осуществлять стратегическое и операционное управление компанией	Не умение осуществлять стратегическое и операционное управление компанией	Не системные умения осуществлять стратегическое и операционное управление компанией	Сформированные, но содержащее отдельные пробелы умения осуществлять стратегическое и операционное управление компанией	Сформированные умения осуществлять стратегическое и операционное управление компанией
	Владеть: навыками стратегического и	Не владеет навыками стратегического и	Не системно владеет навыками	Сформированные, но содержат отдельные	Владеет навыками стратегического и

	операционного управления компанией	операционного управления компанией	стратегического и операционного управления компанией	пробелы владения навыками стратегического и операционного управления компанией	операционного управления компанией
ИПК-1.3 Знает современные организационные структуры компаний и основные направления их оптимизации.	Знать: современные организационные структуры компаний и основные направления их оптимизации	Фрагментарные знания современных организационных структур компаний и основные направления их оптимизации	Неполные знания о современных организационных структурах компаний и основных направлениях их оптимизации	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания о современных организационных структурах компаний и основных направлениях их оптимизации	Знание современных организационных структур компаний и основные направления их оптимизации

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения	Оценочное средство
ИПК-1.1 Знает современные рыночные стратегии оптимизации развития компании.	Знать: современные рыночные стратегии оптимизации развития компании.	Вопросы семинарского занятия, тест
ИПК-1.2 Разрабатывает стратегии развития компании; осуществляет стратегическое и операционное управление компаний.	Знать: как разрабатывается стратегии развития компании;	Вопросы семинарского занятия
	Уметь: осуществлять стратегическое и операционное управление компанией	Практическое задание, Индивидуальные задания, тест, контрольная работа
	Владеть: навыками стратегического и операционного управления компанией	Практическое задание, Индивидуальные задания, тест, контрольная работа Экзаменационные вопросы
ИПК-1.3 Знает современные организационные структуры компаний и основные направления их оптимизации.	Знать: современные организационные структуры компаний и основные направления их оптимизации	Вопросы семинарского занятия, тест

Типовые контрольные задания

Задания для текущего контроля

Вопросы для семинаров

Занятие № 1

1. Что такое социальный конфликт?
2. Две крайние точки зрения на социальный конфликт.
3. Каковы основные причины конфликта?
4. Какими могут быть способы разрешения конфликтов?

Занятие № 2

1. Сущность и содержание понятия «конфликт».
2. Конфликт: структурные и динамические характеристики
3. Стороны конфликтного взаимодействия.
4. Объект и субъект конфликта.
6. Инцидент. Конфликтная ситуация.
7. Структура конфликта, предложенная Бородкиным Ф.М. и Коряк М.Н.

8. Вариант структуры конфликта, разработанный Л.А. Петровской.
9. Структура конфликта Н.В. Самоукиной

Занятие № 3

1. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
2. Назовите основные стадии протекания конфликта.
3. Охарактеризуйте основные стратегии поведения руководителя в конфликтной ситуации.
4. Назовите основные черты поведения и типы конфликтных личностей.
5. Перечислите главные правила поведения в условиях конфликта

Занятие № 4

1. Назовите субъекты семейных конфликтов.
2. Назовите несколько типов супружеских конфликтов.
3. Перечислите факторы детско-родительских конфликтов.
4. Что такое дисгармония семьи.
5. Какие могут возникнуть последствия при супружеских конфликтах.

Занятие № 5

1. Перечислите принципы организации эффективной коммуникации.
2. Перечислите и охарактеризуйте способы повышения эффективности коммуникации в организации. Какие способы применяются в вашей организации? Какие бы Вы порекомендовали внедрить? Почему?
3. В чем особенности переговоров как способа разрешения конфликта в организации?
4. Опишите способы повышения успешности переговорщика в переговорах.
5. Что должно включать обучение ведению переговоров?
6. Перечислите неконструктивные тактики разрешения конфликта.

Занятие № 6

1. Понятие групповых конфликтов и их классификация, основные причины возникновения групповых конфликтов (в конфликтах личность-группа и между формальной/неформальной системами отношений).
2. Назовите особенности и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
3. Определение трудового конфликта, его виды и предмет.
4. Предупреждение и основные пути разрешения трудовых конфликтов, забастовка как форма разрешения трудовых конфликтов.
5. Определение межэтнического конфликта, его факторы и причины. Основные пути разрешения межэтнических конфликтов.
6. Сущность и виды внутриполитических конфликтов.
7. Пути предотвращения внутриполитических конфликтов.
8. Особенности и виды межгосударственных конфликтов.
9. Направления предотвращения межгосударственных конфликтов.

Занятие № 7

1. Каковы поведенческие особенности руководителей в различных позициях управленческой решетки в т.ч. в отношении к конфликту?
2. Перечислите основные навыки разрешения конфликта руководителя.
3. Дайте характеристику таким стилям управления как патернализм (матернализм), оппортунизм и фасадизм в их конфликтной специфике.
4. Какие существуют модели медиаторства в разрешении конфликта?
5. В чем заключаются их отличительные особенности?
6. В чем различие подходов к роли руководителя в урегулировании конфликта?

7. Какие обстоятельства побудят вас выбрать модель арбитра?
8. Какие обстоятельства побудят вас выбрать модель посредника?
9. Назовите этапы неконфликтного управленческого решения.

Занятие № 8

1. Роль информации в возникновении и развитии конфликтов.
2. Принципы организации информационного потока в конфликте.
3. Формы информационной борьбы между участниками конфликта.
4. Влияние СМИ и общественного мнения на развитие конфликта.
5. Способы получения информации о конфликте.
6. Стратегия поведения специалиста по связям с общественностью в конфликте в организации.
7. Объясните влияния организационных факторов на степень доверия работников по отношению к руководителям.
8. Как проявляется доверие к предприятию в целом и доверие к конкретным руководителям?
9. Дайте определение толерантности

Критерии оценки ответа на контрольный вопрос:

Критерии оценивания ответа на контрольный вопрос	Уровни оценки
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 аудиторной и самостоятельной работы

Задание 1 к теме 2.

Основная часть: Написать эссе на одну из выбранных тем

1. Структура конфликта
2. Функции конфликта
3. Модели поведения личности в конфликте

Дополнительная часть:

Подготовьте на основе эссе доклад с презентацией и выступите перед аудиторией.

Задание 2 к теме 4.

«Семейно-бытовые конфликты»

Сделайте анализ семейных конфликтов и конфликтных ситуаций в том муниципальном образовании, городе, поселении, микрорайоне, где вы живете, работаете. Какие семейно-бытовые конфликты чаще всего встречаются? Каковы причины их возникновения? Кто в них участвует? Как они протекают? Чем завершаются? Как органы правопорядка, общественность реагируют на подобного рода конфликты, на происходящие в семье преступления? Ваше отношение к практике разрешения подобного рода конфликтов? Рекомендуются использовать в качестве источников личные наблюдения; результаты проведенных опросов; беседы с

соседями, педагогами, социальными работниками и другими специалистами; анализ публикаций в средствах массовой информации; анализ доступных вам документов; имеющуюся литературу по этой теме, данные статистики.

Задание 3 к теме 6.

Основная часть:

За год по причинам, не относящимся к текучести кадров, с предприятия уволилось 230 работников (групповые конфликты). Среднесписочная численность работников составляет 2300 человек. Как устранить причины текучести?

Дополнительная часть:

Составить алгоритм действий для устранения конфликтных ситуаций.

Критерии оценивания индивидуального задания:

Критерии оценивания	уровни оценки
Задание выполнено полностью в обязательной (основной) и дополнительной части: тема раскрыта, основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, приведены значимые аргументы и примеры из истории развития теории и практики, даны верные ответы на дополнительные вопросы	зачтено
Основная часть задания не выполнена или не в полном объеме и содержит существенные недочеты: тема не раскрыта, не определены основные понятия, нарушена или отсутствует логика в рассуждениях, отсутствуют значимые примеры из истории развития теории и практики, рассуждения являются ошибочными или чересчур тривиальными, цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено

Примеры практического задания

Задание 1. Ролевая игра «Мафия»

Цель. Эффективное поведение в группе, отработка навыков вербального и невербального общения. Роли. Мирные, законопослушные горожане; члены мафии; комиссар (не в каждой игре, можно в начале поиграть без этой роли). **Задача.** Выявить мафиози, которые «убивают» по ночам мирных граждан, когда весь город спит. Решение о предполагаемой жертве мафия принимает по ночам, невербально общаясь, когда все спят. Горожане днем обсуждают ситуацию и также могут принять решение о «казни» мафиози. В обсуждении участвуют все граждане, в том числе и сами члены мафии. Жертвой горожан может быть и вполне добропорядочный гражданин. Жертвы мафии и казненные по суду горожане выходят из игры. «Победить» может мафия, когда выведено из игры большинство горожан, и правосудие, когда не остается среди горожан мафиози. Задача комиссара, когда эта роль есть, состоит в том, чтобы, когда мафиози уснули, а горожане еще не проснулись, принять решение о выводе из игры предполагаемого преступника. При обсуждении итогов игры можно обратить внимание на разные оценки исхода игры. В некоторых случаях участники говорили, что победа заключается не в том, чтобы «убить» как можно больше, а в мирном сосуществовании. В одной из игр Мария предложила себя в жертву: «уберите» меня, но давайте остановим это бесконечное «убийство» друг друга. Горожане иногда сами выбирают мэра и наделяют его властью. Но чаще всего выявляется их меньшая организованность по сравнению с мафией, пассивность, желание отсидеться молча, не участвуя в обсуждении и т. д. Мафия стремится убрать с самого начала лидеров, самых активных участников игры, часто они побеждают в игре.

Задание 2. «Конфликт на промышленном 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.

Установка. 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 (это деление, разумеется, достаточно условно и для чистоты игры указанные категории не должны пересекаться): 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. Участники игры: генеральный директор предприятия, технический директор, менеджер по финансам, управляющий персоналом, председатель профсоюзного комитета, представители всех категорий работников (а, б, в, г). Группа экспертов. В ходе игры проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия, стратегии его развития. 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. При разборе проведенной игры заслушиваются высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Затем проводится общее обсуждение игры.

Задание 3. Тренинг: «Управление конфликтами в организации»

Цель тренинга. Отработать практические умения и навыки управления конфликтами. Предоставить участникам возможность проработать реальные конфликты, основываясь на их собственном актуальном опыте. Определить свою стратегию поведения в конфликтах.

Целевая аудитория. Студенты – слушатели программы «Управление бизнесом», которые хотят получить знания по конфликтологии, улучшить свою деятельность благодаря умению эффективно управлять конфликтами в организации. Полезен тем менеджерам, кто по роду своей деятельности часто сталкивается с конфликтными ситуациями.

Краткое описание тренинга. Успешный бизнес построен на хороших внутренних и внешних отношениях. До сих пор, даже в хорошо управляемых организациях, конфликты неизбежны. Люди приходят на работу с разными убеждениями, потребностями, личной историей и стремлениями, и это не всегда точно подходит корпоративному контексту. Фокус практических занятий направлен на развитие навыков, которые позволят строить хорошие отношения, минимизировать риск возникновения конфликтов, а если они возникли – управлять ими конструктивно.

Методы работы на тренинге. Упражнения, деловые и ролевые игры. Дискуссии. Мозговая атака. Комментарии тренера, мини-лекции. Участники изучат способы управления

конфликтами и в структурированной среде проработают реальные жизненные ситуации, связанные с построением эффективных коммуникаций в конфликте, их предупреждением и разрешением. Они также поделятся своим опытом в малых группах и открытых дискуссиях в общем круге. Определят свою стратегию поведения в конфликтах, используя тестирование. Наконец, они объединят все части изученного материала в конкретный план предупреждения конфликтов, применимый в их организации. В зависимости от учебной группы, имеющегося времени можно использовать два варианта проведения тренинга, рассчитанных на один день и на два дня.

Критерии оценивания практического задания:

Критерии оценивания	Уровни оценки
Задание выполнено полностью в обязательной (основной) и дополнительной части: получен верный результат, в алгоритме выполнения задания нет ошибок, приведены значимые аргументы, сделан обоснованный вывод, даны верные ответы на дополнительные вопросы или есть недочеты в дополнительной части	зачтено
Основная часть задания не выполнена или не в полном объеме, фрагментарно, не определены основные понятия, нарушена или отсутствует логика в рассуждениях, отсутствуют значимые примеры из практики, рассуждения являются ошибочными или чересчур тривиальными, цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено

Задания для рубежного контроля

Тест

Описание тестирования:

Тестирование уровня усвоения основных понятий, концепций, теоретических моделей (10 тестовых вопросов, контрольное время 10 мин.).

1. Выделите один из способов управления конфликтами
 - а) разъяснение требований к работе;
 - б) решение проблемы;
 - в) противоборство;
 - г) разжигание инцидента;
 - д) активизация конфликтогенов.

2. Из чего складывается конфликт?
 - а) конфликтной ситуации и инцидента;
 - б) конфликтной личности и конфликтной ситуации;
 - в) инцидента и конфликтной личности;
 - г) совокупности источников конфликта;
 - д) противоборствующих сторон.

3. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:
 - а) нет;
 - б) да;
 - в) да, только для руководящих работников;
 - г) да, для руководителей низшего звена;

д) да, для руководителей высшего звена.

4. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека?

- а) структурные;
- б) межличностные;
- в) внутриличностные;
- г) организационные;
- д) провокационные.

5. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений?

- а) структурные;
- б) межличностные;
- в) внутриличностные;
- г) организационные;
- д) договорные.

6. Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К.Томасу и А.Килменну?

- а) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу;
- б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности;
- в) уровень конфликтности, уровень терпимости;
- г) эгоизм и альтруизм;
- д) избегание и уклонение.

7. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта?

- а) межличностное, организационное, структурное;
- б) переговоры, компромисс, арбитраж;
- в) формальное, неформальное, общественное;
- г) внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные;
- д) вертикальное, горизонтальное, структурное.

8. Какие три уровня конфликтов выделил С.Хэнди

- а) внутриличностные, межличностные, групповые;
- б) открытые, скрытые, потенциальные;
- в) спор, конкуренция, конфликт;
- г) структурные, личностные, скрытые;
- д) масштабные, локальные, внешние.

9. Каковы могут быть последствия конфликта в организации?

- а) негативные;
- б) позитивные;
- в) могут быть как негативные, так и позитивные последствия;
- г) нейтральные;
- д) прогнозные.

10. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов?

- а) внутриличностные;

- б) структурные;
- в) межличностные;
- г) переговоры;
- д) ответные агрессивные действия.

Описание методики оценивания при тестовом контроле:

На оценку степени сформированности знаниевой компоненты компетенции при рубежном контроле отводится не менее 10 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 оценивания:

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

Задания для контрольной работы

Темы контрольных работ:

1. Современная конфликтология как наука
2. Развитие конфликтологии в России
3. Взгляды на конфликты в политологии, психологии и трудах по

Управлению

Пример варианта контрольной работы:

В качестве контрольной работы студентам предлагается выполнить реферат. Реферат пишется на листах формата А4. Объем реферата должен быть не менее 18 страниц рукописного или печатного текста (размер шрифта 14 при компьютерном наборе текста), из них 3 страницы – оформление реферата в соответствии с нормами ГОС (1 стр. – титульный лист, 2 стр. – оглавление или план, последняя страница реферата – список использованной литературы). Тему реферата следует выбирать по двум последним цифрам в зачетной книжке. Если это число больше 23 – то вариант определяется как сумма двух последних цифр.

Темы рефератов:

1. Предпосылки формирования конфликтологических идей
2. Отрасли отечественной конфликтологии
3. Проблема эволюции конфликта
4. Общая характеристика конфликтов в животном мире
5. Типичные внутривидовые конфликты у животных
6. Уровни проявления и типология конфликтов
7. Трансактный анализ конфликтов
8. Конфликт как тип трудных ситуаций
9. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости
10. Психологические особенности конфликтной личности
11. Особенности конфликтных отношений у молодого поколения

12. Переживание как основа внутриличностного конфликта
13. Профилактика внутриличностных конфликтов
14. Причины и последствия внутриличностного конфликта
15. Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта
16. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов
17. Саморегуляция психического состояния как способ выхода из конфликта
18. Семейные конфликты и способы их разрешения
19. Психологическая помощь в разрешении супружеских конфликтов
20. Особенности конфликтов в трудовых коллективах и способы их разрешения
21. Профилактика конфликтных отношений в трудовых коллективах
22. Конфликты между руководителями и подчиненными
23. Игровые методы как способ разрешения конфликтов в организации
24. Социальные конфликты и пути их разрешения
25. Специфические особенности межгруппового конфликта
26. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов
27. Основные виды межгрупповых конфликтов
28. Специфика межэтнических конфликтов
29. Этно-политическая эволюция
30. Этнический парадокс конца XX века. (В.П.Ратников)
31. Межгосударственные конфликты и основные направления их предотвращения
32. Политические конфликты тоталитарных и демократических систем
33. Межгосударственные конфликты и национальные интересы
34. Специфика педагогических конфликтов
35. Коммуникативные тренинги и тренинги личностного роста как средство развития конфликтной компетентности
36. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов
37. Психологические условия успеха на переговорах
38. Технологии управления конфликтами
39. Технологии эффективного общения в конфликтной ситуации
40. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации

Описание методики оценивания

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

Критерии оценивания контрольной работы:

Критерии оценивания	Уровни оценки
Задание выполнено полностью в обязательной (основной) и дополнительной части: получен верный результат, в алгоритме выполнения задания нет ошибок, приведены значимые аргументы, сделан обоснованный вывод, даны верные ответы на дополнительные вопросы или есть недочеты в дополнительной части	зачтено
Основная часть задания не выполнена или не в полном объёме, фрагментарно, не определены основные понятия, нарушена или отсутствует логика в рассуждениях, отсутствуют значимые примеры из практики, рассуждения являются ошибочными или чересчур тривиальными, цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено

Итоговый контроль по дисциплине

Описание методики оценивания:

Перед проведением итогового контроля по дисциплине преподаватель подводит итоги по каждому обучающемуся.

Обучающийся 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 оценены все рубежные контрольные работы и не менее 50% заданий текущего контроля.

Структура экзаменационного билета: экзаменационный билет содержит 2 вопроса. Теоретические вопросы позволяют оценить степень сформированности компетенций ПК-1.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Основные этапы развития конфликтологии
2. Взгляд на конфликты в различных религиях
3. Становление конфликтологии как самостоятельной науки
4. Социальные конфликты: понятие и сущность
5. Политические конфликты: понятие и сущность
6. Глобальные конфликты: понятие и сущность
7. Социология конфликта
8. Функциональная и конфликтная модели общества
9. Современная конфликтология как наука
10. Развитие конфликтологии в России
11. Взгляды на конфликты в политологии, психологии и трудах по управлению
12. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен
13. Основные типы организационных конфликтов по Ф. Лютенсу
14. Понятие конфликта. Определение его сущности
15. Подходы в понимании сущности конфликта
16. Функции и границы конфликтов
17. Классификация конфликтов
18. Описательные модели структуры конфликта
19. Объект и предмет конфликтного процесса
20. Субъекты конфликтного процесса
21. Основные этапы, периоды и стадии конфликта
22. Модель развития конфликта
23. Схема развития конфликта
24. Базисная классификация конфликтов по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову
25. Американский профессор Н. Смелзер о конфликтах в организациях
26. Конфликтное трансграничное, межэтническое пространство современной России
27. Территориальные конфликты в Арктических территориях
28. Философия управления конфликтами
29. Методы сбора социальной информации
30. Методики анализа конфликта
31. Информационная модель конфликта
32. Алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте
33. Прогнозирование конфликта в организации
34. Бизнес-конфликты, их виды

- 35.Корпоративные конфликты. Гринмэйл. Недружественные поглощения
- 36.Предупреждение конфликтов: управленческий подход
- 37.Основные направления управленческого подхода в предупреждении конфликтов
- 38.Предупреждение конфликтов и качество менеджмента организации
- 39.Структурирование конфликтов в организации
- 40.Структурные методы управления конфликтом
- 41.Организационные изменения и конфликты, связанные с ними
- 42.Горизонтальные и вертикальные коммуникации в организации
- 43.Роль корпоративной культуры в разрешении конфликтов
- 44.Эффективное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликта
- 45.Методы принятия управленческих решений
- 46.Стратегия поведения в конфликте
- 47.Основные стратегии поведения в конфликте
- 48.Стратегия уклонения
- 49.Стратегия компромисса
- 50.Стратегия ухода
- 51.Стратегия сотрудничества
- 52.Стратегия приспособления
- 53.Техника решения конфликтных ситуаций
- 54.Социально-психологические технологии управления конфликтами
- 55.Методы позитивного поведения
- 56.Причины конфликтов в организации
- 57.Предмет конфликтологии
- 58.Методы исследования конфликтов и управления ими
- 59.Основные структурные элементы конфликта
- 60.Сущность конфликта и его причины
- 61.Конфликты и трансактный анализ
- 62.Основные положения теории трансактного анализа
- 63.Содержание управления конфликтами
- 64.Типы конфликтных личностей
- 65.Технологии рационального поведения в конфликте
- 66.Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов
- 67.Модели поведения партнеров в переговорном процессе
- 68.Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов
- 69.Понятие межличностного конфликта и его особенности.
- 70.Сферы проявления межличностных конфликтов
- 71.Управление межличностными конфликтами
- 72.Понятие групповых конфликтов и их классификация.
- 73.Конфликт «личность — группа»
- 74.Межгрупповые конфликты
- 75.Источники конфликтов в сфере управления
- 76.Классификация конфликтов в сфере управления
- 77.Специфика форм проявления управленческих конфликтов
- 78.Особенности региональных конфликтов.
- 79.Классификация региональных конфликтов.
- 80.Управление региональными конфликтами
- 81.Управление глобальными конфликтами

Образец экзаменационного билета

Башкирский государственный университет	Направление подготовки 38.04.03 Менеджмент Программа подготовки: «Управление бизнесом»
Институт экономики, финансов и бизнеса	Заочная форма обучения
Кафедра социологии труда и экономики предпринимательства	Дисциплина «Управление конфликтами»

Экзаменационный билет № 1

1. Функции и границы конфликтов
2. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.

И.о. зав. кафедрой

К.Е. Гришин

Ответ на экзаменационный билет оценивается следующим образом:

Критерии оценивания:

«Отлично» выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание терминологии, основных элементов.

«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.

«Удовлетворительно» 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.

«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.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная:

1. Магомедова, П. К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский

государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения: 09.12.2021).

2. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> (дата обращения: 09.12.2021)

3. Позина, М. Б. Психология в предпринимательской деятельности: надпрофессиональные компетенции, или Soft skills для предпринимателей : учебно-методическое пособие : [16+] / М. Б. Позина. – Москва : Университет Синергия, 2021. – 144 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602849> (дата обращения: 09.12.2021).

Дополнительная:

4. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; а. н. Российская. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 238 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621690> (дата обращения: 09.12.2021).

5. Адыгезалова, Г. Э. Основы юридической конфликтологии и социологии права : учебное пособие : [16+] / Г. Э. Адыгезалова ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кубанский государственный университет (КубГУ). – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 231 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571887> (дата обращения: 09.12.2021).

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

Наименование Интернет-ресурса	Ссылка (URL) на Интернет-ресурс
2	3
Электронно-библиотечная система «ЭБ БашГУ»	https://elib.bashedu.ru/
Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online»	http://www.biblioclub.ru/
Электронно-библиотечная система издательства «Лань»	http://e.lanbook.com/
Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации	www.rosmintrud.ru
Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации	www.rosmintrud.ru
Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан	www.mintrudrb.ru
Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации	www.economy.gov.ru
Официальный сайт Министерства экономического развития Республики Башкортостан	www.minecon.bashkortostan.ru
Официальный сайт Федеральной службы по труду и занятости	www.rostrud.ru
Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики	www.gks.ru
Официальный сайт Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по	www.bashstat.ru

Республике Башкортостан	
Официальный сайт Международной организации труда	http://www.ilo.ru
Журнал «Человек и труд» (электронная версия)	http://www.chelt.ru
Журнал «Труд и социальные отношения»	http://www.jornal-tiso.by.ru
Журнал «Вопросы экономики»	http://www.vopreco.ru

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.

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. 3. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007
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 .	Практические / семинарские занятия	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. 3. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007
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.	Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация	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. 3. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007
Помещения для самостоятельной работы: 302 читальный зал (гуманитарный корпус).	Самостоятельная работа	Учебная мебель, персональные компьютеры в комплекте HP, моноблок, персональный компьютер в комплекте моноблок iRU.
Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: 115 , 118	-	115: учебная мебель, колонки (2 шт.), динамики, dvd плеер toshiba, магнитола sony (4 шт.) 118: учебная мебель, проектор benq, колонки (2 шт.), музыкальный центр lg, флипчарт магнитно-маркерный на треноге

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

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины
Управление конфликтами
на 2 курсе (1-2 сессии)
заочной формы обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	4/144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	8
практических/ семинарских	12
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)	113,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету (Контроль)	9

Форма контроля: экзамен __2__ курс, 2 сессия

№ 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
Модуль 1. Структура конфликтов								
1.	Общая теория конфликта. Социальный конфликт: сущность, основные виды и причины возникновения.	1	1		14		Вопросы семинарского занятия	Вопросы для семинара
2.	Структура конфликта, функции, модели поведения личности в конфликте.	1	1		14		Вопросы семинарского занятия, индивидуальное задание	Вопросы для семинара, индивидуальное задание
3.	Внутриличностные и межличностные конфликты: понятие, формы проявления и способы разрешения.	1	1		14		Вопросы семинарского занятия	Вопросы для семинара
4.	Понятие семейных и внутриличностных конфликтов и их особенности	1	1		14		Вопросы семинарского занятия	Вопросы для семинара, индивидуальное задание контрольная работа, тестирование по модулю 1.
Модуль 2. Конфликты на различных уровнях социальной системы								
5.	Конфликты в организации: понятие и управление ими.	1	2		15		Вопросы семинарского занятия	Вопросы для семинара
6.	Групповые конфликты: понятие и классификация.	1	2		14		Вопросы семинарского занятия, индивидуальное задание	Вопросы для семинара, индивидуальное задание
7.	Конфликты в деятельности управленца: их значение, способы решения	1	2		14,8		Вопросы семинарского занятия	Вопросы для семинара,
8.	Технологии управления конфликтами: прогнозирование, урегулирование и профилактика, переговоры в разрешении конфликтов	1	2		14		Вопросы семинарского занятия	Вопросы для семинара, тестирование по модулю 2, экзамен
	Всего часов:	8	12		113,8			