

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

Утверждено:
на заседании кафедры
протокол № 12 от «8» июня 2018 г.

Согласовано:
Председатель УМК Института

Зав. кафедрой  У.А.Назарова  / Л.Р. Абзалилова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии урегулирования конфликтов в стратегии деловой карьеры
вариативная часть, дисциплина по выбору

программа магистратуры

Направление подготовки
38.04.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) программы
Управление деловой карьерой персонала

Квалификация
магистр

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



Алексеев О.А.

Для приема: 2018 г.

Уфа 2018 г.

Составитель: _____ Алексеев О.А. _____

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии труда и экономики предпринимательства_ протокол от «__ 8 __» июня 2018_ г. № __ 12 __

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 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 | 11 |
| 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 | 11 |
| 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..... | 14 |
| 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины | 29 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 29 |
| 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины..... | 30 |
| 6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине..... | 31 |

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 | 1. Знать способы предупреждения и профилактики конфликтов и стрессов в коллективе | ПК-8 способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру | |
| | 2. Знать методики диагностики состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе | ПК-16 владение навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры | |
| | 3. Знать актуальные социально-трудовые проблемы организации | ПК-21 умение выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения, разрабатывать и экономически обосновать систему мер по их практической реализации | |
| Умения | 1. Уметь использовать меры профилактики конфликтов для поддержания комфортного морально-психологического климата в коллективе | ПК-8 способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру | |
| | 2. Уметь проводить диагностику состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе | ПК-16 владение навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры | |
| | 3. Уметь: выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации; - находить пути их решения; | ПК-21 умение выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения, разрабатывать и | |

| | | | |
|----------|--|--|--|
| | - разрабатывать и экономически обосновывать систему мер по их практической реализации | экономически обосновать систему мер по их практической реализации | |
| Владения | 1. Владеть навыками использования приемов профилактики конфликтов для поддержания комфортного морально-психологического климата в коллективе | ПК-8 способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру | |
| | 2. Владеть навыками диагностики состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе | ПК-16 владение навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры | |
| | 3. Владеть навыками поиска решений острых социально-трудовых проблем организации; - разработки и экономического обоснования системы мер по их практической реализации | ПК-21 умение выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения, разрабатывать и экономически обосновать систему мер по их практической реализации | |

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 «Технологии урегулирования конфликтов в стратегии деловой карьеры» относится к вариативной части, является дисциплиной по выбору.

Дисциплина изучается на 2 курсе (1-2 сессии) заочной формы обучения.

Целью изучения дисциплины является приобретение обучающимися знаний по технологии управления конфликтами и стрессами при реализации стратегии деловой карьеры, а также формирование умений выявлять социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения и поддерживать благоприятный морально-психологический климат в организации, разрабатывать и экономически обосновать систему мер по их практической реализации.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения дисциплины «Корпоративная культура (продвинутый уровень)», а также полученные в результате учебной практики «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков».

Дисциплина «Технологии урегулирования конфликтов в стратегии деловой карьеры» является значимой для успешного прохождения следующих практик: «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности», «Преддипломная практика» и для подготовки ВКР.

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
Технологии урегулирования конфликтов в стратегии деловой карьеры
на 2 курсе (1-2 сессии)
заочной формы обучения

| Вид работы | Объем дисциплины |
|---|-------------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов) | 2/72 |
| 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) | 0,2 |
| Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) | 47,8 |
| Учебных часов на подготовку к зачету (Контроль) | 4 |

Форма контроля: зачет __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 дополнитель ная литература, рекомендуе мая 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. Современные подходы к построению профессиональной карьеры и управленческая борьба | | | | | | | | |
| 1. | Понимание карьеры в современных условиях. Самоопределение и перспектива, концепция Vision | 1 | | | 3 | 1-9 | Вопросы семинарского занятия | Вопросы для семинара |
| 2. | Современные подходы к построению карьеры Экспертная траектория карьерного развития | 1 | | | 3 | 1, гл.1,1.1; | Вопросы семинарского занятия, индивидуальное задание | Вопросы для семинара, индивидуальное задание |
| 3. | Роль управленческой борьбы в построении профессиональной карьеры, технология управленческих поединков | | 2 | | 3 | 1, гл.3; | Вопросы семинарского занятия | Вопросы для семинара, контрольная работа |
| Модуль 2. Основы технологии урегулирования конфликтов в сфере деловых отношений | | | | | | | | |
| 4. | Анатомия конфликта | 1 | | | 3 | 1, гл.1; 2, гл.1; 4, с. 10, 75-76, 86-87 | Вопросы семинарского занятия | Вопросы для семинара |
| 5. | Причины конфликтов и стрессов в деловой сфере, способы урегулирования и разрешения | 1 | | | 3 | 1, гл.1,1.1; 4, с. 78-79; 6, с. 307 | Вопросы семинарского занятия, | Вопросы для семинара, |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---|---|--|---|
| | | | | | | | индивидуальное задание | индивидуальное задание |
| 6. | Урегулирование конфликтов в ходе делового общения и взаимодействия | | 2 | | 3 | 1, гл.3; 5, с. 20; 2, гл.3 | Вопросы семинарского занятия | Вопросы для семинара, тест |
| Модуль 3. Методы диагностики и урегулирования конфликтов в реализации деловой карьеры | | | | | | | | |
| 7. | Диагностика состояния морально-психологического климата в коллективе | 1 | | | 5 | 3, гл.4 | Вопросы семинарского занятия, практическое задание | Вопросы для семинара практическое задание |
| 8. | Диагностика социальной напряженности в коллективе | | 2 | | 5 | 6, гл.5, 5.7, гл.6, гл.7; 7, с. 40, 41 и далее | Вопросы семинарского занятия, практическое задание | Вопросы для семинара, практическое задание |
| 9. | Профилактика и предупреждение конфликтов и стрессов в организации | 1 | | | 5 | 6, с. 427 и далее; 5, с. 20 – 23 и далее | Вопросы семинарского занятия, практическое задание | Вопросы для семинара практическое задание |
| 10. | Управление конфликтами и стрессами в организации | | 2 | | 5 | 6, гл.5, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 | Вопросы семинарского занятия, индивидуальное задание | Вопросы для семинара, индивидуальное задание |

| | | | | | | | | |
|-----|---|---|----|--|------|--|--|--|
| 11. | Профилактика и предупреждение эмоционального выгорания | 1 | 2 | | 4,8 | 2; 9 | Вопросы семинарского занятия, индивидуальное задание | Вопросы для семинара, индивидуальное задание |
| 12. | Методика эффективных переговоров в решении социально-трудовых проблем. Организация переговорного процесса | 1 | 2 | | 5 | 1, гл.9, п.4; 6, гл. 11, 13; 5, с. 200-202 | Вопросы семинарского занятия, индивидуальное задание | Вопросы для семинара, индивидуальное задание, контрольная работа |
| | Всего часов: | 8 | 12 | | 47,8 | | | |

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

ПК-8 - способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру

| Этап (уровень) освоения компетенции | Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | Критерии оценивания результатов обучения | |
|-------------------------------------|--|--|--|
| | | Не зачтено | Зачтено |
| Первый этап (уровень) | Знать способы предупреждения и профилактики конфликтов и стрессов в коллективе | Отсутствие или фрагментарные представления о способах предупреждения и профилактики конфликтов и стрессов в коллективе | Сформированные знания о способах предупреждения и профилактики конфликтов и стрессов в коллективе |
| Второй этап (уровень) | Уметь использовать меры профилактики конфликтов для поддержания комфортного морально-психологического климата в коллективе | Отсутствие или фрагментарные умения использовать меры профилактики конфликтов для поддержания комфортного морально-психологического климата в коллективе | Сформированное умение использовать меры профилактики конфликтов для поддержания комфортного морально-психологического климата в коллективе |
| Третий этап (уровень) | Владеть навыками использования приемов профилактики конфликтов для поддержания комфортного морально- | Отсутствие или фрагментарное владение навыками использования приемов профилактики конфликтов для | Сформированное систематическое владения навыками использования приемов профилактики конфликтов для |

| | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|
| | психологического климата в коллективе | поддержания комфортного морально-психологического климата в коллективе | поддержания комфортного морально-психологического климата в коллективе |
|--|---------------------------------------|--|--|

ПК-16 - владение навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры

| Этап (уровень) освоения компетенции | Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | Критерии оценивания результатов обучения | |
|-------------------------------------|--|--|--|
| | | Не зачтено | Зачтено |
| Первый этап (уровень) | Знать методики диагностики состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе | Отсутствие или фрагментарные представления о методиках диагностики состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе | Сформированные знания о методиках диагностики состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе |
| Второй этап (уровень) | Уметь проводить диагностику состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе | Отсутствие или фрагментарные умения проводить диагностику состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе | Сформированное умение проводить диагностику состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе |
| Третий этап (уровень) | Владеть навыками диагностики состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе | Отсутствие или фрагментарное владение навыками диагностики состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе | Сформированное систематическое владение навыками диагностики состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе |

ПК-21 - умение выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения, разрабатывать и экономически обосновать систему мер по их практической реализации

| Этап (уровень) освоения компетенции | Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | Критерии оценивания результатов обучения | |
|-------------------------------------|--|--|--|
| | | Не зачтено | Зачтено |
| Первый этап (уровень) | Знать актуальные социально-трудовые проблемы организации | Отсутствие или фрагментарные представления об актуальных социально-трудовых проблемах организации | Сформированные знания об актуальных социально-трудовых проблемах организации |
| Второй этап (уровень) | Уметь: выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения; - разрабатывать и экономически обосновывать систему мер по их практической реализации | Отсутствие или фрагментарные умения выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения; разрабатывать и экономически обосновывать систему мер по их практической реализации | Сформированное умение выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения; разрабатывать и экономически обосновывать систему мер по их практической реализации |
| Третий этап (уровень) | Владеть навыками поиска решений острых социально-трудовых проблем организации; - разработки и экономического обоснования системы мер по их практической реализации | Отсутствие или фрагментарное владение навыками поиска решений острых социально-трудовых проблем организации, разработки и экономического обоснования системы мер по их практической реализации | Сформированное систематическое владения навыками поиска решений острых социально-трудовых проблем организации, разработки и экономического обоснования системы мер по их практической реализации |

Показатели сформированности компетенции:

Оценка уровня сформированности компетенций в рамках дисциплины проводится на основе критериев оценки результатов обучения и осуществляется в формах текущего, рубежного и итогового контроля уровня освоения дисциплины.

Критерии оценивания за виды деятельности по итогам изучения модулей (разделов дисциплины) и соответствующие оценочные средства представлены в разделе 4.2.

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 способы предупреждения и профилактики конфликтов и стрессов в коллективе | ПК-8 | вопросы семинарского занятия, тест; контрольная работа, вопросы для зачета |
| | 2. Знать методики диагностики состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе | ПК-16 | вопросы семинарского занятия, тест, контрольная работа, вопросы для зачета |
| | 3. Знать актуальные социально-трудовые проблемы организации | ПК-21 | вопросы семинарского занятия, тест, контрольная работа, вопросы для зачета |
| 2-й этап Умения | 1. Уметь использовать меры профилактики конфликтов для поддержания комфортного морально-психологического климата в коллективе | ПК-8 | индивидуальные задания, контрольная работа |
| | 2. Уметь проводить диагностику состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе | ПК-16 | индивидуальное задание, контрольная работа |
| | 3. Уметь: выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации; - находить пути их решения | ПК-21 | индивидуальное задание, контрольная работа |
| | 4. Уметь разрабатывать и экономически обосновывать систему мер по их практической реализации | ПК-21 | Практическое задание, контрольная работа |
| 3-й этап | 1. Владеть навыками использования приемов профилактики конфликтов, для | ПК-8 | Практическое задание |

| | | | |
|--|---|--------------|----------------------|
| Владения (навыки / опыт деятельности) | поддержания комфортного морально-психологического климата в коллективе | | |
| | 2. Владеть навыками диагностики состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе | ПК-16 | Практическое задание |
| | 3. Владеть навыками поиска решений острых социально-трудовых проблем организации | ПК-21 | Практическое задание |
| | 4. Владеть навыками разработки и экономического обоснования системы мер по их практической реализации | ПК-21 | Практическое задание |

Типовые контрольные задания

Задания для текущего контроля

Вопросы для семинаров

Занятие № 1

Что значит карьера в современном понимании?

Каково позитивное значение понятия "карьерист" в современных условиях?

Что такое самоопределение? Каковы особенности самоопределения? Как оно связано с развитием?

Виды самоопределения.

Основные концепции самоопределения.

В чем заключается концепция профессиональных проб?

Каков основной принцип профессионального самоопределения, из которого исходит концепция профессиональной зрелости?

На каких основополагающих компонентах строится модель личного профессионального плана Е. Климова?

В чем заключается подход Vision к самоопределению в современных условиях?

Каков механизм достижения жизненных целей на основе подхода Vision?

В чем состоит характерная особенность современного подхода к подбору сотрудников в организацию?

Занятие № 2

Какая карьерная траектория более соответствует современным условиям: движение в рамках одной организации, карьерная мобильность от организации к организации, карьерная мобильность со сменой профиля или даже профессии?

На что направлен карьерный менеджмент?

Какие новые виды карьерного движения появились в 21 веке?

Какие объективные изменения и тенденции в мире обуславливают особенные траектории карьерного развития?

В чем принципиальное отличие традиционного и современного подхода к построению карьеры?

Каковы особенности современной профессиональной среды с точки зрения планирования карьеры?

Какими характеристиками и качествами должен обладать современный профессионал для совершения успешной карьеры?

Занятие № 3

В чем суть искусства управленческой борьбы?

Каковы четыре уровня продвижения к вершине искусства управленческой борьбы?

На что направлена управленческая борьба (объект борьбы)? Чем необходимо овладеть в любой управленческой борьбе (предмет борьбы)?

Какие виды борьбы в системе общественных отношений можно выделить? Каково место управленческой борьбы среди других видов борьбы?

Что такое власть в контексте управленческой борьбы?

Какому виду управленческой борьбы в обществе присуща "имиджевая борьба"?

Занятие № 4

В чем заключается сущность конфликта?

Какие существуют основные виды конфликтов?

Какие существуют основания типологии конфликтов?

В чем различие конфликта и конкуренции?

Что является основной характеристикой конфликта?

Назовите атрибутивные признаки конфликта?

Каковы необходимые и достаточные условия возникновения конфликта?

Каковы объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов?

Какие психологические или когнитивные компоненты входят в структуру конфликта?

Назовите основные единицы анализа (иначе аналитические переменные) в аналитической модели конфликта?

Что включает в себя структурно-динамическая модель конфликта?

Занятие № 5

Каковы социально-психологические причины конфликтов в рабочей группе?

Какие методы социальной психологии применяются для диагностики конфликтных отношений в рабочей группе?

Какие существуют качественные методы изучения межгрупповых конфликтов в организации?

В чем заключаются личностные причины конфликтов?

Какими способами и приемами можно оказывать воздействие на поведение оппонента?

Почему коммуникация может стать источником конфликта и каковы возможные способы предотвращения конфликтов в процессе коммуникации?

Каким образом происходит установление каналов коммуникации в конфликте?

Какие позитивные и деструктивные функции выполняет конфликт в организации?

Занятие № 6

Назовите основные функции управления конфликтами в организации?

В чем заключаются организационно-управленческие причины конфликтов?

Охарактеризуйте основные методы управления и разрешения конфликтов в организации

В чем отличие подходов разрешения и урегулирования?

Чем отличается урегулирование конфликта от управления конфликтами?

Какие существуют способы разрешения конфликтов по вертикали?

Каким правилам следовать руководителю при воздействии на конфликтную ситуацию?

Как сделать конфликт конструктивным? Проиллюстрируйте это на примере известной Вам конфликтной ситуации в сфере вашей профессиональной деятельности. Из чего следовало бы исходить и каким правилам нужно было бы следовать?

Занятие № 7

Как в конфликте проявляется проблема психологической несовместимости?

В чем состоит ситуационный метод диагностики конфликта?

В чем заключается метод «картографии конфликта»?

Какие типы личностей можно назвать конфликтными?

Какие факторы влияют на морально-психологического климата в коллективе?

В чем заключается экспресс-методика «климометр»?

Занятие № 8

Какое понимание социальной напряженности можно взять в качестве «рабочего определения» для исследования в коллективе?

Что лежит в основе социальной напряженности в коллективе?

К чему может привести рост социальной напряженности в коллективе?

Как социальная напряженность связана с конфликтом?

В чем проявляется скрытая форма социальной напряженности в коллективе?

Каковы источники социальной напряженности в коллективе?

По каким сигналам (индикаторам) можно судить о росте социальной напряженности в коллективе?

Какие явления и процессы могут служить индикаторами роста социальной напряженности в коллективе?

В чем заключается методика измерения социальной напряженности?

Занятие № 9

Какие тактические приёмы используются при решении задач предупреждения, урегулирования, разрешения конфликтов?

Объясните некоторые из тактических приёмов: координация, инвольвирование, преобразование ситуации, лишение возможностей, отсрочка принятия решения, подавление, кооперативное решение. Какие задачи позволяет решить каждая из этих тактик?

Какие существуют объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов?

Как можно предупредить возникновение конфликтов между начальником и подчиненным?

Занятие № 10

Что такое эмоциональный и рациональный фактор в конфликте?

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

Каковы методы улучшения взаимоотношений?

Что значит установить эффективное восприятие?

Какие существуют приемы для «разрядки» обстановки?

Что такое аттракция? Приемы формирования аттракции.

Каким правилам следовать при воздействии на конфликтную ситуацию?

Занятие № 11

Каковы распространенные причины синдрома эмоционального выгорания (СЭВ), внутренние и внешние факторы его обуславливающие?

Какие три деструктивных комплекса формирует СЭВ?

Как связаны стресс и СЭВ? В чем отличие в проявлениях стресса и СЭВ?

В чем заключается эмоциональный интеллект личности? Какие компетенции позволяет формировать эмоциональный интеллект?

Какие основные источники пополнения «энергии» позволяют обеспечивать энерго-информационный баланс личности?

Как коммуникации и общение позволяют поддерживать эмоциональное состояние личности?

Как научиться понимать свои личные цели и находить возможности их достижения в работе?

Что значит управлять своим состоянием?

Как входить в состояние работоспособности?

Как научиться работать с удовольствием?

Как научиться осознавать свои личностные трудности и выбирать методы работы со своими проблемами?

Занятие № 12

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 переговорное пространство и каковы принципы его организации?
 В чем заключается методика эффективных переговоров?
 Какие принципы и правила необходимо соблюдать при проведении принципиальных деловых переговоров?
 Какие приемы недопустимы при ведении принципиальных переговоров?
 Что такое наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению (НАОС)?
 Что такое медиаторство и когда необходимо участие в конфликте медиатора?
 Каковы основные задачи и средства воздействия третьей стороны?
 В чем преимущества медиации как способа урегулирования конфликтов?
 Каковы правила организации переговоров с участием посредника?

Критерии оценки ответов на вопрос семинарского занятия:

| Критерии оценивания ответа на контрольный вопрос | 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.

- 1) Составьте перечень форм поведения других людей, которые вызывают у Вас раздражение или вызывают негативные эмоции в определенных ситуациях.
- 2) Потренируйтесь в составлении я-высказываний, мотивирующих других людей на желаемое поведение, исключая возможные конфликтогены.

Задание 2.

- 1) Что, по вашему мнению, делает переговоры успешными? Составьте перечень факторов успеха на переговорах.
- 2) Проверьте себя, отметьте, какие из предложенных пунктов вы считаете важными.

| | Как вы считаете, чтобы успешно провести переговоры | Важно Неважно |
|---|--|------------------|
| 1 | Ясно представлять себе, какие цели и интересы вы преследуете | |
| 2 | Установить, каковы интересы и требования вашего оппонента | |

| | | |
|----|---|--|
| 3 | Использовать стратегию соперничества | |
| 4 | Собрать команду единомышленников | |
| 5 | Заранее сформулировать свое мнение и не отступать от него | |
| 6 | Грамотно говорить | |
| 7 | Владеть приемами эффективного слушания | |
| 8 | Быть открытым и общительным | |
| 9 | Обладать качествами сильного лидера | |
| 10 | Уметь работать в команде | |
| 11 | Уделить достаточно внимания психологической подготовке | |
| 12 | Позаботиться о своем внешнем виде | |
| 13 | Использовать любые средства, чтобы выиграть | |
| 14 | Избегать открытого обсуждения разногласий с оппонентом | |
| 15 | Владеть даром убеждать других | |
| 16 | Тщательно готовиться к переговорам | |
| 17 | Уметь пойти на уступки | |
| 18 | В процессе переговоров избегать обобщений | |
| 19 | Уважать точку зрения оппонента | |
| 20 | Быть готовым активно участвовать в дискуссии | |

Внимание! Если вы ответили «важно» на вопросы № 3, 5, 13 и 14, то у Вас есть очень серьезный повод задуматься, готовы ли Вы участвовать в переговорах.

3) Проанализируйте первоначальный перечень факторов успеха и внесите в него корректировки, если таковые возникли.

4) Сделайте вывод о развитии своих качеств как переговорщика.

Критерии оценивания индивидуального задания:

| Критерии оценивания | оценка |
|---|------------|
| Задание выполнено полностью: дан верный ответ, основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок или в логическом рассуждении содержатся незначительные ошибки, приведены значимые аргументы и примеры из практики | зачтено |
| Задание не выполнено, или не в полном объеме, фрагментарно и содержит существенные недочеты | не зачтено |

Пример практического задания

Задание 3. Диагностика состояния морально-психологического климата и социальной напряженности в коллективе

Цель задания: научить студентов доступным методам диагностики предконфликтных состояний в организациях.

Назначение методики: Социально-психологический климат – характеристика относительно устойчивого отношения членов коллектива к

реальной ситуации деятельности и взаимоотношений в коллективе. Методика позволяет раскрыть эмоциональный, деятельностный и когнитивный аспекты целостного отношения его членов к коллективу и диагностировать проблемы, препятствующие продуктивной деятельности и возможные источники социальной напряженности и конфликтности.

Методическое обеспечение: опросник, включающий вопросы, направленные на измерение отношения каждого члена коллектива к ситуации, сложившейся в коллективе в эмоциональном, деятельностном и когнитивном аспектах; соответствующие шкалы измерения.

Порядок выполнения задания приведен в разделе 9.

Методическая литература: Ганеев А.М., Тронова Л.С. Конфликтология. Формирование установок толерантного сознания и поведения. Практикум. – Казань: Изд-во КФЭИ, 2000. - С. 184 – 188; Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 1999. – гл. 11 (11.2).

Порядок выполнения задания.

Этапы диагностики:

- 1) опрос членов коллектива согласно правилам проведения процедуры опроса;
- 2) обработка результатов опроса, получение данных по каждой индивидуальной оценке;
- 3) сведение индивидуальных оценок в общую таблицу по каждому аспекту отношения в отдельности

| Участники опроса | Эмоциональный компонент | Когнитивный компонент | Деятельностный компонент |
|------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| ... | | | |
| n | | | |

4) выведение средних оценок по каждой компоненте по всем опрошенным;

5) интерпретация оценок: средние оценки, попадающие в интервал от -1 до -0,33 считаются негативными; от -0,33 до +0,33 – неопределёнными; от +0,33 до +1 – позитивными.

С учётом знака каждого компонента возможны следующие сочетания отношения к коллективу и соответственно характеристики социально-психологического климата:

1) положительные средние оценки получены по всем компонентам - полностью позитивное отношение (климат трактуется как весьма благоприятный);

2) две оценки положительные, а третья имеет любой другой знак – позитивное (климат в целом благоприятный);

3) средние оценки полученные по всем компонентам отрицательные – полностью негативное отношение (климат совершенно неудовлетворительный);

4) две оценки отрицательные, а третья имеет любой другой знак – негативное (климат в целом неудовлетворительный);

5) по всем компонентам фиксируется «нулевая» оценка, или две оценки «нулевые», а третья имеет любой другой знак, или же одна оценка «нулевая», а две другие имеют разные знаки - состояние неопределённое.

Формулировка задания для студентов:

1) с помощью данной методики выявите проблемы, мешающие продуктивной деятельности коллектива и возможные источники конфликтности (*основная часть*);

2) если результаты диагностики показывают неудовлетворительный социально-психологический климат, предложите меры для его оздоровления или меры предотвращения возможных конфликтов (*дополнительная часть*).

Критерии оценивания практического задания:

| Критерии оценивания | 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 |

Задания для рубежного контроля

Тест

Описание тестирования:

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

1. Елена распределяет призовые очки за участие в исследовании между собой и своим партнером. У нее есть четыре варианта распределения: 25 очков себе и 20 партнеру; 22 очка себе и 22 – партнеру; 23 очка себе и 15 партнеру; 20 очков себе и 25 – партнеру. Елена выбрала вариант, при котором она получает 23 очка, а партнер – 15. Какую ориентацию во взаимодействии демонстрирует Елена?

1) Индивидуальную ориентацию 2) Конкурентную ориентацию

3) Просоциальную ориентацию 4) Альтруистическую ориентацию

2. Студенты должны выполнить групповой проект. Для этого каждый из них должен прочитать несколько статей и написать часть отчета. Если итоговый отчет окажется достаточно полным, высокий балл получают все участники рабочей группы, вне зависимости от индивидуального вклада. Однако чтобы хорошо выполнить проект, необходимы усилия всех студентов. К какому виду относится эта социальная дилемма?

- 1) Дилемма заключенного
- 2) Дилемма обмена
- 3) Социальные укрытия
- 4) Социальные ловушки

3. Два водителя едут по дороге: красный автомобиль впереди, а синий - сзади. Водитель синей машины очень спешит. Он подает сигналы водителю красной машины – просит пропустить его. Однако красная машина продолжает ехать посередине дороги таким образом, что синяя машина не может обогнать ее. При этом она едет с той же скоростью, что и раньше. Какую стратегию поведения в конфликте использует водитель красной машины?

- 1) Уход
- 2) Доминирование
- 3) Компромисс
- 4) Сотрудничество

4. Леонид учится в университете. Друзья сказали ему, что хотят организовать университетский телевизионный канал. Канал будет рассказывать о том, что интересно студентам: грантах, конкурсах, развлекательных мероприятиях, волонтерских акциях и т.д. Этот канал будет существовать на добровольной основе: информацию будут поставлять студенты-добровольцы. Как следствие, канал будет работать, только если сами студенты будут активно участвовать в сборе информации и подготовке сюжетов. Друзья предложили Леониду стать таким добровольцем. При каком условии Леонид, скорее всего, станет добровольцем?

- 1) Леонид полагает, что другие студенты не будут оказывать каналу помощь
- 2) Леонид ожидает, что канал не повлияет на его популярность среди студентов
- 3) Леонид ощущает ответственность за то, что происходит в университете
- 4) Леониду кажется, что он не сможет добыть для канала необходимую информацию

5. К какому типу относится описанная ниже социальная дилемма? Сотрудники организации обладают фондом социальной помощи, из которого они могут забирать часть средств на текущие нужды. В конце каждого квартала деньги, оставшиеся в фонде, удваиваются. Этот фонд дает каждому сотруднику возможность получить дополнительные средства. В то же время, если

сотрудники будут забирать слишком большие суммы, фонд быстро истощится. К какому виду относится эта социальная дилемма?

- 1) Дилемма заключенного
- 2) Дилемма обмена
- 3) Социальные укрытия
- 4) Социальные ловушки

6. Коллеги обсуждают, у какой фирмы покупать новое оборудование. Одна фирма предлагает дорогое оборудование с большим гарантийным сроком; другая – дешевое оборудование с маленьким гарантийным сроком. Евгений считает, что самое важное – это цена, а Дарья – гарантийный срок. В результате они продолжают поиски и находят третью фирму, которая предлагает дешевое оборудование с большим гарантийным сроком. Какую стратегию поведения в конфликте используют коллеги?

- 1) Уход
- 2) Доминирование
- 3) Компромисс
- 4) Сотрудничество

7. Дмитрию дали возможность распределить денежное вознаграждение между собой и своим партнером. У него есть четыре варианта распределения: 120 рублей себе и 140 – партнеру; 140 рублей себе и 120 – партнеру; 130 рублей себе и 130 – партнеру; 135 рублей себе и 110 – партнеру. Дмитрий выбрал вариант, при котором он получает 140 рублей, а его партнер – 120. Какую ориентацию во взаимодействии демонстрирует Дмитрий?

- 1) Индивидуальную ориентацию
- 2) Конкурентную ориентацию
- 3) Просоциальную ориентацию
- 4) Альтруистическую ориентацию

8. Супруги обсуждают, как лучше проводить летние выходные. Жена хочет ездить на дачу, а муж – оставаться в городе. В конце концов, они договариваются о том, что в ближайшие выходные поедут на дачу, а в следующие – останутся в городе. Какую стратегию поведения в конфликте используют супруги?

- 1) Компромисс
- 2) Уход
- 3) Подчинение
- 4) Сотрудничество

9. Марина принимает участие в коллективной игре, моделирующей жизнь большого города. В ходе игры возникает проблема: в центре скапливается много машин, которые образуют «пробки» и мешают друг другу передвигаться по городу. Один из участников предлагает выход: установить расписание проезда через центр. Согласно расписанию, машины смогут заезжать в центр по очереди: половина машин в один день, а половина – в другой. При каком условии Марина, скорее всего, будет соблюдать расписание?

- 1) Марина знает, что за нарушение расписания ее не оштрафуют
- 2) Марине не нравится город, и она равнодушна к тому, что в нем происходит

- 3) Марина совершенно не понимает, как устроено расписание
- 4) Марина полагает, что большинство людей будут соблюдать расписание

10. Два молодых человека, живущие в соседних комнатах, любят слушать музыку. Стены между комнатами тонкие, поэтому если один сосед включает громкую музыку, то другой слышит эту музыкальную композицию. Если так поступает один сосед, он выигрывает: слышит свою музыку и не слышит музыку соседа. Однако если так поступают оба молодых человека, то они сильно мешают друг другу. К какому типу относится описанная ниже социальная дилемма?

- 1) Дилемма заключенного
- 2) Дилемма обмена
- 3) Социальные укрытия
- 4) Социальные ловушки

11. Кирилл и Людмила учатся в университете с рейтинговой системой оценки. Рейтинг студента зависит от его учебных достижений, и влияет на размер стипендии: чем выше рейтинг, тем больше стипендия. Кирилл и Людмила заинтересованы в стипендии, поэтому они постоянно соревнуются друг с другом. К какому виду относится конфликт между Кириллом и Людмилой?

- 1) Внутриличностный конфликт
- 2) Межличностный конфликт
- 3) Внутригрупповой конфликт
- 4) Межгрупповой конфликт

12. Два друга размышляют о том, как провести летний отпуск. Борис любит путешествовать, поэтому предлагает поехать на велосипедах по Европе. Григорий любит дайвинг, поэтому предлагает провести отпуск на берегу моря во Вьетнаме. К какому виду относится конфликт между Борисом и Григорием?

- 1) Ролевой конфликт
- 2) Латентный конфликт
- 3) Когнитивный конфликт
- 4) Мотивационный конфликт

13. Мария и Николай уже несколько лет играют в КВН. Раньше они играли в одной школьной команде. Однако в прошлом году они поступили в разные университеты, и теперь играют в командах своих ВУЗов. В этой игре команда Марии играет против команды Николая. Бывшие одноклассники прикладывают максимум усилий, чтобы обыграть команду-соперника. К какому виду относится конфликт между Марией и Николаем?

- 1) Внутриличностный конфликт
- 2) Внутригрупповой конфликт
- 3) Межгрупповой конфликт
- 4) Межличностный конфликт

14. Родители Ильи переехали в другой город, поэтому Илья перешел в новую школу. В прежней школе у Ильи было много друзей, поэтому он хотел подружиться с новыми одноклассниками. Однако новые отношения не сложились. Одноклассники смеялись над тем, как Илья одевается и разговаривает, требовали, чтобы он стал «вечным дежурным» по классу. В конце

концов, Илья перестал общаться с одноклассниками, не обращал внимания на их насмешки, не реагировал на их требования. Какую стратегию поведения в конфликте использовал Илья?

1) Подчинение 2) Компромисс 3) Уход 4) Сотрудничество

15. Две подруги обсуждают возможное путешествие по Грузии. Арина считает, что Грузия – древняя и красивая страна, поэтому поездка доставит им удовольствие. Вероника полагает, что в Грузии мало интересных и красивых мест, поэтому они зря потратят время. К какому виду относится конфликт между Ариной и Вероникой?

1) Когнитивный конфликт 2) Ролевой конфликт 3) Мотивационный конфликт 4) Латентный конфликт

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 оценивания:

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

Задания для рубежного контроля

Задания для контрольной работы

Тематика контрольных работ:

1. Профессиональная карьера и управленческая борьба
2. Урегулирование конфликтов в ходе делового общения и взаимодействия

3. Управление конфликтами и стрессами в организации

Описание контрольной работы:

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

Пример варианта контрольной работы:

Вводная часть

Дайте развернутый ответ на вопросы:

- 1) В чем состоит ситуационный метод диагностики конфликта?
- 2) Каким правилам следовать руководителю при воздействии на конфликтную ситуацию?

Основная часть:

Описание ситуации: В отдел, возглавляемый опытным, уважаемым руководителем, направлен молодой, инициативный специалист. Однако с первого дня отношения между начальником и подчиненным не заладились. Начальник, по выражению подчиненного, «замучил его придирками». А молодой специалист, по мнению руководителя, оказался «выскочкой», не уважающим более опытных сотрудников.

Дополнительная часть

Проведите анализ данной ситуации методом «картографии конфликта» и предложите мотивированное решение:

- 1) Как можно предупредить возникновение конфликтов между начальником и подчиненным?
- 2) Предложите профилактические мероприятия по улучшению межличностных отношений руководителя и подчиненных и обоснуйте их.

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 | оценка |
|--|------------|
| Задание выполнено полностью (в вводной, основной и дополнительной части): основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, дан верный ответ, сделаны обоснованные выводы или имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на верное содержание ответа, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей, но это не мешает пониманию вывода | зачтено |
| Задание в целом не выполнено или не в полном объеме (фрагментарно), рассмотрены отдельные случаи при отсутствии логически связного ответа, основные понятия не определены, логика в рассуждениях отсутствует. Ответ неверный или отсутствует четко сформулированный ответ | 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 должны быть оценены все рубежные контрольные работы и не менее 50% заданий текущего контроля.

Зачет проводится в виде устного собеседования (коллоквиума) по учебному материалу дисциплины, оцениваемому по критериям для зачета. Результат сдачи зачета фиксируются отметкой «зачтено» или «не зачтено».

Критерии оценивания на зачете:

| Критерии оценивания | Оценивание |
|---|------------|
| Показывает знание теоретического материала; последовательно и четко отвечает на поставленные вопросы; ориентируется в проблемных ситуациях; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала. | зачтено |
| Имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом. | не зачтено |

Перечень вопросов для зачета

1. Понятие конфликта

2. Процесс возникновения конфликта
3. Динамика конфликта
4. Диагностика конфликта
5. Разрешение конфликта
6. Типы и виды конфликтов в деловой сфере
7. Типология конфликтогенов
8. Формы конфликтного поведения: агрессия, проявление эгоизма
9. Урегулирование делового конфликта
10. Методы, способы разрешения конфликта
11. Стратегии поведения в конфликте
12. Понятие управление конфликтами
13. Правила поведения в конфликте
14. Конструктивный подход к конфликту
15. Приемы формирования конструктивного отношения к ситуации
16. Оптимальное самоутверждение
17. Основные этапы переговоров
18. Правила переговоров
19. Приемы эффективных переговоров
20. Нечестные приемы ведения переговоров и их разоблачение
21. Приемы психологической войны и их блокирование
22. Прессинг, противостояние прессинг
23. Эффективное восприятие
24. Барьеры общения
25. Этапы переговоров
26. Организация переговорного процесса с участием медиатора
27. Преимущества медиации как способа урегулирования конфликт
28. Профилактика конфликтов и принципы управления
29. Направления профилактики конфликтов в организации
30. Выстраивание деловых отношений с руководителем
31. Развитие конструктивного начала в коллективе и формирование благоприятного морально-психологического климата
32. Общие этические рекомендации по предотвращению конфликтных ситуаций
33. Приемы предупреждения конфликта
34. Виды стрессов при конфликте.
35. Способы преодоления стрессовых последствий конфликта

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература:

1. Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления : учебное пособие / К.В. Решетникова. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с. [Электронный

ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158> (11.11.2018).
2. Лукаш Ю. А. Профилактика конфликтов и иных негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса: учебное пособие. М.: Флинта, 2012. – 70 с. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115084

Дополнительная литература:

3. Арсеньев Ю. Н. , Шелобаев С. И. , Давыдова Т. Ю. Управление персоналом : Технологии: учебное пособие. - М.: Юнити-Дана, 2015. – 192 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114558
4. Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 155 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857> (11.11.2018).
5. Трофимов, Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации / Г.Д. Трофимов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 94 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89596> (11.11.2018)
6. Селезнёв В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях. М.: Лаборатория книги, 2010. – 133 с. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=87392
7. Резник С. Г., Гришин Д. В. Мастер переговоров : игра по твоим правилам. М.: РИПОЛ классик, 2016. – 273 с. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=480411
8. Профилактика и разрешение социальных конфликтов : коллективная монография / под ред. Е.В. Змановской. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 278 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277348> (11.11.2018).
9. Шаронова, С.А. Социальные технологии: деловые игры / С.А. Шаронова ; Православный Свято-Тихоновский гуманитарный университет, Факультет социальных наук, Кафедра общей социологии. - Москва : Издательство ПСТГУ, 2013. - 224 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7429-0601-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277161>

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» | https://elib.bashedu.ru/ |
| 2. | Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» | http://www.biblioclub.ru/ |
| 3. | Электронно-библиотечная система издательства «Лань» | http://e.lanbook.com/ |
| 4. | Научная электронная библиотека (eLibrary) | http://elibrary.ru/ |
| 5. | База данных периодических изданий (на платформе East View) | https://dlib.eastview.com/ |
| 6. | Taylor and Francis | http://www.tandf |
| 7. | Сайт международной ассоциации конфликтологов и журнала «Конфликтология» | www.confstud.ru |
| 8. | Научно-практический онлайн-журнал по вопросам управления персоналом Персонал-микс» | http://www.personal-mix.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.
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. 3. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007 |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: №№ | Практические/семинарские занятия | Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. |

| | | |
|---|--|--|
| 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 . | | 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 НР, 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 |