




МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

«СОГЛАСОВАНО»
Руководитель ОП

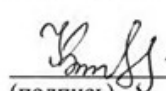


(подпись)

« 26 » июня 2019г.

Герасимова И.В.
(Ф.И.О. рук. ОП)

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор департамента
психологии и образования



(подпись)

« 26 » июня 2019г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликты в организационно-управленческой сфере

Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология
профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»
Форма подготовки очная

курс 3 семестр 6

лекции 18 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы не предусмотрены

в том числе с использованием МАО лек. 6 /пр. 16 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 54 час.

в том числе с использованием МАО 22 час.

самостоятельная работа 90 час.

в том числе на подготовку к экзамену 45 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрена

зачет не предусмотрен

экзамен 6 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями собственного образовательного стандарта ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 18.02.2016 № 12-13-235.

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента социальных и психологических наук, протокол №12 от 26 июня 2019 г.

Директор департамента канд. ист. наук, профессор И.Г. Кузина

Составитель: канд. социол. наук, доцент О.В. Заяц

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Конфликты в организационно-управленческой сфере» предназначена для обучающихся 3 курса по направлению 37.03.02 Конфликтология, профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях». Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 час.

Дисциплина «Конфликты в организационно-управленческой сфере» относится к обязательным дисциплинам вариативной части учебного плана (Б1.В.ОД.2.2).

Данная дисциплина логически и содержательно связана с такими курсами, как «Общая конфликтология», «Управление конфликтами», «Методы диагностики конфликтов», «Профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере».

Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 часов, в том числе с использованием методов активного обучения 6 часов), практические занятия (36 часов, в том числе с использованием методов активного обучения 16 часов), самостоятельная работа студента (90 час., в том числе на экзамен 45 час.). Дисциплина реализуется на 3 курсе в 6 семестре. Форма контроля – экзамен.

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: общеметодологические проблемы исследования конфликтов в организационно-управленческой сфере; определение предмета конфликтологии в организационно-управленческой сфере; основные подходы к объяснению источников и причин организационно-управленческих конфликтов; типология конфликтов в организациях; методы исследования организационно-управленческих конфликтов; методы управления организационно-управленческими конфликтами; социальные технологии управления организационно-управленческими конфликтами.

Целью дисциплины является формирование у студентов знаний и навыков эффективно действовать в конфликтных ситуациях, обучить средствам и методам разрешения конфликтов в организационно-управленческой сфере.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов представление о месте и роли организационной конфликтологии в системе управленческих наук, ее объекте и предмете, целях и задачах;

- способствовать освоению категориального аппарата дисциплины, знаний о типах конфликта в организационно-управленческой сфере и его причины, а также способах управления и профилактики конфликтов в организационно-управленческой сфере;

- способствовать овладению студентом инструментами анализа конфликтных ситуаций в организации;

- научить студента применять полученные знания на практике, разрабатывать и реализовывать план действий в конфликтной ситуации, осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций.

Для успешного изучения дисциплины «Конфликты в организационно-управленческой сфере» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность осознавать социальную значимость своей будущей профессии;

- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры;

- способность владеть знанием истории эволюции предмета конфликтологии, природы конфликта, его структуры, видов, детерминирующих факторов.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции (элементы компетенций):

| Код и формулировка компетенции | Этапы формирования компетенции | |
|--|--------------------------------|---|
| <p>ОК-2 готовностью интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР</p> | Знает | <p>типы организаций, принципы их построения; сущность и типы управления; типы конфликтов в организациях; теории жизненного цикла организаций и особенности возникновения и протекания конфликта на разных этапах развития организации</p> |
| | Умеет | <p>использовать междисциплинарные методы предупреждения организационно-управленческих конфликтов и разрешения конфликтов в организациях</p> |
| | Владеет | <p>Навыками внедрения конфликтологического сопровождения в организацию с целью интеграции в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР</p> |
| <p>ОПК-4 способностью анализировать социально-значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач</p> | Знает | <p>основные подходы к объяснению источников и причин организационно-управленческих конфликтов</p> |
| | Умеет | <p>анализировать организационно-управленческие конфликты</p> |
| | Владеет | <p>навыками проведения анализа организационно-управленческих конфликтов</p> |
| <p>ПК-2 способностью проводить исследования по проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе, анализировать конфликт и мир с использованием различных методологических и</p> | Знает | <p>основные методы диагностики конфликтов в организационно-управленческой сфере</p> |
| | Умеет | <p>применять основные методы диагностики конфликтов в организационно-управленческой сфере</p> |
| | | |

| | | |
|--|---------|---|
| теоретических подходов, выявлять элементы конфликтов и мира, определять детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия | | |
| ПК-10 способность формировать умения и навыки неконфронтационного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов | Знает | методы управления, социальные технологии управления и социально-психологические методы управления организационно-управленческими конфликтами, принципы деловой этики и бизнес-этикета |
| | Умеет | ориентироваться в методах управления, социальных технологиях управления и социально-психологических методах управления организационно-управленческими конфликтами, принципах деловой этики и бизнес-этикета |
| | Владеет | навыками не конфронтационного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов в организационно-управленческой сфере |

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Конфликты в организационно-управленческой сфере» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: проблемная лекция, анализ конкретных ситуаций, деловая игра, семинар-дискуссия.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Тема 1. Общеметодологические проблемы исследования конфликтов в организационно-управленческой сфере (2 часа)

Организация как специфическая социальная группа. Понятие управления. Общеметодологические проблемы исследования организационно-управленческих конфликтов. Прикладные и практические проблемы организационной конфликтологии.

Понятие организационно-управленческой сферы. Подходы к определению социального конфликта: философско-социологический, психологический.

Определение конфликта в системе управления. Соотношение понятий социального конфликта и конфликта в системе управления. Классификация конфликтов в системе управления. Конфликтная природа управленческих отношений.

Определение организационно-управленческого конфликта.

Тема 2. Основные подходы к объяснению источников и причин организационно-управленческих конфликтов (4 часа, в том числе 2 часа с использованием методов активного обучения – проблемная лекция)

Школа научного управления. Административная (классическая) школа. Школа человеческих отношений. Школа социальных систем. Ситуационный подход.

Различные подходы к разработке типологии конфликтов в организациях. Организационное поведение и организационный климат. Специфика и причины организационного конфликта. Социальная (внутригрупповая и внутриорганизационная напряженность): понятие, показатели. Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта. Основные типы конфликтов в управлении: экономические, трудовые, организационные. Особенности каждого типа. Причины и разновидности организационно-управленческих конфликтов. Специфика проявления организационно-управленческих конфликтов. Сложности классификации организационно-управленческих конфликтов.

Понятие, виды, корпоративных конфликтов. Гринмэйл (корпоративный шантаж). Участники корпоративных конфликтов. Технологии недружественных поглощений и система защиты. Способы защиты: предупредительные, предотвращающие мероприятия. Коррупция и антикоррупционная стратегия.

Тема 3. Методы исследования организационно-управленческих конфликтов (4 часа)

Проблемы исследования конфликтов в организационно-управленческой сфере. Общее описание диагностических средств. Особенности их использования. Описательные и аналитические методы. Опросные методы. Методики диагностики внутриличностных конфликтов: шкала диагностики ролевого конфликта у руководителей, изучение стратегий поведения руководителей в конфликтных ситуациях. Тесты для определения уровня конфликтности личности.

Методики диагностики межличностных конфликтов. Использование социометрического метода диагностики.

Диагностика межгрупповых конфликтов. Позиционный анализ А.И. Пригожина.

Игровые методы диагностики. Конфликт-метод Л.Н. Цой.

Тема 4. Методы управления организационно-управленческими конфликтами (2 часа с использованием методов активного обучения – проблемная лекция)

Классификация стратегий управления конфликтами. Организационные способы управления конфликтами. Предупреждение и профилактика конфликта. Управление на постконфликтной стадии. Правовые способы. Антикризисное управление в разрешении конфликтов.

Этапы и методы принятия решений. Метод Дельфи. Метод номинальной группы. Принцип Парето. Правило Эйзенхаурера. Модель оптимального управленческого решения.

Тема 5. Качество менеджмента в организации и организационные изменения (2 часа)

Предупреждение конфликтов в менеджменте организации. Структурные методы разрешения конфликта в организации. Организационные изменения, реинжиниринг бизнес-процессов. Стратегии и тактики конфликт-менеджмента в организации. Всеобщее управление качеством. Бенчмаркинг.

Менеджерский подход в предупреждении конфликтов. Социальная ответственность бизнеса и власти. Институты, технологии, критерии оценки социальной ответственности бизнеса.

Тема 6. Социальные технологии и социально-психологические методы управления организационно- управленческими конфликтами (2 часа с использованием методов активного обучения – проблемная лекция)

Особенности социальных технологий. Социологические и культурные методы управления конфликтами. Посредничество при управлении организационными конфликтами. Переговоры (модель У. Мастенбрука, Фишера и Юри). Преимущества и сложности использования технологий переговоров и посредничества при решении организационно-управленческих конфликтов.

Персональный менеджмент (самоменеджмент). Позитивная, конструктивная критика.

Особенности культуры России. Бизнес-этикет. Этика деловых отношений. Основные принципы деловых отношений.

Тема 7. Конфликтологическое сопровождение деятельности организаций (2 часа)

Конфликтологическое консультирование: понятие, типы. Этическая сторона конфликтологического консультирования. Личностные особенности посредника в конфликтологическом консультировании. Этапы проведения консультирования. Технологии и методы в конфликтологическом консультировании. Отличительные особенности от психологического консультирования. Общие элементы конфликтологического и психологического консультирования. Эффективность конфликтологического консультирования. Конфликтологическое консультирование при разрешении конфликтов в организации. Конфликтологическое консультирование в разрешении внутриличностного конфликта сотрудников организации. Разработка планов развития организаций.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

**Практические занятия (36 часов, в том числе 16 часов с
использованием методов активного обучения)**

**Занятие 1. Определение предметного поля конфликтологии в
организациях (2 часа)**

1. Философский подход в изучении социальных конфликтов.
2. Социологический подход в изучении социальных конфликтов.
3. Психологический подход в изучении социальных конфликтов.
4. Определение организационного конфликта.

**Занятие 2. Различные подходы к управлению организациями (2
часа)**

1. Школа научного управления.
2. Административная (классическая) школа.
3. Школа человеческих отношений или бихевиористская.
4. Системный подход.
5. Ситуационный подход.

Занятие 3. Организация как социальная система (2 часа)

1. Значение, типы и виды организаций.
2. Характеристики организаций.
3. Внутренняя среда организации.
4. Внешняя среда организации.
5. Формальные и неформальные организации.

Занятие 4. Практическое занятие по теме «Коммуникационный процесс и процесс принятия управленческих решений» (2 часа)

1. Понятие, виды и элементы коммуникационного процесса.
2. Этапы коммуникационного процесса.
3. Классификация управленческих решений.
4. Подходы к принятию управленческих решений.

Занятие 5. Организационная структура (2 часа)

1. Понятие структуры организации.
2. Нормы управляемости и взаимоотношение полномочий.
3. Типы организационных структур.
4. Девиации в управленческих структурах.

Занятие 6. Основные подходы к определению причин организационно-управленческих конфликтов (2 часа)

1. Школа научного управления.
2. Административная (классическая) школа.
3. Школа человеческих отношений.
4. Системный подход.
5. Ситуационный подход.

Занятие 7. Типология организационно-управленческих конфликтов (2 часа)

1. Специфика проявления организационно-управленческого конфликта.
2. Различные подходы к разработке типологии организационно-управленческих конфликтов.
3. Разработка типологии позиционных конфликтов.

Занятие 8. Методы диагностики организационно-управленческих конфликтов (2 час.)

1. Описательные методы.
2. Аналитические методы.

3. Опросные методы.

Занятие 9. Практическое занятие по теме «Конфликт ли это?» (4 часа с использованием методов активного обучения - анализ конкретных ситуаций)

Цель занятия - сформировать у студентов навыки идентификации конфликта как особого типа взаимодействия.

В процессе занятия:

1. Необходимо разделить участников на группы по 3-5 человек. Каждая группа получает описание ситуации.

2. Задача каждой группы – определить, является ли описанная ситуация конфликтом и доказать свою позицию.

3. По завершении работы в малых группах каждая из групп представляет результаты своей работы, которые обсуждаются всеми студентами.

Ситуация 1

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. Вы же видите ее не только в полном здравии, но и отдохнувшей и даже, как Вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во временном Вам отделе полный «завал», не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Ситуация 2

В организации имеет место матричная структура. Руководитель проекта требует от подчиненного ему специалиста – сотрудника финансового отдела, чтобы то выполнил дополнительную работу по проекту, используя закрытую информации, к которой он имеет доступ как сотрудник финансового отдела.

Ситуация 3

На совещании один из подчиненных, не выдержав авторитарного стиля поведения руководителя, в полусутоливой форме обратил на это внимание.

Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении шутника.

Занятие 10. Практическое занятие по теме «Сбор информации о структурных характеристиках конфликта в организации» (4 часа с использованием методов активного обучения – анализ конкретных ситуаций)

Цель занятия - развитие у студентов навыков выявления основных структурных характеристик конфликтов в организации.

Студенты заблаговременно информируются о теме и цели занятия. Им дается задание: изучить материалы СМИ, подобрать материал с описанием реальных конфликтов и использовать его на занятии.

В процессе занятия:

1. Студенты делятся на группы 3-5 чел. Каждая группа получает описание конфликтной ситуации.

2. Задача каждой группы выбрать одну из существующих структурных моделей конфликта, сформировать перечень необходимых данных, которые требуются для описания конфликта в соответствии с выбранной моделью, проанализировать конфликтную ситуацию с точки зрения выбранной модели. Группе необходимо при выборе модели обратить внимание на то, какая информация о конфликте им понадобится для управления конфликтной ситуацией, достаточно ли тех данных, которые описаны в ситуации. Если данных недостаточно, то участникам надо определить инструменты поиска новых фактов.

3. По завершении работы в малых группах, каждая из групп представляет результаты своей работы, и они обсуждаются всей группой. При этом должны быть получены ответы на вопросы:

а) что общего в моделях, предложенных разными группами?

б) каковы важные отличия в предложенных моделях? Адекватно ли они отражают различия в анализируемых ситуациях?

в) что можно изменить в подходе каждой группы?

Занятие 11. Практическое занятие по теме «Методы диагностики организационно-управленческих конфликтов» (2 часа, занятие проводится с использованием методов активного обучения – деловая игра «Реформирование организации»)

Цель игры – развитие у студентов навыков анализа конфликтов в организации и формирование у них умений вести деловую дискуссию по спорным вопросам.

Игровая ситуация. Внедрение новых технологий в производственный процесс предприятия привело к тому, что, по мнению главного технолога, существование одного из участков в сборочном цехе стало нецелесообразным. На одном из совещаний главный технолог выдвинул идею о слиянии этого участка с другим, смежным по технологической линии. Предложение главного технолога вызвало сопротивление со стороны начальника цеха и начальника подлежащего реорганизации участка.

Порядок проведения игры. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры и узнают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы.

В ходе игры:

1. Распределяются роли среди студентов: директор предприятия, главный технолог, начальник цеха, начальник участка (в ходе игры состав играющих может меняться). Студенты, не вошедшие в состав играющих, играют роль экспертов.

2. Преподавателем уточняется цель игры и игровая ситуация, а также знакомит с игровым сценарием и дается время на подготовку к игре (10 мин.).

3. Разыгрывание сценария (30 мин.): директор проводит совещание по спорному вопросу, отраженному в игровой ситуации. На совещание приглашены главный технолог, начальник цеха и начальник участка.

Игровой сценарий может быть проигран двумя или тремя составами участников, что позволит произвести сравнительный анализ работы студентов по каждой роли.

4. Анализ действий участников игры экспертами (30 мин.).
5. Подведение итогов преподавателем.

Занятие 12. Практическое занятие по теме «Методы диагностики организационно-управленческих конфликтов (4 часа, занятие проводится с использованием методов активного обучения – деловая игра «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, находить возможные варианты их решения.

Игровая ситуация. Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля, оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо предпринять следующие меры:

- 1) поменять устаревшее оборудование на новое;
- 2) сократить примерно в два раза число сотрудников;
- 3) повысить квалификацию оставшихся работников;
- 4) привлечь дополнительное финансирование;
- 5) радикально перестроить структуру предприятия.

На предприятии работают 100-150 чел. Все работники подразделяются (условно) на следующие категории: административно-управленческий аппарат, работники предпенсионного возраста, женщины, имеющие малолетних детей, все остальные.

Все работники являются акционерами своего предприятия.

Участники игры: генеральный директор, технический директор, менеджер по финансам, управляющий персоналом, председатель

профсоюзного комитета, представители всех категорий работников, эксперты.

В ходе игры. Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия. При этом:

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 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.

Разбор проведенной игры. Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Общее обсуждение игры.

Занятие 13. Практическое занятие по теме «Методика диагностики конфликтов в подразделении» (2 часа, занятие проводится с использованием методов активного обучения – семинар-дискуссия)

Студентам заблаговременно выдается задание: опросить работников конкретного подразделения в организации. Предложенная студентам анкета (автор К.В. Решетникова) предназначена для изучения конфликтов в

подразделении. Полученные результаты студенты должны проанализировать и сформулировать вывод.

На занятии каждый студент докладывает полученные результаты и выводы. Все студенты задают вопросы и участвуют в обсуждении (групповой дискуссии).

Занятие 14. Методы управления организационно-управленческими конфликтами (4 часа)

1. Классификация стратегий управления конфликтами.
2. Предупреждение и профилактика конфликта в организации.
3. Стратегия управления актуализированными конфликтами.
4. Стимулирование как метод управления конфликтами.

Занятие 15. Практическое занятие по теме «Стиль управления» (2 часа)

1. Поведенческое направление изучения стилей управления.
2. Ситуационное направление изучения стилей управления.

Занятие 16. Технологии управления организационно-управленческими конфликтами (2 часа)

1. Социологические способы управления конфликтами.
2. Культурные способы управления конфликтами.
3. Посредничество при управлении организационными конфликтами.
4. Переговоры.
5. Медиация.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Конфликты в организационно-управленческой сфере» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

| № п/п | Контролируемые разделы / темы дисциплины | Коды и этапы формирования компетенций | Оценочные средства | | |
|-------|--|---------------------------------------|--------------------|---|----------------------------|
| | | | текущий контроль | промежуточная аттестация | |
| 1 | Темы 1-7 | ОК-2 | знает | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | умеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3), тест (ПР-1), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | владеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3), тест (ПР-1), разноуровневые задания, кейсы | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |

| | | | | | |
|---|----------|-------|---------|--|----------------------------|
| | | | | (ПР-11) | |
| 2 | Темы 1-7 | ОПК-4 | знает | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3), тест (ПР-1), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | умеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3), тест (ПР-1), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | владеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщения (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| 3 | Темы 1-7 | ПК-2 | знает | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | умеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | владеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |

| | | | | | |
|---|----------|-------|---------|---|----------------------------|
| | | | | разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | |
| 3 | Темы 1-7 | ПК-10 | знает | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | умеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | владеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |

Типовые контрольные вопросы, практические задания, темы докладов (сообщений), методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие / Алексеев О.А. - Электрон. текстовые данные. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 238 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853>.

2. Вербицкий А.А. Конфликтологическая культура специалиста. Технологии формирования [Электронный ресурс]: монография/ Вербицкий А.А., Щербакова О.И. — Электрон. текстовые данные. — М.: Московский педагогический государственный университет, 2016. — 413 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70105.html>

3. Козлов А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. - М.: URSS, 2015. - 263 с. 10 экз.- Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:779428&theme=FEFU>

4. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом»/ Решетникова К.В. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 175 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66269.html>

5. Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. - Электрон. дан. - М.: ФЛИНТА, 2016. - 125 с. 13 экз.- Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:838912&theme=FEFU>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Варзунов А.В. Анализ и управление бизнес-процессами [Электронный ресурс]: учебное пособие / Варзунов А.В., Торосян Е.К., Сажнева Л.П.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Университет ИТМО,

2016.— 114 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65772.html>.— ЭБС «IPRbooks»

http://lib.dvfu.ru:8080/search/query?match_1=PHRASE&field_1=a&term_1=%D0%90.%D0%92.%D0%92%D0%B0%D1%80%D0%B7%D1%83%D0%BD%D0%BE%D0%B2,%D0%95.%D0%9A.%D0%A2%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%8F%D0%BD,%D0%9B.%D0%9F.%D0%A1%D0%B0%D0%B6%D0%BD%D0%B5%D0%B2%D0%B0&theme=FEFU

2. Ефименко Е.Н. Корпоративные конфликты (споры): учебно-практическое пособие / Е.Н. Ефименко, В.А. Лаптев. - М.: Проспект, 2014. – 233 с. 4 экз. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:726384&theme=FEFU>.

3. Захарова Л.Н. Психология управления [Электронный ресурс]: учебное пособие / Захарова Л.Н. – Электрон. текстовые данные. – М.: Логос, 2012. – 376 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9105>

4. Филиппова С.Ю. Корпоративный конфликт. Возможности правового воздействия [Электронный ресурс]: монография/ Филиппова С.Ю. — Электрон. текстовые данные. — М.: Российская академия правосудия, 2009. — 312 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1917>

5. Шейнов В. Управление конфликтами. - С-Пб. : Питер, 2014. – 572 с. 7 экз. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:780924&theme=FEFU>

Нормативно-правовые материалы

1. О некоммерческих организациях: федер. закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ (ред. от 13.07.2015) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8824/

2. Об основах охраны труда в Российской Федерации: федер. закон от 17.07.1999 № 181-ФЗ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.zakonprost.ru/zakony/181-fz-ot-1999-07-17-ob-osnovah-ohrany/statja-](http://www.zakonprost.ru/zakony/181-fz-ot-1999-07-17-ob-osnovah-ohrany/statja-2)

3. О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности: федер. закон от 12.01.1996 № 10-ФЗ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fnpr.ru/n/257/5000.html>

4. Трудовой кодекс Российской Федерации: федер. закон от 21.12.2001 № 197-ФЗ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.trudkod.ru/>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Библиотека Гумер. – Режим доступа: <http://www.gumer.info/>

2. Московская школа конфликтологии. - Режим доступа: <http://conflictmanagement.ru/>

3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – Режим доступ: <http://cyberleninka.ru/>

4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

5. Ресурсный центр медиации. – Режим доступа: http://mediators.ru/rus/training_of_mediators/education_centres/conflictology/programmes

6. Трудовой Кодекс РФ. – Режим доступа: <http://www.trudkod.ru/>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

При реализации дисциплины используются следующие пакеты программного обеспечения:

– Microsoft Office. Номер лицензии Standard Enrollment 62820593. Дата окончания 2020-06-30. Родительская программа Campus 3 49231495. Торговый посредник: JSC «Softline Trade». Номер заказа торгового посредника: Tr000270647-18.

– ESET NOD32 Secure Enterprise. Контракт с ООО «Софтлайн Проекты» № ЭА-091-18 от 24.04.2018. Дата окончания 01.03.2019

– BLACKBOARD Learn. Сублицензионное соглашение BLACKBOARD с ООО «Отраслевые порталы» №2906/1 от 29.06.2012, постоянное (бессрочное) исключительное право на использование программного обеспечения. Заказ на покупку 032901.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Рекомендуется планировать и организовать время, отведенное на изучение дисциплины, следующим образом:

- изучение конспекта лекции в тот же день, после лекции – 30 минут;
- изучение конспекта лекции за день перед следующей лекцией – 20 минут;
- изучение теоретического материала по учебнику и конспекту – 40 мин. час в неделю;
- подготовка к практическому занятию – 60 мин.;
- выполнение практического задания – 60 мин.

Всего в неделю в среднем – 3,5 часа.

Описание последовательности действий обучающихся, или алгоритм изучения дисциплины

При изучении дисциплины очень полезно самостоятельно изучать материал, который еще не прочитан на лекции. Тогда лекция будет гораздо понятнее. Однако легче при изучении курса следовать изложению материала на лекции. Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

1. После прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к следующему занятию следующего дня, нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня.

2. При подготовке к лекции следующего дня, нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции.

3. В течение недели выбрать время для работы с рекомендованной литературой в библиотеке или ресурсами Интернет.

4. При подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала повторить пройденный теоретический материал предыдущего занятия по теме домашнего задания. При выполнении упражнения нужно сначала понять, что требуется, какой теоретический материал нужно использовать.

Методические рекомендации по работе с литературой

Основным методом самостоятельного овладения знаниями является работа с литературой. Это сложный процесс, требующий выработки определенных навыков, поэтому студенту нужно обязательно научиться работать с книгой.

Осмысление литературы требует системного подхода к освоению материала. В работе с литературой системный подход предусматривает не только внимательное чтение текста и изучение специальной литературы, но и обращение к дополнительным источникам – справочникам, энциклопедиям, словарям, которые являются основными помощниками в самостоятельной работе студента, так как глубокое изучение именно их материалов позволит студенту освоить новую научную терминологию, а затем самостоятельно оперировать теоретическими категориями и понятиями. Такого рода работа с литературой обеспечивает решение студентом поставленной перед ним задачи (подготовка к семинарскому занятию, выполнение практических заданий и т.д.).

Литература для изучения обычно выбирается из списка литературы, выданного преподавателем, либо путем самостоятельного отбора материалов. После этого непосредственно начинается изучение материала, изложенного в источнике.

При изучении материала источника необходимо обращать особое внимание на комментарии и примечания, которыми сопровождается текст. Они разъясняют отдельные места текста, дополняют изложенный материал, указывают ссылки на цитируемые источники, исторические сведения о лицах, фактах, объясняют малоизвестные или иностранные слова.

Во время изучения литературы следует конспектировать и составлять рабочие записи прочитанного, которые могут быть сделаны и в виде простого и развернутого плана, цитирования, тезисов, резюме, аннотации, конспекта. Такие записи удлиняют процесс проработки, изучения книги, но способствуют ее лучшему осмыслению и усвоению, выработке навыков кратко и точно излагать материал.

Наиболее надежный способ собрать нужный материал - составить конспект - краткое изложение своими словами содержания книги. Конспекты позволяют восстановить в памяти ранее прочитанное без дополнительного обращения к самой книге. При их составлении следует пользоваться различными приемами выделения отдельных частей текста, ключевых выражений, терминов, основных понятий (выделение абзацев, подчеркивание, написание жирным шрифтом, курсивом, использование цветных чернил и т.п.). Желательно оставлять поля для внесения дополнений, поправок или фиксации собственных мыслей по данной записи, возможно несовпадающих с авторской точкой зрения.

При изучении литературы особое внимание следует обращать на новые термины и понятия. Понимание сущности и значения терминов способствует формированию способности логического мышления, приучает мыслить абстракциями, что важно при усвоении дисциплины. Поэтому при изучении темы курса студенту следует активно использовать универсальные и специализированные энциклопедии, словари, иную справочную литературу.

Вся рекомендуемая для изучения курса литература подразделяется на основную и дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала.

Необходимость изучения дополнительной литературы диктуется, прежде всего тем, что в учебной литературе нередко остаются неосвещенными современные проблемы, а также не находят отражения новые документы, события, явления, научные открытия последних лет. Поэтому дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену

Экзамен - это заключительный этап изучения дисциплины, имеющий целью проверить теоретические знания студента, его навыки и умение применять полученные знания при решении практических задач. Экзамен проводится в объеме учебной программы по дисциплине в устной форме.

Подготовка к экзамену начинается с первого занятия по дисциплине, на котором студенты получают общую установку преподавателя и перечень основных требований к текущей и промежуточной аттестации. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь, прежде всего, перечнем вопросов, конспектировать важные для решения учебных задач источники. В течение семестра происходят пополнение, систематизация и корректировка студенческих наработок, освоение нового и закрепление уже изученного материала.

Дисциплина «Конфликты в организационно-управленческой сфере» разделена на разделы, темы, которые представляют собой логически завершенные части рабочей программы курса и являются тем комплексом знаний и умений, которые подлежат контролю.

Лекции, семинары и практические задания являются важными этапами подготовки к экзамену, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы.

В этой связи необходимо для подготовки к экзамену первоначально прочитать лекционный материал. Для качественной подготовки к семинарским занятиям необходимо изучать основную и дополнительную литературу, выполнять практические задания.

Разъяснения по работе с электронным учебным курсом, по выполнению домашних заданий

При освоении дисциплины «Конфликты в организационно-управленческой сфере» в системе LMS Blackboard студентам необходимо ознакомиться с учебными материалами, которые представлены на странице https://bb.dvfu.ru/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course_id=16_1&content_id=160_1. На демонстрационном курсе «Изучение Blackboard Learn» студенты могут узнать:

1. Какие элементы употребляются при построении курса.
2. Как строится траектория учебного процесса.
3. Как общаться с сокурсниками и преподавателем в рамках курса.
4. Какие есть виды практических работ и где ознакомиться с их результатами и другое.

Для успешного выполнения домашних заданий студенты должны ориентироваться на формулировку задания, список литературы и методические рекомендации к выполнению конкретных заданий, которые размещены в разделе «Материалы для самостоятельной работы» на странице курса.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|---|---|
| 690922, Приморский край, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10. Корпус 26, ауд. учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, занятий лекционного и семинарского типа F730 | Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью (посадочных мест – 16) Оборудование: Доска аудиторная |

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами,

оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
по дисциплине «Конфликты в организационно-управленческой сфере»
Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология
профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»
Форма подготовки очная

Владивосток
2017

Самостоятельная работа студентов по курсу «Конфликты в организационно-управленческой сфере» (90 час.)

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, соответствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике.

Одной из задач изучения дисциплины является создание условий для самостоятельной работы обучающихся, которая включает: самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины; углубленное изучение отдельных тем дисциплины с использованием дополнительной литературы и Интернет - ресурсов; возможность выполнения практических и творческих работ. Преподаватель определяет темы самостоятельной работы, ее формы и объем, разрабатывает и подбирает учебно-методическое обеспечение, составляет график консультаций, осуществляет индивидуальную педагогическую поддержку в выполнении студентом самостоятельной работы, оценивает ее результаты.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

| № п/п | Дата/сроки выполнения | Вид самостоятельной работы | Примерные нормы времени на выполнение | Форма контроля |
|--------------|------------------------------|---|--|--|
| 1 | 1 неделя | Подготовка к практическому занятию № 1: изучение литературы, эссе | 3 часа | Устный опрос, эссе |
| 2 | 2 неделя | Подготовка к практическому занятию № 2: изучение литературы | 3 часа | Устный опрос |
| 3 | 3 неделя | Подготовка к практическому занятию № 3: изучение литературы, | 3 часа | Устный опрос, доклад (сообщение), практическое задание |

| | | | | |
|---|----------|--|--------|--|
| | | подготовка доклада, сообщения, выполнение практического задания | | |
| 4 | 4 неделя | Подготовка к практическому занятию № 4: изучение литературы, доклад, сообщение | 3 часа | Устный опрос, доклад, сообщение |
| 5 | 5 неделя | Подготовка к практическому занятию № 5: изучение литературы, подготовка доклада (сообщения), выполнение практического задания | 3 часа | Устный опрос, доклад (сообщение), практическое задание |
| 6 | 6 неделя | Подготовка к практическому занятию № 6: изучение литературы, доклад, сообщение, выполнение практического задания | 3 часа | Устный опрос, доклад, сообщение, практическое задание |
| 7 | 7 неделя | Подготовка к практическому занятию № 7: изучение литературы, выполнение практического задания | 3 часа | Устный опрос, практическое задание |
| 8 | 8 неделя | Подготовка к практическому занятию № 8: изучение литературы, выполнение практического задания | 3 часа | Устный опрос, практическое задание |
| 9 | 9 неделя | Подготовка к практическому занятию № 9: изучение литературы, выполнение | 3 час. | Устный опрос, практическое задание |

| | | | | |
|----|--------------|--|--------|------------------------------------|
| | | практического задания, подготовка к решению кейсов | | |
| 10 | 10-11 недели | Подготовка к практическому занятию № 10: изучение литературы, подготовка к решению кейсов | 3 час. | Устный опрос, практическое задание |
| 11 | 12 неделя | Подготовка к практическому занятию № 11: изучение литературы, подготовка к деловой игре | 3 часа | Устный опрос |
| 12 | 13 неделя | Подготовка к практическому занятию № 12: изучение литературы, подготовка к деловой игре | 2 часа | Устный опрос |
| 13 | 14-15 неделя | Подготовка к практическому занятию № 13: изучение литературы | 2 час. | Устный опрос |
| 14 | 16 неделя | Подготовка к практическому занятию № 14: изучение литературы, доклад, сообщение | 2 часа | Устный опрос, доклад, сообщение |
| 15 | 17 неделя | Подготовка к практическому занятию № 15: изучение литературы, подготовка к тестированию, доклад (эссе) | 3 часа | Устный опрос, тест, доклад |
| 16 | 18 неделя | Подготовка к практическому занятию № 16: изучение литературы, | 3 часа | Устный опрос, доклад (эссе) |

| | | | | |
|----|--|---|-----------|---------------------------------|
| | | доклад, сообщение (эссе) | | |
| 17 | | Подготовка к экзамену (вопросы 1-50) | 45 часов | Устный опрос (собеседование) |
| | | Итого | 108 часов | |

В процессе самостоятельной работы обучающиеся осуществляют следующие виды деятельности:

- подготовку к семинарским занятиям;
- подбор и изучение учебной информации из разнообразных источников по конфликтологии, в том числе организационной конфликтологии, анализ и осмысление представленных в них различных подходов и точек зрения;
- выполнение практических заданий, в том числе в форме презентаций;
- подготовку докладов, сообщений, эссе;
- участие в деловых играх, анализе конкретных ситуаций.

Проверка самостоятельной подготовки осуществляется на практических занятиях.

Методические рекомендации к подготовке к семинарским занятиям

Подготовку к семинарскому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой

дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенных рекомендаций (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы семинара, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и сдаче коллоквиума.

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы семинарское занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме семинара.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов семинарского занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа семинарского занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Если практическое задание должно было быть выполнено

дома, то на семинарском занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Подведением итогов заканчивается семинарское занятие. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования.

При невозможности присутствовать на семинарском занятии по уважительной причине (болезнь, семейные обстоятельства и др.), следует предупредить преподавателя, получить индивидуальное задание, график его выполнения, необходимую консультацию. В случае пропуска семинарского занятия по неуважительной причине, следует отработать пропущенную тему на консультации преподавателя.

Семинар-дискуссия

Семинар - активная форма проведения учебных занятий, состоящая в совместном обсуждении обучающимися отдельных вопросов, ранее затронутых на лекции. Семинар предполагает обязательную подготовку обучающихся. Различают семинар – дискуссию, семинар-конференцию, семинар – экскурсию, семинар по обмену опытом и т.д.

Дискуссия - спор, направленный на достижение истины и использующий только корректные приемы ведения спора. В учебном процессе дискуссия применяется и как метод обучения, и как форма обучения, и заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений. Цели проведения дискуссии могут быть разнообразными: обучение, тренинг, диагностика, преобразование, изменение установок, стимулирование творчества и др. При организации дискуссии в учебном процессе ставятся сразу несколько учебных целей.

Практическое занятие по теме «Управленческие решения»

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Классификация управленческих решений.
2. Подходы к принятию управленческих решений.

Цель групповой дискуссии – развитие у студентов навыков анализа рабочих документов организации на предмет прогнозирования конфликтных ситуаций, обусловленных управленческими решениями и формирование у них умений выработки адекватных предложений по предупреждению конфликтов в организациях.

Порядок проведения занятия

За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия с использованием метода анализа рабочих документов организации. Студентам сообщается тема и цель занятия, рекомендуется литература для самостоятельного изучения и выдается задание.

Для анализа рабочих документов в соответствии с целью занятия студентам выдаются образцы бизнес-плана, планов развития организации, города, приказы, директивы и указания и др.

В ходе занятия организуется обсуждение выводов, полученных в результате анализа рабочих документов организации.

Практическое занятие по теме «Методика диагностики конфликтов в подразделении»

Студентам заблаговременно выдается задание: опросить работников конкретного подразделения в организации. Предложенная студентам анкета (автор К.В. Решетникова) предназначена для изучения конфликтов в подразделении. Полученные результаты студенты должны проанализировать и сформулировать вывод.

На занятии каждый студент докладывает полученные результаты и выводы. Все студенты задают вопросы и участвуют в обсуждении (групповой дискуссии).

Практическое занятие по теме «Стиль управления»

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Поведенческое направление изучения стилей управления.
2. Ситуационное направление изучения стилей управления.

Цель занятия – закрепление знаний студентов по основным стилям управления, развитие навыков наблюдения и оценки стиля управления в организации, формирование умений анализа деятельности руководителя по управлению организацией.

Порядок проведения занятия

За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия с использованием метода тестирования. Студентам сообщается тема и цель занятия, рекомендуется литература для самостоятельного изучения и уяснения основных вопросов: понятие стиля управления, характеристика основных стилей управления, стиль управления и конфликты.

В ходе занятия студенты работают с тестами. Преподаватель организует обсуждение результатов тестирования.

Критерии оценки устных ответов

- «отлично» - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

- «хорошо» - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

- «удовлетворительно» – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся

недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

- «неудовлетворительно» – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Методические рекомендации для подготовки практическим занятиям

Практическое занятие – одна из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

В системе подготовки бакалавров практические занятия, являясь дополнением к лекционным курсам, позволяют приобретать и совершенствовать профессиональные компетенции. Содержание практических занятий и методика их проведения должны обеспечивать развитие творческой, научно-исследовательской активности студента. В ходе их проведения создаются условия для развития научного мышления, аналитических умений и навыков обучающихся. Практические занятия

позволяют проверить знания студентов, в связи с чем они выступают важным средством достаточно оперативной обратной связи.

Цели практических занятий:

- помочь обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера;
- обучение студентов практическим приемам и методам анализа теоретических положений и концепций учебной дисциплины;
- способствовать овладению навыками и умениями решения практических задач в поле гендерных конфликтов на всех уровнях функционирования социальной реальности.

При подготовке к практическим занятиям необходимо придерживаться следующих рекомендаций. Практические занятия проводятся с группой и строятся как беседа-дискуссия по каждому вопросу плана.

Планы семинарских занятий определяют круг важных проблем, теоретическое понимание которых важно для их практического решения. Семинарские занятия предназначены для самостоятельной проработки студентами ключевых проблем на основе активного привлечения как классической, так и современной конфликтологической литературы.

На практических занятиях по дисциплине «Конфликты в организационно-управленческой сфере» применяются такие методы активного обучения, как анализ конкретных ситуаций (семинар-кейс-стади), деловая игра.

Семинар – кейс-стади

В основе проведения данного вида практического занятия лежит анализ кейсов (ситуационных задач, проблемных заданий). Решение кейсов – это вид самостоятельной работы студента по систематизации информации в рамках решения конкретных проблем. Обучающимся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения.

Кейсы, включающие в себе различные проблемные ситуации, которые происходили в практике или принципиально могут произойти в будущей профессиональной деятельности, погружают студентов в те вызовы, с которыми они могут встретиться в работе. Они, прежде всего, требуют решительных действий, которые нужно четко произвести и отстаивать.

Кейсы, как правило, включают специальные проблемные задачи, для решения которых студенту необходимо проанализировать ситуацию, требующую актуализировать комплекс профессиональных знаний. Кейсы не могут иметь однозначно правильного ответа, но имеют наиболее правдоподобные. Очень важным при использовании кейсов при оценивании является не только само решение, сколько процесс его принятия и доказательства и доводы в его пользу, самостоятельность и ответственность студентов при решении. Решение кейсов может быть выполнено группой или индивидуально.

Практическое занятие по теме «Конфликт ли это?»

Цель занятия - сформировать у студентов навыки идентификации конфликта как особого типа взаимодействия.

В процессе занятия:

1. Необходимо разделить участников на группы по 3-5 человек. Каждая группа получает описание ситуации.
2. Задача каждой группы – определить, является ли описанная ситуация конфликтом и доказать свою позицию.
3. По завершении работы в малых группах каждая из групп представляет результаты своей работы, которые обсуждаются всеми студентами.

Ситуация 1

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. Вы же видите ее не только в полном здравии, но и отдохнувшей и даже, как Вам

показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во временном Вам отделе полный «завал», не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Ситуация 2

В организации имеет место матричная структура. Руководитель проекта требует от подчиненного ему специалиста – сотрудника финансового отдела, чтобы то выполнил дополнительную работу по проекту, используя закрытую информации, к которой он имеет доступ как сотрудник финансового отдела.

Ситуация 3

На совещании один из подчиненных, не выдержав авторитарного стиля поведения руководителя, в полусутоливой форме обратил на это внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении шутника.

Практическое занятие по теме «Сбор информации о структурных характеристиках конфликта в организации»

Цель занятия - развитие у студентов навыков выявления основных структурных характеристик конфликтов в организации.

Студенты заблаговременно информируются о теме и цели занятия. Им дается задание: изучить материалы СМИ, подобрать материал с описанием реальных конфликтов и использовать его на занятии.

В процессе занятия:

1. Студенты делятся на группы 3-5 чел. Каждая группа получает описание конфликтной ситуации.
2. Задача каждой группы выбрать одну из существующих структурных моделей конфликта, сформировать перечень необходимых данных, которые требуются для описания конфликта в соответствии с выбранной моделью, проанализировать конфликтную ситуацию с точки зрения выбранной модели. Группе необходимо при выборе модели обратить внимание на то, какая информация о конфликте им понадобится для управления конфликтной ситуацией, достаточно ли тех данных, которые

описаны в ситуации. Если данных недостаточно, то участникам надо определить инструменты поиска новых фактов.

3. По завершении работы в малых группах, каждая из групп представляет результаты своей работы, и они обсуждаются всей группой.

При этом должны быть получены ответы на вопросы:

а) что общего в моделях, предложенных разными группами?

б) каковы важные отличия в предложенных моделях? Адекватно ли они отражают различия в анализируемых ситуациях?

в) что можно изменить в подходе каждой группы?

Деловая игра

Педагогическая суть деловой игры – активизировать мышление студентов, повысить самостоятельность будущего специалиста, внести дух творчества в обучение, подготовить к профессиональной практической деятельности. Данный метод раскрывает личностный потенциал студента: каждый участник может продиагностировать свои возможности в одиночку, а также и в совместной деятельности с другими участниками. Активность студентов проявляется ярко, носит продолжительный характер и «заставляет» их быть активными. В процессе подготовки и проведения деловой игры, каждый участник должен иметь возможность для самоутверждения и саморазвития. Преподаватель должен помочь студенту стать в игре тем, кем он хочет быть, показать ему самому его лучшие качества, которые могли бы раскрыться в ходе общения.

Деловая игра – это контролируемая система, так как процедура игры готовится, и корректируется преподавателем. Если игра проходит в планируемом режиме, преподаватель может не вмешиваться в игровые отношения, а только наблюдать и оценивать игровую деятельность студентов. Но если действия выходят за пределы плана, срывают цели занятия, преподаватель может откорректировать направленность игры и ее эмоциональный настрой. До проведения деловой игры в учебном процессе,

рекомендуется начинать с имитационных упражнений. Они отличаются меньшим объемом и ограниченностью решаемых задач. Имитационные упражнения ближе к учебным играм. Их цель – предоставить студентам возможность в творческой обстановке закрепить те или иные навыки, акцентировать внимание на каком-либо важном понятии, категории, законе. В условии должно содержаться обязательное противоречие, то есть в имитационном упражнении есть элемент проблемности. После имитационных упражнений можно переходить к деловым играм.

В учебном процессе вуза – это скорее, ролевая игра, так как студенты еще не владеют в полной мере своей специальностью. Цель данной игры – сформировать определенные навыки и умения студентов в их активном творческом процессе. Социальная значимость деловой игры в том, что в процессе решения определенных задач активизируются не только знания, но и развиваются коллективные формы общения.

Практическое занятие по теме «Методы диагностики организационных конфликтов (деловая игра «Реформирование организации»)

Цель игры – развитие у студентов навыков анализа конфликтов в организации и формирование у них умений вести деловую дискуссию по спорным вопросам.

Игровая ситуация. Внедрение новых технологий в производственный процесс предприятия привело к тому, что, по мнению главного технолога, существование одного из участков в сборочном цехе стало нецелесообразным. На одном из совещаний главный технолог выдвинул идею о слиянии этого участка с другим, смежным по технологической линии. Предложение главного технолога вызвало сопротивление со стороны начальника цеха и начальника подлежащего реорганизации участка.

Порядок проведения игры. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры и узнают тему и цель занятия, а также

тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы.

В ходе игры:

1. Распределяются роли среди студентов: директор предприятия, главный технолог, начальник цеха, начальник участка (в ходе игры состав играющих может меняться). Студенты, не вошедшие в состав играющих, играют роль экспертов.

2. Преподавателем уточняется цель игры и игровая ситуация, а также знакомит с игровым сценарием и дается время на подготовку к игре (10 мин.).

3. Разыгрывание сценария (30 мин.): директор проводит совещание по спорному вопросу, отраженному в игровой ситуации. На совещание приглашены главный технолог, начальник цеха и начальник участка.

4. Игровой сценарий может быть проигран двумя или тремя составами участников, что позволит произвести сравнительный анализ работы студентов по каждой роли.

5. Анализ действий участников игры экспертами (30 мин.).

6. Подведение итогов преподавателем.

Практическое занятие по теме «Методы диагностики организационных конфликтов (деловая игра «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, находить возможные варианты их решения.

Игровая ситуация. Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля, оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо предпринять следующие меры:

- 1) поменять устаревшее оборудование на новое;
- 2) сократить примерно в два раза число сотрудников;
- 3) повысить квалификацию оставшихся работников;
- 4) привлечь дополнительное финансирование;
- 5) радикально перестроить структуру предприятия.

На предприятии работают 100-150 чел. Все работники подразделяются (условно) на следующие категории: административно-управленческий аппарат, работники предпенсионного возраста, женщины, имеющие малолетних детей, все остальные.

Все работники являются акционерами своего предприятия.

Участники игры: генеральный директор, технический директор, менеджер по финансам, управляющий персоналом, председатель профсоюзного комитета, представители всех категорий работников, эксперты.

В ходе игры. Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия. При этом:

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 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.

Разбор проведенной игры. Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Общее обсуждение игры.

Темы практических заданий

Задание 1. Определение предметного поля конфликтологии в организациях

Студентам предлагается написать эссе «Как я понимаю организационный конфликт».

Задание 2. Организационно-правовые формы организации

Студенты должны выполнить задание 1 (см. копию Михненко, П.А. Теория организации. – С.141-142). Частичные изменения п. А: в таблице показать не менее 3-х примеров в каждой группе.

Задание 3 Организационная структура

Студенты должны выполнить задание 2 (см. Михненко П.А. Структура организации. – С.232-233). Пункт 6 данного задания рекомендуется дополнить рисунком (схемой) организационной структуры. На схеме допускается использование шрифта - кегль 10.

Задание 4. Анализ трудового договора

Цель практического задания - развить у студентов навыки анализа рабочих документов организации на предмет прогнозирования конфликтных ситуаций, формирование у них умений выработки адекватных предложений по предупреждению конфликтов в организациях.

Для анализа рабочих документов в соответствии с целью занятия студентам предлагается ознакомиться с трудовым договором организации N.

В результате изучения договора студент формулирует вывод, в котором отражает следующие аспекты:

- 1) составлен ли трудовой договор в соответствии с требованиями;
- 2) от каких требований выявлены отклонения;
- 3) могут ли возникнуть конфликтные ситуации;
- 4) представить предложения по предупреждению конфликтов в организации.

Рекомендуется при выполнении задания ориентироваться на Трудовой кодекс РФ.

Задание 5. Примеры конфликтов в организациях

Студентам рекомендуется подготовить примеры конфликтов в организациях по предложенной классификации: Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб., 2003 (по каждому основанию не менее 2-х примеров) и заполнить таблицу.

Задание 6. Типология конфликтов в организациях

Студентам предлагается дать ответы на следующие вопросы:

1. В чем заключается Ваша точка зрения на необходимость разработки единой типологии организационных конфликтов? Обоснуйте свое мнение.
2. В чем Вам видятся трудности и проблемы в создании типологии организационных конфликтов?

Задание 7. Диагностика ролевого конфликта в деятельности руководителя (методика С.И. Ериной)

Студентам предлагается самостоятельно (индивидуально) выполнить диагностику ролевого конфликта в деятельности руководителя. При этом рекомендуется использовать методику С.И. Ериной.

Выводы необходимо оформить письменно: указать тип, вид и сферу деятельности организации, статус руководителя, к какой группе по степени выраженности ролевого конфликта относится опрашиваемый, привести результаты качественного анализа полученной информации.

Задание 8. Методика диагностики конфликтов в подразделении

Студентам предлагается индивидуально выполнить диагностику конфликта в подразделении организации. При этом рекомендуется использовать методику К.В. Решетниковой или А.Я. Анцупова.

Полученные результаты студенты представляют в виде отчета. Выводы необходимо оформить письменно: указать тип, вид и сферу деятельности организации, функциональные задачи подразделения, привести результаты количественного и качественного анализа полученной информации.

Требования к представлению и оформлению

результатов практических работ

Работа выполняется на компьютере (шрифт Times New Roman, кегль 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. При заполнении таблицы рекомендуется использовать шрифт Times New Roman, кегль 10, интервал - 1, выравнивание по левому краю. Должна быть нумерация страниц внизу, справа. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. Объем работы, не более 7 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что студент не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

При подготовке презентации печатный текст, слайды и раздаточный материал готовятся отдельно. Слайды, как визуальная подача информации, должны содержать минимум текста, несущего смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто. Рекомендуемое число слайдов 15-20. На первом слайде должна быть отражена обязательная информация: тема, фамилия и инициалы выступающего. Раздаточный материал должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно

раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Для подготовки презентации рекомендуется использовать программу PowerPoint. Оформление практических работ должно соответствовать требованиям, предъявляемым к оформлению письменных работ студентов ДВФУ.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад - публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему, вид самостоятельной работы, который используется в учебных и внеаудиторных занятиях и способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. Чтобы выступление было удачным, оно должно хорошо восприниматься на слух, быть интересным для слушателей. При выступлении приветствуется активное использование мультимедийного сопровождения доклада (презентация, видеоролики, аудиозаписи). Доклады, сдаваемые в письменном виде, могут быть приняты преподавателем в виде зачетных работ. Преподаватель, практикующий такую форму отчетности, заранее предлагает список тем докладов для подготовки студентов. При подготовке доклада, в отличие от других видов студенческих работ, может использоваться метод коллективного творчества. Преподаватель может дать тему сразу нескольким студентам одной группы, использовать метод докладчика и оппонента. Студенты могут подготовить два выступления с противоположными точками зрения и устроить дискуссию. После выступления докладчик и содокладчик, если таковой имеется, должны ответить на вопросы слушателей.

Подготовка выступления предполагает следующие этапы:

1. Определение цели доклада (информировать, объяснить, обсудить что-то (проблему, решение, ситуацию и т.п.), спросить совета и т.п.).

2. Подбор для доклада необходимого материала из литературных источников.

3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

4. Композиционное оформление доклада в виде машинописного текста и электронной презентации.

5. Заучивание, запоминание текста машинописного доклада.

6. Репетиция, т.е. произнесение доклада с одновременной демонстрацией презентации.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Вступление содержит: формулировку темы доклада; актуальность темы; анализ литературных источников (рекомендуется использовать данные за последние 5 лет). Основная часть состоит из нескольких разделов, постепенно раскрывающих тему. Если необходимо, для обоснования темы используется ссылка на источники с доказательствами, взятыми из литературы (цитирование авторов, указание цифр, фактов, определений). Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер. В заключении подводятся итоги, формулируются главные выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы, предлагаются самые важные практические рекомендации.

Объем текста доклада должен быть рассчитан на произнесение доклада в течение 7-10 минут (3-5 листов текста с докладом). Поэтому при подборе необходимого материала для доклада отбирается самое главное. В докладе должны быть кратко отражены главные моменты из введения, основной части и заключения. При подготовке конспекта доклада необходимо составить не только текст доклада, но и необходимый иллюстративный материал, сопровождающий доклад (основные тезисы, формулы, схемы, чертежи, таблицы, графики и диаграммы, фотографии и т.п.). Не редко, перед

выступлением докладчик испытывает волнение, что, несомненно может повлиять на успешность выступления. Самый надежный способ справиться с волнением перед докладом - это хорошо подготовиться, прорепетировать выступление накануне. Необходимо выучить текст доклада наизусть и произнести доклад 2-3 раза с одновременной демонстрацией слайдов. Проследить, чтобы время доклада не превышало 7 - 10 минут. Продумать, в какой последовательности и с какими словами Вы будете комментировать слайды презентации. Тщательно отрепетировать способы связи разных частей доклада, чтобы при переходе от слайда к слайду или от описания методик к результатам исследования не было фраз типа: «Ну... вот...» или «Э-э-э», или пауз.

К оформлению докладов предъявляются принятые в ДВФУ требования к оформлению письменных работ студентов.

Примерные темы докладов

1. Жизненные циклы и стадии развития организации.
2. Управление персоналом развивающейся организации.
3. Управление коммуникациями в организационном конфликте.
4. Методы поддержания работоспособности персонала.
5. Конфликт как инструмент развития организации.
6. Структурные методы разрешения конфликтов в организациях.
7. Модели взаимодействия конфликтующих сторон в организации.
8. Разрешение конфликтных ситуаций в организации по Блейку и Мутону.
9. Межличностные стили разрешения конфликтов в организациях по Томасу-Килменну.
10. Инновационный конфликт и управление нововведениями в организации.
11. Роль профсоюзов в трудовых конфликтах.

12. Особенности конфликтов в период адаптации персонала в организациях.

13. Понятие и субъекты корпоративных конфликтов.

14. Виды корпоративных конфликтов.

15. Способы защиты от корпоративных конфликтов.

Методические рекомендации по подготовке эссе

Эссе – это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Правила написания:

наличие заголовка;

внутренняя структура эссе может быть произвольной. Не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок;

аргументация может предшествовать формулировке проблемы. Формулировка проблемы может совпадать с окончательным выводом;

эссе – реплика, адресованная подготовленному слушателю, т.е. человеку, который в общих чертах уже представляет, о чем пойдет речь. Это позволяет автору эссе сосредоточиться на раскрытии нового и не загромождать изложение.

Примерная структура эссе: вступление, тезис, аргументы, заключение.

При написании эссе необходимо учитывать следующее. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во введении она ставится, а в заключении резюмируется мнение автора). Необходимо выделение абзацев, установление логической связи. Стиллю эссе присущи эмоциональность, художественность. Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями: мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов, мысль должна быть подкреплена

доказательствами, поэтому за тезисом следуют аргументы. Аргументы – факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два-три аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, более трех могут перегрузить изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Примерные темы эссе

1. Ваша точка зрения на необходимость разработки единой типологии организационных конфликтов. Обоснуйте свое мнение.
2. В чем Вам видятся трудности и проблемы в создании типологии организационных конфликтов?

Критерии оценки (письменных заданий, эссе, докладов, в том числе выполненных в форме презентаций, участия в деловых играх)

- «отлично» - выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

- «хорошо» - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических

ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

- «удовлетворительно» – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

- «неудовлетворительно» - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких-либо комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценки участия в анализе кейсов

| <i>Оценка</i> | <i>Требования к сформированным компетенциям</i> |
|----------------------------|---|
| Отлично | Ответы на поставленные в задании вопросы показывают глубокое и систематическое знание программного материала по теме круглого стола, проблематике кейса. Студент демонстрирует свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией. Владеет всеми методами аргументации. |
| Хорошо | Ответы на поставленные в задании вопросы показывают достаточное знание программного материала по теме круглого стола, проблематике кейса. Студент демонстрирует относительно свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией, допуская несущественные ошибки, которые самостоятельно исправляет при указании на них преподавателем. |
| Удовлетворительно | Студент демонстрирует частичное владение терминологией, и учебным материалом по теме круглого стола, проблематике кейса, частичное владение методами аргументации, недостаточное умение работать в группе. |
| Неудовлетворительно | Студент не соблюдает правила круглого стола или грубо их нарушает. Не выполняет задание, не обсуждает проблемы в соответствии со схемой анализа кейса. Не соблюдает регламент. |

Методические рекомендации по подготовке к тестированию

Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока, не останавливаясь, на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытайтесь понять условия, «по первым словам», или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

Психологи также советуют думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно $1/3$ - $1/4$ запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении

использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания. При подготовке к тесту не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала.

Критерии оценки решения тестовых заданий

| Баллы (%) | Оценка |
|---------------------------|---------------------|
| Более 17 (86% и более) | отлично |
| От 15 до 17 (75% и более) | хорошо |
| От 12 до 15 (61% и более) | удовлетворительно |
| Менее 12 (менее 61%) | неудовлетворительно |



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Конфликты в организационно-управленческой сфере»
Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология
профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»
Форма подготовки очная

Владивосток
2017

Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине «Конфликты в организационно-управленческой
сфере»

| Код и формулировка компетенции | Этапы формирования компетенции | |
|--|--------------------------------|---|
| <p style="text-align: center;">ОК-2</p> <p>готовностью интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР</p> | Знает | <p>типы организаций, принципы их построения; сущность и типы управления; типы конфликтов в организациях; теории жизненного цикла организаций и особенности возникновения и протекания конфликта на разных этапах развития организации</p> |
| | Умеет | <p>использовать междисциплинарные методы предупреждения организационно-управленческих конфликтов и разрешения конфликтов в организациях, методы управления ими</p> |
| | Владеет | <p>навыками внедрения конфликтологического сопровождения в организацию с целью интеграции в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР</p> |
| <p style="text-align: center;">ОПК-4</p> <p>способностью анализировать социально-значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач</p> | Знает | <p>основные подходы к объяснению источников и причин организационно-управленческих конфликтов</p> |
| | Умеет | <p>анализировать организационно-управленческие конфликты</p> |
| | Владеет | <p>навыками проведения анализа организационно-управленческих конфликтов</p> |
| <p style="text-align: center;">ПК-2</p> <p>способностью проводить исследования по проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе, анализировать конфликт и мир с использованием различных</p> | Знает | <p>основные методы диагностики конфликтов в организационно-управленческой сфере</p> |
| | Умеет | <p>применять основные методы диагностики конфликтов в организационно-управленческой сфере</p> |
| | | |

| | | |
|---|---------|---|
| методологических и теоретических подходов, выявлять элементы конфликтов и мира, определять детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия | | |
| ПК-10 способность формировать умения и навыки неконфронтационного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов | Знает | методы управления, социальные технологии управления и социально-психологические методы управления организационно-управленческими конфликтами, принципы деловой этики и бизнес-этикета |
| | Умеет | ориентироваться в методах управления, социальных технологиях управления и социально-психологических методах управления организационно-управленческими конфликтами, принципах деловой этики и бизнес-этикета |
| | Владеет | навыками неконфронтационного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов в организационно-управленческой сфере |

| № п/п | Контролируемые разделы / темы дисциплины | Коды и этапы формирования компетенций | Оценочные средства | | |
|-------|--|---------------------------------------|--------------------|---|----------------------------|
| | | | текущий контроль | промежуточная аттестация | |
| 1 | Темы 1-7 | ОК-2 | знает | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | умеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3), тест (ПР-1), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | владеет | собеседование (УО-1), доклад, | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |

| | | | | | |
|---|----------|-------|---------|--|-------------------------------|
| | | | | сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3), тест (ПР-1), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | |
| 2 | Темы 1-7 | ОПК-4 | знает | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3), тест (ПР-1), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | умеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3), тест (ПР-1), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | владеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| 3 | Темы 1-7 | ПК-2 | знает | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | умеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |

| | | | | | |
|---|----------|-------|---------|---|----------------------------|
| | | | владеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| 3 | Темы 1-7 | ПК-10 | знает | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | умеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |
| | | | владеет | собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), тест (ПР-1), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11) | Вопросы к экзамену №№ 1-50 |

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

| Код и формулировка компетенции | Этапы формирования компетенции | | критерии | показатели |
|--|--------------------------------|---|---|---|
| ОК-2 готовностью интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР | знает (пороговый уровень) | типы организаций, принципы их построения; сущность и типы управления; типы конфликтов в организациях; теории жизненного цикла организаций и особенности возникновения и | знание типов и видов организаций, принципы их построения; сущность и типы управления; типы конфликтов в организациях; теории жизненного цикла организаций и особенности возникновения и протекания конфликта на | способность назвать типы и виды организаций, раскрыть принципы их построения; способность раскрыть сущность и типы управления; способность привести различные классификации конфликтов в организациях и типы конфликтов; способность осветить теории жизненного цикла |

| | | | | |
|--|---------------------------|---|--|--|
| | | протекания конфликта на разных этапах развития организации, методы управления ими | разных этапах развития организации | организаций и особенности возникновения и протекания конфликта на разных этапах развития организации и методы управления ими |
| | умеет (продвинутый) | использовать междисциплинарные методы предупреждения организационно-управленческих конфликтов и разрешения конфликтов в организациях | умение использовать междисциплинарные знания в области управления для предупреждения организационно-управленческих конфликтов и разрешения конфликтов в организациях | способность ориентироваться в междисциплинарных знаниях в области управления для предупреждения организационно-управленческих конфликтов и разрешения конфликтов в организациях |
| | владеет (высокий) | навыками внедрения конфликтологического сопровождения в организацию с целью интеграции в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР | владение навыками внедрения конфликтологического сопровождения в организацию с целью интеграции в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР | способность осуществлять конфликтологическое сопровождение организации с целью интеграции в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР |
| ОПК-4 способностью анализировать социально-значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач | знает (пороговый уровень) | основные подходы к объяснению источников и причин организационно-управленческих конфликтов | знание основных подходов к объяснению источников и причин организационно-управленческих конфликтов | способность раскрыть сущность основных подходов к объяснению источников и причин организационно-управленческих конфликтов |
| | умеет (продвинутый) | анализировать организационно-управленческие конфликты | умение анализировать организационно-управленческие конфликты | способность ориентироваться в этапах анализа организационно-управленческих конфликтов |
| | владеет (высокий) | навыками проведения анализа организационно-управленческих конфликтов | владение навыками проведения анализа организационно-управленческих конфликтов | способность проводить анализ организационно-управленческих конфликтов |
| ПК-2 способностью проводить исследования по проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе, анализировать конфликт и мир с использованием различных методологических и теоретических подходов, выявлять элементы конфликтов и мира, определять детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия | знает (пороговый уровень) | основные методы диагностики конфликтов в организационно-управленческой сфере | знание основных методов диагностики конфликтов в организационно-управленческой сфере | способность раскрыть основные методы диагностики конфликтов в организационно-управленческой сфере |
| | умеет (продвинутый) | применять основные методы диагностики конфликтов в организационно-управленческой сфере | умение ориентироваться в основных методах диагностики конфликтов в организационно-управленческой сфере | способность ориентироваться в основных методах диагностики конфликтов в организационно-управленческой сфере |
| | владеет (высокий) | навыками проведения исследования конфликтных ситуаций в организационно-управленческой сфере | владение навыками проведения исследования конфликтных ситуаций в организационно-управленческой сфере | способность проводить исследования конфликтных ситуаций в организационно-управленческой сфере |
| ПК-10 способность формировать умения и навыки неконфронтационного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов | знает (пороговый уровень) | методы управления, социальные технологии управления и социально-психологические методы управления организационно-управленческими конфликтами, принципы деловой этики и бизнес-этикета | знание методы управления, социальные технологии управления и социально-психологические методы управления организационно-управленческими конфликтами, принципы деловой этики и бизнес-этикета | способность раскрыть методы управления, социальные технологии управления и социально-психологические методы управления организационно-управленческими конфликтами, принципы деловой этики и бизнес-этикета |
| | умеет (продвинутый) | ориентироваться в методах управления, социальных | умеет ориентироваться в методах управления, социальных технологиях | Способность ориентироваться в методах управления, социальных |

| | | | | |
|--|-------------------|---|--|--|
| | | технологиях управления и социально-психологических методах управления организационно-управленческими конфликтами, принципах деловой этики и бизнес-этикета | управления и социально-психологических методах управления организационно-управленческими конфликтами, принципах деловой этики и бизнес-этикета | технологиях управления и социально-психологических методах управления организационно-управленческими конфликтами, принципах деловой этики и бизнес-этикета |
| | владеет (высокий) | навыками не конфронтационного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов в организационно-управленческой сфере | владение навыками не конфронтационного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов в организационно-управленческой сфере | Способность проявлять не конфронтационное поведение в конфликтных ситуациях, предотвращать и конструктивно разрешать конфликты в организационно-управленческой сфере |

**Методические рекомендации,
определяющие процедуры оценивания результатов освоения
дисциплины «Конфликты в организационно-управленческой сфере»**

Текущая аттестация по дисциплине «Конфликты в организационно-управленческой сфере» проводится в форме контрольных мероприятий (работа на семинарских занятиях, выполнение практических заданий, доклад, сообщение, эссе, тест, анализ конкретных ситуаций, деловая игра) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Краткая характеристика оценочных средств:

- УО-1 – Собеседование – средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

- УО-3 – Доклад, сообщение – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

- УО-4 – Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты – оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

- ПР-1 – Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

- ПР-3 – Эссе – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием компетенций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

- ПР-10 – Деловая и/или ролевая игра – совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценить умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

- ПР-11 – Разноуровневые задачи – репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; реконструктивного уровня,

позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения; творческого уровня, позволяющие оценить и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

- ПР-11 – Кейс-задача – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Конфликты в организационно-управленческой сфере» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Промежуточная аттестация (экзамен) предусмотрена в устной форме с использованием такого оценочного средства, как устный опрос в форме собеседования.

Устный опрос в форме собеседования (УО-1) по ранее известному кругу вопросов позволяет оценить не только знания, но и кругозор обучающегося, навыки логического построения ответов. В ходе собеседования создаются условия, при которых обучающийся имеет возможность показать владение научной лексикой, продемонстрировать, насколько хорошо он ориентируется в предметной области, связанной с данной дисциплиной.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к экзамену

1. Общеметодологические проблемы исследования организационно-управленческих конфликтов.
2. Прикладные и практические проблемы организационной конфликтологии.
3. Понятие организационно-управленческой сферы. Определение конфликта в системе управления. Определение организационно-управленческого конфликта.
4. Источники и причины конфликтов в организациях согласно теории научного управления.
5. Источники и причины конфликтов в организациях согласно точке зрения представителей школы человеческих отношений или бихевиористской.
6. Источники и причины конфликтов в организациях согласно системному подходу к управлению.
7. Источники и причины конфликтов в организациях согласно ситуационному подходу.
8. Типология организационных конфликтов по А.К. Зайцеву.
9. Систематизация конфликтов в организациях Л.Н. Цой.
10. Классификации организационных конфликтов М. Дойча.
11. Типы социально-психологических организационных конфликтов (по Н.В. Гришиной).
12. Разработка типологии позиционных конфликтов (К.В. Решетникова).
13. Причины организационно-управленческого конфликта и специфика его проявления.
14. Модель процесса конфликта в организации (по М. Мескону).
15. Корпоративные конфликты: понятие, виды, участники.
16. Корпоративные конфликты: технологии недружественных поглощений и система защиты, способы защиты.

17. Описательные и аналитические методы диагностики конфликтов в организационно-управленческой сфере.
18. Опросные методы диагностики внутриличностных конфликтов в организационно-управленческой сфере.
19. Позиционный анализ А.И. Пригожина.
20. Игровые методы диагностики.
21. Конфликт-метод Л.Н. Цой.
22. Классификация стратегий управления конфликтами в организационно-управленческой сфере.
23. Предупреждение и профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере.
24. Управление на постконфликтной стадии.
25. Правовые способы.
26. Антикризисное управление в разрешении конфликтов.
27. Этапы и методы принятия управленческих решений как условие предупреждения и разрешения конфликтов.
28. Предупреждение конфликтов в менеджменте организации.
29. Структурные методы разрешения конфликта в организации.
30. Организационные изменения, реинжиниринг бизнес-процессов.
31. Стратегии и тактики конфликт-менеджмента в организации.
32. Всеобщее управление качеством.
33. Бенчмаркинг.
34. Социальная ответственность бизнеса и власти. Институты, технологии, критерии оценки социальной ответственности бизнеса.
35. Социологические и культурные методы управления конфликтами.
36. Посредничество при управлении организационно-управленческими конфликтами.
37. Переговоры как социальная технология управления организационно-управленческими конфликтами.

38. Социально-психологические методы управления конфликтами.
39. Деловая этика и бизнес-этикет в управлении конфликтами в организации.
40. Формальная процедура медиации. Преимущества и недостатки медиации в разрешении конфликтов в организации.
41. Этапы, цели и формирование ключевых навыков.
42. Медиация в условиях острого конфликта.
43. Использование медиации в групповых спорах.
44. Внедрение принципов медиации в работу организации.
45. Конфликтологическое консультирование: понятие, типы. Этическая сторона конфликтологического консультирования. Личностные особенности посредника в конфликтологическом консультировании.
46. Этапы проведения консультирования.
47. Технологии и методы в конфликтологическом консультировании.
48. Отличительные особенности от психологического консультирования. Общие элементы конфликтологического и психологического консультирования. Эффективность конфликтологического консультирования.
49. Конфликтологическое консультирование при разрешении конфликтов в организации.
50. Разработка планов развития организаций.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Конфликты в организационно-управленческой
сфере»**

| Баллы (рейтинговой оценки) | Оценка зачета/ экзамена (стандартная) | Требования к сформированным компетенциям |
|----------------------------------|---|--|
|----------------------------------|---|--|

| | | |
|------------|------------------------------|--|
| 86 и более | <i>«отлично»</i> | Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний в области природы конфликта, его структуры, видов особенностей протекания в организационно-управленческой сфере, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий по применению возможных способов работы с ними, использует в ответе материал по организационной конфликтологии, правильно анализирует конфликтные ситуации в организациях, владеет разносторонними навыками и приемами проведения конфликтологических мероприятий по предупреждению конфликтного взаимодействия, разработки и разрешения организационно-управленческих конфликтов, конфликтологического сопровождения в организациях. |
| 76-85 | <i>«хорошо»</i> | Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения: использования теоретических знаний для организации исследования конфликтов в организационно-управленческой сфере, их урегулирования, сопровождения, принятия соответствующих управленческих решений. |
| 61-75 | <i>«удовлетворительно»</i> | Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. |
| Менее 61 | <i>«неудовлетворительно»</i> | Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. |

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные темы практических заданий

1. Определение предметного поля конфликтологии в организациях.
2. Организационно-правовые формы организаций.
3. Анализ трудового договора.
4. Организационная структура.
5. Примеры конфликтов в организациях.
6. Типология конфликтов в организациях.
7. Диагностика ролевого конфликта в деятельности руководителя (методика С.И. Ериной).
8. Методика диагностики конфликтов в подразделении.

Темы эссе

1. Ваша точка зрения на необходимость разработки единой типологии организационных конфликтов. Обоснуйте свое мнение.
2. В чем Вам видятся трудности и проблемы в создании типологии организационных конфликтов?

Примерные темы докладов, сообщений

1. Жизненные циклы и стадии развития организации.
2. Управление персоналом развивающейся организации.
3. Управление коммуникациями в организационном конфликте.
4. Методы поддержания работоспособности персонала.
5. Конфликт как инструмент развития организации.
6. Структурные методы разрешения конфликтов в организациях.
7. Модели взаимодействия конфликтующих сторон в организации.
8. Разрешение конфликтных ситуаций в организации по Блейку и Мутону.

9. Межличностные стили разрешения конфликтов в организациях по Томасу-Килменну.

10. Инновационный конфликт и управление нововведениями в организации.

11. Роль профсоюзов в трудовых конфликтах.

12. Особенности конфликтов в период адаптации персонала в организациях.

13. Понятие и субъекты корпоративных конфликтов.

14. Виды корпоративных конфликтов.

15. Способы защиты от корпоративных конфликтов.

Критерии оценки (письменных заданий, эссе, доклада, в том числе выполненных в форме презентаций)

- «отлично» выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

- «хорошо» - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

- «удовлетворительно» - студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

- «неудовлетворительно» - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких-либо комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценки презентации

| Оценка | 50-60 баллов (неудовлетворительно) | 61-75 баллов (удовлетворительно) | 76-85 баллов (хорошо) | 86-100 баллов (отлично) |
|---------------------------|--|--|---|--|
| Критерии | Содержание критериев | | | |
| Раскрытие проблемы | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы |
| Представление | Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины | Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина | Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов | Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов |

| | | | | |
|--------------------------|---|--|--|--|
| Оформление | Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации | Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации | Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации | Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации |
| Ответы на вопросы | Нет ответов на вопросы | Только ответы на элементарные вопросы | Ответы на вопросы полные и/или частично полные | Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений |

Примерные конкретные ситуации (кейс-стади)

Кейс «Конфликт ли это?»

Ситуация 1

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. Вы же видите ее не только в полном здравии, но и отдохнувшей и даже, как Вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во временном Вам отделе полный «завал», не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Ситуация 2

В организации имеет место матричная структура. Руководитель проекта требует от подчиненного ему специалиста – сотрудника финансового отдела, чтобы то выполнил дополнительную работу по проекту, используя закрытую информацию, к которой он имеет доступ как сотрудник финансового отдела.

Ситуация 3

На совещании один из подчиненных, не выдержав авторитарного стиля поведения руководителя, в полусхотливой форме обратил на это внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении шутника.

Кейс «Сбор информации о структурных характеристиках конфликта в организации»

Студенты заблаговременно информируются о теме и цели занятия. Им дается задание: изучить материалы СМИ, подобрать материал с описанием реальных конфликтов и использовать его на занятии, и в дальнейшем формируют кейс.

В процессе занятия:

1. Студенты делятся на группы 3-5 чел. Каждая группа выбирает конкретную ситуацию (описание конфликтной ситуации).

2. Задача каждой группы выбрать одну из существующих структурных моделей конфликта, сформировать перечень необходимых данных, которые требуются для описания конфликта в соответствии с выбранной моделью, проанализировать конфликтную ситуацию с точки зрения выбранной модели. Группе необходимо при выборе модели обратить внимание на то, какая информация о конфликте им понадобится для управления конфликтной ситуацией, достаточно ли тех данных, которые описаны в ситуации. Если данных недостаточно, то участникам надо определить инструменты поиска новых фактов.

3. По завершении работы в малых группах, каждая из групп представляет результаты своей работы, и они обсуждаются всей группой. При этом должны быть получены ответы на вопросы:

- а) что общего в моделях, предложенных разными группами?
- б) каковы важные отличия в предложенных моделях? Адекватно ли они отражают различия в анализируемых ситуациях?
- в) что можно изменить в подходе каждой группы?

Примерная тематика деловых игр

Деловая игра «Реформирование организации»

Цель игры – развитие у студентов навыков анализа конфликтов в организации и формирование у них умений вести деловую дискуссию по спорным вопросам.

Игровая ситуация. Внедрение новых технологий в производственный процесс предприятия привело к тому, что, по мнению главного технолога, существование одного из участков в сборочном цехе стало нецелесообразным. На одном из совещаний главный технолог выдвинул идею о слиянии этого участка с другим, смежным по технологической линии. Предложение главного технолога вызвало сопротивление со стороны начальника цеха и начальника подлежащего реорганизации участка.

Порядок проведения игры. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры и узнают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы.

В ходе игры:

1. Распределяются роли среди студентов: директор предприятия, главный технолог, начальник цеха, начальник участка (в ходе игры состав играющих может меняться). Студенты, не вошедшие в состав играющих, играют роль экспертов.

2. Преподавателем уточняется цель игры и игровая ситуация, а также знакомит с игровым сценарием и дается время на подготовку к игре (10 мин.).

3. Разыгрывание сценария (30 мин.): директор проводит совещание по спорному вопросу, отраженному в игровой ситуации. На совещание приглашены главный технолог, начальник цеха и начальник участка.

4. Игровой сценарий может быть проигран двумя или тремя составами участников, что позволит произвести сравнительный анализ работы студентов по каждой роли.

5. Анализ действий участников игры экспертами (30 мин.).

6. Подведение итогов преподавателем.

Деловая игра «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, находить возможные варианты их решения.

Игровая ситуация. Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля, оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо предпринять следующие меры:

1. Поменять устаревшее оборудование на новое.
2. Сократить примерно в два раза число сотрудников.
3. Повысить квалификацию оставшихся работников.
4. Привлечь дополнительное финансирование.
5. Радикально перестроить структуру предприятия.

На предприятии работают 100-150 чел. Все работники подразделяются (условно) на следующие категории: административно-управленческий аппарат, работники предпенсионного возраста, женщины, имеющие малолетних детей, все остальные.

Все работники являются акционерами своего предприятия.

Участники игры: генеральный директор, технический директор, менеджер по финансам, управляющий персоналом, председатель профсоюзного комитета, представители всех категорий работников, эксперты.

В ходе игры. Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия. При этом:

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 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.

Разбор проведенной игры. Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Общее обсуждение игры.

Критерии оценки участия в деловой игре и анализе кейсов

| <i>Оценка</i> | <i>Требования к сформированным компетенциям</i> |
|----------------------------|---|
| Отлично | Ответы на поставленные в задании вопросы показывают глубокое и систематическое знание программного материала по теме игры, проблематике кейса. Студент демонстрирует свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией. Владеет всеми методами аргументации. |
| Хорошо | Ответы на поставленные в задании вопросы показывают достаточное знание программного материала по теме игры, проблематике кейса. Студент демонстрирует относительно свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией, допуская несущественные ошибки, которые самостоятельно исправляет при указании на них преподавателем. |
| Удовлетворительно | Студент демонстрирует частичное владение терминологией, и учебным материалом по теме игры, проблематике кейса, частичное владение методами аргументации, недостаточное умение работать в группе. |
| Неудовлетворительно | Студент не соблюдает правила деловой игры или грубо их нарушает. Не выполняет задание, не обсуждает проблемы в |

Тестовые задания

Обведите кружком номер правильного ответа

1. Конфликт, порождаемый объективными процессами разделения труда в организации, рассматривал
 - а) Ф. Тейлор
 - б) А. Файоль
 - в) К. Боулдинг
2. Возможность разрешения конфликта в сфере трудовых отношений А. Файоль связывал с таким специфическим качеством руководителя, как
 - а) коммуникабельность
 - б) справедливость
 - в) целеустремленность
3. Конфликт для _____ это дезорганизация, «общественная болезнь»
 - а) Э. Мэйо
 - б) Д. МагГрегор
 - в) А. Маслоу
4. Источником организационных конфликтов Дж. Марч и Г. Саймон считают
 - а) дивергенция целей
 - б) моральная ответственность
5. Власть, как источник организационного конфликта, присутствует в концепции
 - а) Ф. Селзник
 - б) Г. Саймон
 - в) Э. Гоулднер
6. Противоречие между статусами, организационными ролями – это конфликт
 - а) структурный
 - б) позиционный

7. Конфликт в организации, основанный на различии противоречий в интересах, целях, ценностях относительно разных средств регуляции поведения, и проявляющийся в столкновении и борьбе активно взаимодействующих субъектов, называется

- а) структурный
- б) позиционный

Обведите кружком номера правильных ответов

8. Ф. Тейлор рассматривал конфликт как

- а) нарушение гармонии в сфере взаимодействия администрации и рабочих
- б) результат нерациональной организации и оплаты труда
- в) дополнительный анализ конфликта с помощью экспертов
- г) принятие решения

9. Баланс между вознаграждением и вкладом определяется (по Ч. Барнарду)

- а) субъективностью восприятия работником ценности вознаграждения
- б) различием единиц, в которых оцениваются вклад и вознаграждение
- в) динамическим равновесием

10. Проблема связи в организационной системе (по Г. Саймону) имеет характер

- а) потока информации к центру
- б) передачи решений от центра в другие части организации
- в) блокировки информации

11. Для «институционального воплощения тотальных целей организации» Ф. Селзник рекомендует руководству создавать и поддерживать благоприятную социальную структуру. Для этого нужно воздействовать на следующие параметры

- а) распределение ролей
- б) заинтересованные группы
- в) социальная стратификация
- г) убеждения, разделяемые участниками

12. Согласно классификации конфликтов М. Дойча различают основные измерения интерперсональных отношений

- а) кооперация-конкуренция
- б) распределение власти
- в) ориентация на задачу
- г) формальный-неформальный характер отношений

13. Виды конфликтов по классификации М.Дойча, где в основании лежат различия в восприятии участников процесса,

- а) действительный
- б) неправильно размещенный (смещенный)
- в) латентный
- г) патологический

14. Типы конфликтов по Н. Гришиной

- а) горизонтальный
- б) вертикальный снизу в верх
- в) вертикальный сверху вниз
- г) смешанный

15. А. Анцупов и А. Шипилов считают, что в проблеме взаимоотношений руководителей и подчиненных центральными являются

- а) эффективность управления
- б) стиль руководства
- в) авторитет руководителя
- г) социально-психологический климат в коллективе

16. Среди субъективных причин конфликтов между руководителем и подчиненным выделяют управленческие причины

- а) излишний контроль подчиненных
- б) неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных
- в) нарушения в системе стимулирования труда
- г) низкая культура общения

17. Среди субъективных причин конфликтов между руководителем и подчиненным выделяют личностные причины

- а) неэффективный стиль руководства
- б) недобросовестное исполнение своих обязанностей подчиненными
- в) отрицательная установка руководителя по отношению к подчиненному
- г) ошибочные решения

Дополните

18. Э. Мэйо рассматривал организацию как _____.

19. Модель включения работника в организацию и стимулирования его мотивации «концепцию обеспечения баланса между вознаграждением и вкладом» предложил _____.

20. Неспособность руководителя в стрессовой ситуации принимать решения, совершать активные действия называется _____.

Критерии оценки решения тестовых заданий

| Баллы (%) | Оценка |
|---------------------------|---------------------|
| Более 17 (86% и более) | отлично |
| От 15 до 17 (75% и более) | хорошо |
| От 12 до 15 (61% и более) | удовлетворительно |
| Менее 12 (менее 61%) | неудовлетворительно |

Критерии оценки устных ответов

- «отлично» - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

- «хорошо» - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе.

- «удовлетворительно – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

- «неудовлетворительно» – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.