



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования


**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)**

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

«СОГЛАСОВАНО»
Руководитель ОП

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента
социальных наук


(подпись) Костина Е.Ю.
(Ф.И.О. рук. ОП)
«14» января 2022 г.


(подпись) Е.Ю. Костина
«14» января 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтологические аспекты управленческой деятельности

Направление подготовки 39.04.01 Социология

(Социология управления)

Форма подготовки очная

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (уровень подготовки магистратура), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 № 79.

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента социальных наук, протокол №5 от 14 января 2022

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

Владивосток

2022

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)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

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

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

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

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

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

I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: формирование у магистрантов основ конфликтологических знаний, умений и навыков эффективно действовать в конфликтных ситуациях, применять средства и методы разрешения конфликтов в организационно-управленческой сфере.

Задачи:

- 1) сформировать у магистрантов представление о месте и роли конфликтологии в системе управленческих наук, ее объекте и предмете, целях и задачах;
- 2) способствовать освоению категориального аппарата дисциплины, знаний о типах конфликта в управленческой деятельности и его причинах, способах управления и профилактики конфликтов в управленческой сфере;
- 3) способствовать овладению магистрантами инструментами анализа конфликтных ситуаций в организации;
- 4) сформировать у магистрантов умение применять полученные знания на практике, разрабатывать и реализовывать план действий в конфликтной ситуации, осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций.

Результаты освоения (формирование компетенций):

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, определять стратегию действия	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет ее составляющие и связи между ними
		УК-1.3 Критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников
		УК-1.5 Строит сценарии реализации стратегий, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет ее составляющие и связи между ними	Знает типы конфликтов в организации
	Выявляет структуру конфликта в организации
УК-1.3 Критически оценивает надежность источников информации	Анализирует конфликтную ситуацию в организационно-управленческой деятельности как систему, выявляет причины и связи между ними.
	Знает источники информации о конфликтах в организации

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
информации, работает с противоречивой информацией из разных источников	Изучает информацию о конфликтах в организации из различных источников
	Критически оценивает информацию о конфликтах, полученную из различных источников, и работает с ней.
УК-1.5 Строит сценарии реализации стратегий, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения	Знает технологии управления конфликтами в организации
	Разрабатывает предложения по управлению конфликтом, выявляет возможные риски
	Построение сценариев реализации стратегий управления в конфликтной ситуации, определение возможных рисков и путей их устранения.

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Научно-исследовательский	ПК-4 Способен организовывать работы в управленческой сфере по организации и проведению социологических исследований, сбору и обработке данных, обеспечивающих разработку управленческого воздействия в конкретной сфере	ПК-4.1 Формирует и анализирует информационные массивы, обеспечивает разработку управленческого воздействия и оценку эффекта управленческого воздействия
		ПК-4.2 Организует социологические исследования, направленные на оценку программной и проектной деятельности органов управления
		ПК-4.3 Использует и анализирует социологическую поддержку управленческих процессов в органах власти и управления, административно управленческих подразделениях организаций и учреждений

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
ПК-4.1 Формирует и анализирует информационные массивы, обеспечивает разработку управленческого воздействия и оценку эффекта управленческого воздействия	Формирует и анализирует информационные массивы в части конфликтологических аспектов управленческой деятельности
	Обеспечивает разработку управленческих решений относительно воздействия на конфликт в организации
	Принимает участие в оценке управленческих решений и определении их эффекта в части управления конфликтами
ПК-4.2 Организует социологические исследования, направленные на оценку программной и проектной деятельности органов управления	Разрабатывает программы социологических исследований с целью оценки программной и проектной деятельности органов управления
	Проводит диагностику социальной напряженности (уровня конфликтности) в организации с целью прогнозирования конфликтов при осуществлении

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
	программной и проектной деятельности органов управления
	Организует социологические исследования, направленные на выявление уровня конфликтности в организациях, в том числе конфликтологического риска в программной и проектной деятельности органов управления.
ПК-4.3 Использует и анализирует социологическую поддержку управленческих процессов в органах власти и управления, административно управленческих подразделениях организаций и учреждений	Проводит социологические исследования, направленные на выявление уровня конфликтности управленческих процессов в органах власти и управления, административно управленческих подразделениях организаций и учреждений
	Использует и анализирует результаты исследований в области конфликтов в организационно-управленческой деятельности с целью социологической поддержки управленческих процессов в органах власти и управления, административно управленческих подразделениях организаций и учреждений.
	Осуществляет социологическую поддержку в части конфликтологического аспекта управленческих процессов в органах власти и управления, административно управленческих подразделениях организаций и учреждений

II. Трудоёмкость дисциплины и видов учебных занятий по дисциплине

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачётные единицы (144 академических часа).

Виды учебных занятий и работы обучающихся по дисциплине являются:

Обозначение	Виды учебных занятий и работы обучающегося
Лек	Лекции
Пр	Практические занятия
СР	Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная.

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося	Формы промежуточной аттестации, текущего

			Лек	Пр	СР	Контроль	контроля успеваемости
1	Определение предмета конфликтологии в управленческой деятельности	2	2	4	12		Устный опрос, доклад (сообщение), практическое задание
2	Основные подходы к объяснению источников и причин управленческих конфликтов	2	2	6	20		Устный опрос, доклад, сообщение, практическое задание
3	Типология конфликтов в организациях	2	2	2	6		Устный опрос, доклад (сообщение)
4	Корпоративные конфликты	2	2	2	2		Устный опрос
5	Методы исследования конфликтов в управленческой деятельности	2	2	16	30		Устный опрос, анализ кейсов, деловая игра, практическое задание
6	Методы управления организационно-управленческими конфликтами	2	2	2	6		Устный опрос, практическое задание
7	Качество менеджмента в организации и организационные изменения	2	2	2	6		Устный опрос, доклад (сообщение)
8	Медиация в менеджменте	2	2	-	4		Эссе
9	Конфликтологическое сопровождение управленческой деятельности	2	2	2	6		Устный опрос, доклад, практическое задание
	Итого:		18	36	90		зачет

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Тема 1. Определение предмета конфликтологии в управленческой деятельности (2 часа, занятие проводится с использованием метода активного обучения – проблемная лекция)

Понятие управления. Общеметодологические проблемы исследования управленческих конфликтов. Прикладные и практические проблемы организационной конфликтологии.

Понятие управленческой деятельности. 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 управленческого конфликта.

Тема 2. Основные подходы к объяснению источников и причин управленческих конфликтов (2 часа)

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

Тема 3. Типология конфликтов в организациях (2 часа)

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

Тема 4. Корпоративные конфликты (2 часа с использованием методов активного обучения – проблемная лекция)

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 5. Методы исследования конфликтов в управленческой деятельности (2 часа)

Проблемы исследования конфликтов в 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 6. Методы управления организационно-управленческими конфликтами (2 часа с использованием метода 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.

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.

Социально-психологические методы управления конфликтами. Самоменеджмент. Позитивная, конструктивная критика.

Тема 7. 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 8. Медиация в менеджменте (2 часа)

Формальная процедура медиации. Преимущества и недостатки медиации в разрешении конфликтов в организации. Динамика медиации. Этапы, цели и формирование ключевых навыков. Медиация в условиях острого конфликта. Использование медиации в групповых спорах. Внедрение принципов медиации в работу организации.

Тема 9. Конфликтологическое сопровождение управленческой деятельности (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.

IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Практические занятия (36 часов, в том числе 6 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 и управленческого конфликта.

Самостоятельная работа (6 час.) состоит в изучении литературы по теме занятия, выполнении практического задания № 1.

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.

Самостоятельная работа (6 час.) состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке доклада (сообщения).

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.

Самостоятельная работа (6 час.) состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке доклада (сообщения).

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.

Самостоятельная работа (6 час.) состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке доклада (сообщения).

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.

Самостоятельная работа (4 часа) состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке доклада (сообщения).

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.

Самостоятельная работа (6 час.) состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке доклада (сообщения), выполнении практического задания № 2.

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.

Самостоятельная работа (6 час.) состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке доклада (сообщения), выполнении практического задания № 3.

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

1. Описательные методы.
2. Аналитические методы.
3. Опросные методы.

Самостоятельная работа (4 часа) состоит в изучении литературы по теме занятия.

Занятие 9. Практическое занятие по теме «Конфликт ли это?» (4 часа, в том числе 2 часа с использованием метода 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 тот 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 полусутоливой форме обратил на это внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении шутника.

Самостоятельная работа (6 час.) состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке к решению ситуационных задач.

Занятие 10. Практическое занятие по теме «Сбор информации о структурных характеристиках конфликта в организации» (4 часа, в том числе 2 часа с использованием метода 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?

Самостоятельная работа (4 часа) состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке к решению ситуационных задач.

Занятие 11. Практическое занятие по теме «Методы диагностики организационно-управленческих конфликтов» (2 часа, занятие проводится с использованием метода 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.

Самостоятельная работа (6 час.) состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке к деловой игре.

Занятие 12. Практическое занятие по теме «Методы диагностики организационно-управленческих конфликтов (2 часа)

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.

Самостоятельная работа (6 час.) состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке к деловой игре, выполнении практического задания № 4.

Занятие 13. Практическое занятие по теме «Методика диагностики конфликтов в подразделении» (2 часа)

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).

Самостоятельная работа (6 час.) состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке доклада (сообщения), выполнении практического задания № 5.

Занятие 14. Методы управления организационно-управленческими конфликтами (2 часа)

1. Классификация стратегий управления конфликтами.
2. Предупреждение и профилактика конфликта в организации.

3. Стратегия управления актуализированными конфликтами.
4. Стимулирование как метод управления конфликтами.

Самостоятельная работа (6 час.) состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке доклада (сообщения).

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

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

Самостоятельная работа (6 час.) состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке к тестированию.

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.

Самостоятельная работа (6 час.) состоит в изучении литературы по теме занятия, выполнении практического задания № 6.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

**Самостоятельная работа студентов по дисциплине
«Конфликтологические аспекты управленческой деятельности» (90 час.)**

Текущая самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений и включает:

работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации;

подготовку к практическим занятиям, в том числе подготовку конспектов;

изучение вопросов, вынесенных на самостоятельную проработку, представленные в виде докладов (сообщений);

подготовку к зачету.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа предусматривает поиск, анализ, структурирование информации, выполнение практических заданий.

Контроль самостоятельной работы студентов и качество освоения тем дисциплины осуществляется посредством опроса студентов на практических заданиях и защиты практических заданий.

Оценка текущей успеваемости определяется в баллах в соответствии с рейтинг-планом, предусматривающим все виды деятельности.

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, практическое задание № 1	6 час.	Устный опрос, практическое задание
2	2 неделя	Подготовка к практическому занятию № 2: изучение литературы, подготовка доклада, сообщения	6 час.	Устный опрос, доклад (сообщение)
3	3 неделя	Подготовка к практическому занятию № 3: изучение литературы, подготовка доклада, сообщения	6 час.	Устный опрос, доклад (сообщение)
4	4 неделя	Подготовка к практическому занятию № 4: изучение литературы, доклад, сообщение	6 час.	Устный опрос, доклад, сообщение
5	5 неделя	Подготовка к практическому занятию № 5: изучение литературы, подготовка доклада (сообщения)	4 часа	Устный опрос, доклад (сообщение)
6	6 неделя	Подготовка к	6 час.	Устный опрос,

		практическому занятию № 6: изучение литературы, доклад, сообщение, выполнение практического задания № 2		доклад, сообщение, практическое задание
7	7 неделя	Подготовка к практическому занятию № 7: изучение литературы, доклад, сообщение, выполнение практического задания № 3	6 час.	Устный опрос, доклад (сообщение), практическое задание
8	8 неделя	Подготовка к практическому занятию № 8: изучение литературы	4 часа	Устный опрос
9	9-10 неделя	Подготовка к практическому занятию № 9: изучение литературы, подготовка к решению кейсов	6 час.	Устный опрос, анализ кейсов
10	11-12 недели	Подготовка к практическому занятию № 10: изучение литературы, подготовка к решению кейсов	4 часа	Устный опрос, анализ кейсов
11	13 неделя	Подготовка к практическому занятию № 11: изучение литературы, подготовка к деловой игре	6 час.	Устный опрос, деловая игра
12	14 неделя	Подготовка к практическому занятию № 12: изучение литературы, подготовка к деловой игре, выполнение практического задания № 4	6 час.	Устный опрос, деловая игра, практическое задание
13	15 неделя	Подготовка к практическому	6 час.	Устный опрос, практическое

		занятию № 13: изучение литературы, выполнение практического задания № 5		задание
14	16 неделя	Подготовка к практическому занятию № 14: изучение литературы, доклад, сообщение	6 час.	Устный опрос, доклад, сообщение
15	17 неделя	Подготовка к практическому занятию № 15: изучение литературы	6 час.	Устный опрос
16	18 неделя	Подготовка к практическому занятию № 16: изучение литературы, доклад, сообщение, практическое задание № 6	6 час.	Устный опрос, доклад, практическое задание
		Итого	90 часов	

В процессе самостоятельной работы обучающиеся осуществляют следующие виды деятельности:

- подготовку к практическим 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.

VI. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№	Контролируемые	Коды и этапы	Оценочные средства
---	----------------	--------------	--------------------

п/п	разделы / темы дисциплины	формирования компетенций	текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Темы №№ 1-9	УК-1	знает	устный опрос, собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), эссе (ПР-3)	Вопросы к экзамену №№ 1-26
			умеет	собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3)	Вопросы к экзамену №№ 1-26
			владеет	собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11)	Вопросы к экзамену №№ 1-26
2	Темы №№ 1-9	ПК-4	знает	собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3)	Вопросы к экзамену №№ 1-26
			умеет	собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3),	Вопросы к экзамену №№ 1-26
			владеет	собеседование (УО-1), доклад, сообщение (УО-3), дискуссия (УО-4), эссе (ПР-3), эссе (ПР-3), разноуровневые задания, кейсы (ПР-11)	Вопросы к экзамену №№ 1-26

VII. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Решетникова, К. В. Конфликты в системе управления: учеб. пособие / К. В. Решетникова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 175 с. – ISBN 978-5-238-02393-9. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028652> (дата обращения: 10.02.2021). –

Режим доступа: по подписке. <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=Znanium:Znanium-1028652&theme=FEFU>

2. Решетникова, К. В. Организационная конфликтология : учебное пособие / К. В. Решетникова. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 175 с. 10 экз. <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=chamo:843557&theme=FEFU>

3. Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие / В. А. Светлов. – 2-е изд. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 136 с. – ISBN 978-5-4486-0444-7. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html> (дата обращения: 10.02.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=IPRbooks:IPRbooks-79819&theme=FEFU>

4. Семенов, В. А. История и теория институтов конфликто разрешения : учебное пособие / В. А. Семенов, В. П. Милецкий. – Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 237 с. – ISBN 978-5-4497-0412-2. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/90170.html> (дата обращения: 10.02.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=IPRbooks:IPRbooks-90170&theme=FEFU>

5. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник для вузов / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дашков и К, 2018. – 2018. – 237 с. 5 экз. <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=chamo:868019&theme=FEFU>

Дополнительная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие для военных вузов / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – Изд. 4-е, перераб. и доп. – Москва : Проспект, 2016. – 336 с. 6 экз. <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=chamo:813161&theme=FEFU>

2. Громакова, В. Г. Информационно-аналитическое обеспечение в конфликтологии : учебное пособие / В. Г. Громакова. – Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. – 160 с. – ISBN 978-5-9275-2977-3. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/87715.html> (дата обращения: 11.02.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=IPRbooks:IPRbooks-87715&theme=FEFU>

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

4. Ключкова, О. А. Конфликтология : практикум / О. А. Ключкова. – 2-е изд. – Комсомольск-на-Амуре, Саратов : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 136 с. – ISBN 978-5-4497-0127-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html> (дата обращения: 11.02.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=IPRbooks:IPRbooks-85814&theme=FEFU>

5. Козлов, А. С. Конфликтология социальных групп и организаций / А. С. Козлов, Е. В. Левина, П. А. Эстрова. – Москва : URSS, : [Ленанд], [2015]. – 263 с. 10 экз. <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=chamo:779428&theme=FEFU>

6. Конфликтология : учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; под ред. А. Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2018. – 301 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-005724-8. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/968843> (дата обращения: 10.02.2021). – Режим доступа: по подписке: <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=Znanium:Znanium-968843&theme=FEFU>

7. Мельниченко, Р. Г. Медиация : учебное пособие для бакалавров / Р. Г. Мельниченко. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 191 с. – ISBN 978-5-394-02344-6. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/75215.html> (дата обращения: 10.02.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=IPRbooks:IPRbooks-75215&theme=FEFU>

8. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебное пособие / Г. К. Овруцкая. – Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-9275-2696-3. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html> (дата обращения: 10.02.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=IPRbooks:IPRbooks-87452&theme=FEFU>

9. Решетникова, К. В. Организационная конфликтология : учебное пособие / К. В. Решетникова. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 175 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-16-003512-3. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1012943> (дата обращения: 10.02.2021). –

Режим доступа: по подписке. <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=Znanium:Znanium-1012943&theme=FEFU>

10. Словарь по конфликтологии : словарь / С. Б. Никонова, В. И. Новосельцев, В. А. Светлов [и др.]. – 2-е изд. – Саратов : Вузовское образование, 2019. – 325 с. – ISBN 978-5-4487-0437-6. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/79794.html> (дата обращения: 10.02.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=IPRbooks:IPRbooks-79794&theme=FEFU>

11. Управление командой: Практическое руководство – Москва : Альпина Паблишер, 2017. – 220 с. (Harvard Business Review 10 лучших статей) ISBN 978-5-9614-6496-2. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003140> (дата обращения: 10.02.2021). – Режим доступа: по подписке. <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=Znanium:Znanium-1003140&theme=FEFU>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Вестник Федерального института медиации. – URL: <http://fedim.ru/biblioteka-mediatora/vestnik-federalnogo-instituta-mediatsii/>
2. Журнал «Конфликтология». – URL: <https://www.elibrary.ru/contents.asp?id=43123647>
3. Московская школа конфликтологии. – URL: <https://conflictmanagement.ru/>
4. Научно-методический центр медиации и права. – URL: <https://mediacia.com/mediation-in-the-world/>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения
Не предусмотрено.

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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 (сообщения) 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. 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 самостоятельно.
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). Заканчивается семинарское занятие подведением итогов. 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.

Методические рекомендации для подготовки к 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 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 «Конфликтологические аспекты управленческой деятельности» 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 себя 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.

Примерные ситуации

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.

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.

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

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.

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.

Примерные темы практических заданий

Задание 1. Определение предметного поля конфликтологии в организациях

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

Задание 2. 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 3. 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 4. 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 5. 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.

Задание 6. Выявление уровня конфликтности в организационно-управленческой сфере на материалах конкретной организации, разработка плана действий с целью осуществления конфликтологического сопровождения деятельности организации.

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, должна содержать минимум текста, несущего смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто. Рекомендуемое число слайдов - 10. 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), 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. 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-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. Стилю 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. «Конфликтные личности»: ситуация или характер?
2. Факторы, способствующие проявлению конструктивной роли организационных конфликтов.
3. Структурные конфликты: примеры, их организационные и личностные причины.
4. Инновационные конфликты: примеры, их внешние и внутренние причины.

5. Конфликты значимости: примеры, их организационные и личностные причины.
6. Конфликты справедливости: примеры, их организационные и личностные причины.
7. Конфликты, связанные с соперничеством за ресурсы: примеры, их организационные и личностные причины.
8. Динамические конфликты: примеры, их организационные и личностные причины.
9. Примеры неосознаваемых мотивов в конфликте и их причины.
10. Причины различий в представлениях о конфликтной ситуации.
11. Чем отличаются понятия «позиции конфликтующих сторон» и «образ конфликтной ситуации»?
12. Чем отличаются понятия «предмет конфликта» и «объект конфликта»?
13. Типология конфликтогенов.
14. Инцидент: случайное стечение обстоятельств или закономерность?
15. Позитивные и негативные функции этапа кульминации (пики) конфликта в организации.
16. Позитивные и негативные субъективные последствия конфликта в организации.
17. Позитивные и негативные объективные последствия конфликта в организации.
18. Виды и примеры внутриличностных конфликтов в менеджменте.
19. Примеры деловых конфликтов вследствие несоответствия ролевым ожиданиям партнера.
20. Стратегия избегания: примеры, конструктивные и деструктивные функции в организационном конфликте.
21. Стратегия борьбы: примеры, конструктивные и деструктивные функции в организационном конфликте.
22. Стратегия приспособления: примеры, конструктивные и деструктивные функции в организационном конфликте.
23. Стратегия компромисса: примеры, конструктивные и деструктивные функции в организационном конфликте.
24. Примеры использования медиаторства в разрешении организационных конфликтов.
25. Влияние стиля руководства на разрешение организационных конфликтов.
26. Жесткий стиль переговоров: примеры, плюсы и минусы.

27. Мягкий стиль переговоров: примеры, плюсы и минусы.
28. Позиционный торг в переговорах: примеры, плюсы и минусы.

IX. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа

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.

X. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Конфликтологические аспекты управленческой деятельности» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация проводится в форме контрольных мероприятий (работа на семинарских занятиях, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, доклад, сообщение) 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.

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-11 - Разноуровневые задачи и задания - 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.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Конфликтологические аспекты управленческой деятельности» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Промежуточная аттестация (зачет) 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.

В рамках дисциплины допускается применение рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные темы практических заданий

Задание 1. Определение предметного поля конфликтологии в организациях

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

Задание 2. 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 3. 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 4. 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 5. 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.

Задание 6. Выявление уровня конфликтности в организационно-управленческой сфере на материалах конкретной организации, разработка

плана действий с целью осуществления конфликтологического сопровождения деятельности организации.

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.

Примерные темы эссе

1. «Конфликтные личности»: ситуация или характер?
2. Факторы, способствующие проявлению конструктивной роли организационных конфликтов.
3. Структурные конфликты: примеры, их организационные и личностные причины.
4. Инновационные конфликты: примеры, их внешние и внутренние причины.
5. Конфликты значимости: примеры, их организационные и личностные причины.
6. Конфликты справедливости: примеры, их организационные и личностные причины.

7. Конфликты, связанные с соперничеством за ресурсы: примеры, их организационные и личностные причины.
8. Динамические конфликты: примеры, их организационные и личностные причины.
9. Примеры неосознаваемых мотивов в конфликте и их причины.
10. Причины различий в представлениях о конфликтной ситуации.
11. Чем отличаются понятия «позиции конфликтующих сторон» и «образ конфликтной ситуации»?
12. Чем отличаются понятия «предмет конфликта» и «объект конфликта»?
13. Типология конфликтогенов.
14. Инцидент: случайное стечение обстоятельств или закономерность?
15. Позитивные и негативные функции этапа кульминации (пики) конфликта в организации.
16. Позитивные и негативные субъективные последствия конфликта в организации.
17. Позитивные и негативные объективные последствия конфликта в организации.
18. Виды и примеры внутриличностных конфликтов в менеджменте.
19. Примеры деловых конфликтов вследствие несоответствия ролевым ожиданиям партнера.
20. Стратегия избегания: примеры, конструктивные и деструктивные функции в организационном конфликте.
21. Стратегия борьбы: примеры, конструктивные и деструктивные функции в организационном конфликте.
22. Стратегия приспособления: примеры, конструктивные и деструктивные функции в организационном конфликте.
23. Стратегия компромисса: примеры, конструктивные и деструктивные функции в организационном конфликте.
24. Примеры использования медиаторства в разрешении организационных конфликтов.
25. Влияние стиля руководства на разрешение организационных конфликтов.
26. Жесткий стиль переговоров: примеры, плюсы и минусы.
27. Мягкий стиль переговоров: примеры, плюсы и минусы.
28. Позиционный торг в переговорах: примеры, плюсы и минусы.

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.

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

Оценка «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.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к зачету

1. Прикладные и практические проблемы организационной конфликтологии.
2. Определение конфликта в системе управления. Соотношение понятий социального конфликта и конфликта в системе управления.
3. Конфликтная природа управленческих отношений.
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. Понятие, виды, корпоративных конфликтов. Гринмэйл (корпоративный шантаж). Участники корпоративных конфликтов.
16. Обзор диагностических средств конфликтов в организационно-управленческой сфере.
17. Описательные методы диагностики конфликтов в организационно-управленческой сфере.
18. Аналитические методы диагностики конфликтов в организационно-управленческой сфере.
19. Опросные методы диагностики внутриличностных конфликтов в организационно-управленческой сфере.
20. Опросные методы диагностики межличностных конфликтов в организационно-управленческой сфере.
21. Опросные методы диагностики межгрупповых конфликтов в организационно-управленческой сфере.
22. Основания классификации стратегий управления конфликтами в организационно-управленческой сфере.

23. Предупреждение и профилактика конфликтов в организационно-управленческой сфере.
24. Стратегии управления актуализированными конфликтами в организациях.
25. Управление на постконфликтной стадии.
26. Стимулирование как метод управления конфликтами в организационно-управленческой сфере.
27. Посредничество при управлении организационно-управленческими конфликтами.
28. Переговоры как социальная технология управления организационно-управленческими конфликтами: преимущества и сложности.
29. Роль самоменеджмента в предупреждении конфликтов в управленческой деятельности.
30. Предупреждение конфликтов в менеджменте организации.
31. Организационные изменения, реинжиниринг бизнес-процессов.
32. Стратегии и тактики конфликт-менеджмента в организации.
33. Проблемы внедрения медиации в работу организации.
34. Технологии и методы в конфликтологическом консультировании.

**Шкала оценивания ответа на зачете по дисциплине
«Конфликтологические аспекты управленческой деятельности»**

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Оценки и требования к освоению дисциплины	
		Зачтено (61 и более баллов по рейтингу)	не зачтено (менее 61 баллов по рейтингу)
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, определять стратегию действия	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет ее составляющие и связи между ними УК-1.3 Критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников УК-1.5 Строит сценарии реализации стратегий, определяя	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теоретико-методологические и практические основы; не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал из источников из списка основной литературы по данной дисциплине, точно обосновывает свои ответы на дополнительные вопросы,	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает теоретико-методологических и практических основ, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические задания. Не выполнил практические задания,

	возможные риски и предлагая пути их устранения	владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических заданий. Выполнил все практические задания, активно работал на практических занятиях.	пропустил более 61 % практических занятий.
ПК-4 Способен организовывать работы в управленческой сфере по организации и проведению социологических исследований, сбору и обработке данных, обеспечивающих разработку управленческого воздействия в конкретной сфере	<p>ПК-4.1 Формирует и анализирует информационные массивы, обеспечивает разработку управленческого воздействия и оценку эффекта управленческого воздействия</p> <p>ПК-4.2 Организует социологические исследования, направленные на оценку программной и проектной деятельности органов управления</p> <p>ПК-4.3 Использует и анализирует социологическую поддержку управленческих процессов в органах власти и управления, административно управленческих подразделениях организаций и учреждений</p>	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теоретико-методологические и практические основы; не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал из источников из списка основной литературы по данной дисциплине, точно обосновывает свои ответы на дополнительные вопросы, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических заданий. Выполнил все практические задания, активно работал на практических занятиях.	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает теоретико-методологических и практических основ, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические задания. Не выполнил практические задания, пропустил более 61 % практических занятий.