

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
Нижегородский государственный технический университет им. Р.Е. Алексеева  
Институт экономики и управления (ИНЭУ)  
сокращенное и полное наименование института  
Кафедра «Менеджмент» (МЕН)  
сокращенное и полное наименование кафедры

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ АУДИТОРНОЙ И  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

---

**Конфликтология**

наименование дисциплины

**Направление подготовки**

**38.03.02 «Менеджмент»**

код и полное наименование направления подготовки

**Менеджмент организаций различных организационно-правовых форм**

(наименование профиля подготовки)

**Уровень образования**

**бакалавриат**

бакалавриат, магистратура, специалитет

**Форма обучения**

**Очная**

Нижний Новгород  
2018

Разработчики/составители методических рекомендаций по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Конфликтология»:

Старший преподаватель, Долгов М.Ю.  
ученое звание, степень, фамилия, имя, отчество

Кафедра «Менеджмент»

Дата, подпись \_\_\_\_\_ « 7 » 05 20 18 г.

Методические рекомендации по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Конфликтология» рассмотрены на заседании кафедры «Менеджмент»  
наименование кафедры

Протокол № 4 от « 7 » 05 20 18 г.

Заведующий кафедрой д.ф.н., профессор Матиашвили В.М.  
ученое звание, степень, фамилия, имя, отчество

Дата, подпись \_\_\_\_\_ « 7 » 05 20 18 г.

Методические рекомендации по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Конфликтология» согласованы с председателем методической комиссии по профилю подготовки, специальности (или председателем предметной комиссии)

Заведующий кафедрой  
должность

д.ф.н., профессор Матиашвили В.М.  
ученое звание, степень, фамилия, имя, отчество

\_\_\_\_\_ « 7 » 05 20 18 г.  
дата, подпись

Методические рекомендации по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Конфликтология» утверждены Учебно-методическим советом ИНЭУ

Протокол № 5 от « 22 » 05 20 18 г.

СОГЛАСОВАНО:

Методические рекомендации по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Конфликтология» зарегистрированы в УМУ под учетным номером

6040  
Начальник МО УМУ \_\_\_\_\_ Горностаева А.В. « 24 » 05 20 18 г.  
личная подпись расшифровка подписи дата

## Содержание

Блок 2. Методическое обеспечение дисциплины	4
Введение	4
2.1. Методические рекомендации по организации аудиторной работы	4
1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Тематический план освоения дисциплины на практических занятиях	5
3. Структура отчета по практической работе	7
2.2. Методические рекомендации по организации и планированию самостоятельной работы студентов	11
4. Рекомендации по выполнению самостоятельной работы	12
Блок 3. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	15

## **Блок 2. Методическое обеспечение дисциплины**

### **Введение**

Методические рекомендации по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Конфликтология» направления подготовки бакалавриат 38.03.02 «Менеджмент», профиль подготовки: «Менеджмент организаций различных организационно-правовых форм» для очной формы обучения разработаны с учетом ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» января 2016 г. № 7 и в соответствии с «Положением об учебно-методическом комплексе дисциплины», утвержденного приказом ректором НГТУ № 142 от 26.03.2015 г.

### **2.1. Методические рекомендации по организации аудиторной работы**

#### **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

**Цель освоения дисциплины:** формирование у бакалавров комплекса знаний о современных направлениях в развитии учения о конфликтах; освоение современного инструментария анализа конфликтов, алгоритмов тестирования поведения человека в современных конфликтах; формирование основ психологии неконфликтной личности.

#### **Задачи:**

- освоение студентами основ методологии в конфликтологии;
- обучение студентов навыкам в решении конфликтов;
- овладение приемам прогнозирования конфликтов.

Профессиональная деятельность бакалавра направлена на участие в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы); разработку и реализацию бизнес-планов создания нового бизнеса.

Дисциплина «Конфликтология» представляет собой дисциплину вариативной части, дисциплина по выбору (Б1.В.ДВ.3.1). Дисциплина базируется на курсах: Коммуникативный менеджмент, Управление человеческими ресурсами, Психология менеджмента, Основы функционального менеджмента.

Общая трудоемкость, виды занятий, форма аттестации представлена в таблице 1.

Таблица 1. Общая трудоемкость, виды занятий, форма аттестации

Семестр	Общая трудоемкость, часов (ЗЕТ)	Лекции, часов	Практические занятия, часов	Лабораторные работы, часов	СРС, часов	Внеаудиторная контактная работа	Контрольная работа
Очная форма обучения Форма аттестации: экзамен -36ч.							
6	252 (7)	34	34	-	142	6	+

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции: ПК-2, ПК-17.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования.

#### **Бакалавр должен знать:**

- основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; современные технологии управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);
- основные методики оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности с целью решения определенного круга проблем, вызвавших зарождение конфликта (ПК-17).

#### **Бакалавр должен уметь:**

- разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);
- оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности с целью решения определенного круга проблем, вызвавших зарождение конфликта (ПК-17).

#### **Бакалавр должен владеть:**

- различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);
- навыками оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности с целью решения определенного круга проблем, вызвавших зарождение конфликта (ПК-17).

В учебном процессе преподаватель использует активные и интерактивные формы обучения студентов, которые должны опираться на их творческое мышление и в наибольшей степени активизировать

познавательную деятельность, делать их соавторами новых идей, приучать их самостоятельно принимать оптимальные решения и способствовать их реализации.

В аудиторной работе со студентами предполагается проведение лекций-бесед и (или) лекций-дискуссий. При чтении лекций используются слайд-лекции, каждая из которых должна содержать конспект материала по определенной теме дисциплины.

#### **Рекомендации по работе на лекционных занятиях:**

1. Обратит внимание на то, как строится лекция. Она состоит, в основном из:
  - вводной части, в которой актуализируется сущность вопроса, идет подготовка к восприятию основного учебного материала;
  - основной части, где излагается суть рассматриваемой проблемы;
  - заключения, где делаются выводы и даются рекомендации, практические советы.
2. Настроиться на лекцию. Настрой предполагает подготовку, которую рекомендует преподаватель. Например, самостоятельно найти ответ на вопрос домашнего задания, читая раздел рекомендуемого литературного источника и выявить суть рассматриваемых положений. Благодаря такой подготовке возникнут вопросы, которые можно будет выяснить на лекции. Кроме того, соответствующая подготовка к лекции облегчает усвоение нового материала, заранее ориентируя на узловые моменты изучаемой темы. Важна и самоподготовка к лекции через стимулирование чувства интереса, желания узнать новое.
3. Отключить до начала лекции мобильный телефон (или поставить его в бесшумный режим), чтобы случайный звонок не отвлек преподавателя и других студентов.
4. Слушать лекцию внимательно и сосредоточенно. В противном случае есть риск не усвоить именно главные положения темы, оставить за кадром вопросы, которые осложняют учебу в дальнейшем.
5. Если Вы в чем-то не согласны (или не понимаете) с преподавателем, то совсем не обязательно тут же перебивать его и, тем более, высказывать свои представления, даже если они и кажутся Вам верными. Перебивание преподавателя на полуслове – это верный признак невоспитанности. А вопросы следует задавать либо после занятий (для этого их надо кратко записать, чтобы не забыть), либо выбрав момент, когда преподаватель сделал хотя бы небольшую паузу, и обязательно извинившись.
6. Помнить, что лекцию лучше конспектировать, независимо есть тема в учебнике или ее нет. Научитесь правильно составлять конспект лекции.

#### **2. Тематический план освоения дисциплины на практических занятиях**

Тематический план освоения дисциплины на практических занятиях представлен в таблице 2.

Таблица 2. Тематический план освоения дисциплины на практических занятиях

№ р- ла	Темы лекций	Тема практических занятий	Трудое мкость (час.) очная форма обуче- ния
1.	Конфликтология в системе социальных дисциплин	Структура конфликта. Семинарское занятие по указанным темам	5
2.	Условия и причины возникновения конфликта, его динамика	Возникновение и развитие конфликта. Семинарское занятие по указанным темам	8
3.	Современный социальный конфликт	Социальный конфликт. Семинарское занятие по указанным темам	8
4.	Организационно- управленческий конфликт	Организационно-управленческий конфликт. Семинарское занятие по указанным темам	5
5.	Управление конфликтами	Управление конфликтами. Семинарское занятие по указанным темам	8
	ИТОГО		34

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме: участие в групповых обсуждениях, выполнение тестов, выполнения и защита индивидуальных практических заданий, активность на семинарских занятиях; промежуточный контроль в форме экзамена, который принимает преподаватель, проводивший лекционные занятия с данными студентами.

#### **Правила выполнения практических работ (заданий).**

Практические занятия, которые проводятся в следующих формах: семинар, практические задания.

Они служат для осмысления и более глубокого изучения теоретических проблем, а также отработки навыков использования знаний, которое дает студенту возможность:

- проверить, уточнить, систематизировать знания;
- овладеть терминологией и свободно ею оперировать;
- научиться точно и доказательно выражать свои мысли на языке конкретной науки;
- анализировать факты, вести диалог, дискуссию, оппонировать.

Практические занятия призваны укреплять интерес студента к науке и научным исследованиям, научить связывать научно-теоретические положения с практической деятельностью. В процессе подготовки к ним происходит развитие умений самостоятельной работы: развиваются умения самостоятельного поиска, отбора и переработки информации.

Студент должен:

- строго выполнять весь объем самостоятельной подготовки, представленный в методических указаниях по самостоятельной работе;
- знать, что проведению каждого практического занятия предшествует проверка готовности студента, которая проводится преподавателем в его начале;
- решить на практическом занятии задачи (задания), предусмотренные данными методическими указаниями, по каждой теме;
- ответить на контрольные вопросы по каждой теме во время защиты каждой выполненной практической работы – текущий контроль.

#### **Задания и последовательность выполнения практических работ**

##### **Практическая работа № 1**

Тема: Конфликтология в системе социальных дисциплин.

Цель: приобретение знаний и навыков в методологических основах конфликтологии.

Задание: рассмотреть и изучить структуру конфликта.

Контрольные вопросы:

1. Определите и опишите структуру конфликта.
2. Опишите историю возникновения конфликтологии.
3. Опишите конфликты Российской истории.

##### **Практическая работа № 2**

Тема: Условия и причины возникновения конфликта, его динамика.

Цель: приобретение знаний и навыков в определении условий и причин возникновения конфликта, его динамики.

Задание: рассмотреть и проанализировать возникновение и развитие конфликта.

Контрольные вопросы:

1. Определите условия возникновения конфликта.
2. Определите причины возникновения конфликта.
3. Определите динамику конфликта.

##### **Практическая работа № 3**

Тема: Доклады на темы: Условия и причины возникновения конфликта, его динамика.

Цель: приобретение знаний и навыков в определении условий и причин возникновения конфликта, его динамики.

Задание: рассмотреть и проанализировать условия и причины возникновения конфликта, его динамику.

Контрольные вопросы:

1. Причинные факторы конфликтов.
2. Условия регуляции конфликтных отношений.
3. Культуральные различия в переговорах.

##### **Практическая работа № 4**

Тема: Современный социальный конфликт.

Цель: приобретение знаний и навыков в социальных конфликтах.

Задание: рассмотреть и проанализировать современные социальные конфликты.

Контрольные вопросы:

1. Рассмотреть социальный конфликт.
2. Определите суть и стороны конфликта.
3. Предположите, как дальше может развиваться конфликтная ситуация.

#### **Практическая работа № 5**

Тема. Доклады по теме: Современный социальный конфликт.

Цель: приобретение знаний и навыков в социальных конфликтах.

Задание: рассмотреть и проанализировать современные социальные конфликты.

Контрольные вопросы:

1. Медиаторство в условиях современной России.
2. Тактика поведения руководителя в конфликтной ситуации.
3. Адекватность восприятия социального конфликта. Диагностика среды протекания социального конфликта.

#### **Практическая работа № 6**

Тема: Организационно-управленческий конфликт

Цель: приобретение знаний и навыков в организационно-управленческом конфликте.

Задание: рассмотреть и проанализировать организационно-управленческий конфликт.

Контрольные вопросы:

1. Каков алгоритм поведения в конфликте.
2. Тактика поведения руководителя в конфликтной ситуации.
3. Стратегия и модели посредничества в конфликте. Тактика воздействия на конфликтующие стороны.

#### **Практическая работа № 7**

Тема: Управление конфликтами.

Цель: приобретение знаний и навыков в управлении конфликтами.

Задание: рассмотреть и проанализировать управление конфликтами.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите особенности межличностных конфликтов.
2. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.
3. Назовите типы межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности субъектов в личностных отношениях.

#### **Практическая работа № 8**

Тема. Доклады по теме: Управление конфликтами.

Цель: приобретение знаний и навыков в управлении конфликтами.

Задание: рассмотреть и проанализировать управление конфликтами.

Контрольные вопросы:

1. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом.
2. Предупреждение конфликтов и стресс.
3. Условия регуляции конфликтных отношений. Роль информации о событиях конфликта.

#### **3. Структура отчета по практической работе**

Результаты выполнения практической работы оформляются студентами в виде отчета:

- 1) указываются наименование и цель выполнения практической работы;
- 2) приводится описание организации (определяется преподавателем по согласованию со студентом);
- 3) указывается, что исследуется или рассчитывается и с помощью, каких методов и формул;
- 4) в соответствии с заданием заполняются таблицы, приводятся расчеты, строятся графики;
- 5) по результатам выполненных заданий проводится анализ исследуемого явления, объекта, процесса;
- 6) выводы по выполненной работе.

На титульном листе практической работы ставятся дата, подпись исполнителя и преподавателя, принявшего практическую работу.

На занятиях проводится защита результатов работы и полученных выводов. Защита результатов работы организуется перед всей группой студентов, полученные выводы обсуждаются всеми студентами, которые задают вопросы, дискутируют. Преподаватель в заключении подводит общие итоги работы. В течение практического занятия студенты выполняют одну или несколько работ (заданий) под руководством преподавателя в соответствии с изучаемым содержанием учебного материала. Оценки за выполнение практических работ являются показателями текущей успеваемости студентов по учебной дисциплине.

Специфика каждого подвида работ и методика их выполнения следующие:

1. Кейсы – проанализировать и описать заданную ситуацию, сделав соответствующие выводы.

2. Ситуационная задача – решить задачу путем изучения частной обстановки ситуации, провести расчет для определения потенциального развития событий, описать возможный результат.

3. Сквозные задачи – выполнить все пункты задачи, которые указаны в условии, используя исходные данные.

4. Индивидуальные проекты – выполнить четко поставленную задачу при помощи системного подхода (сочетание теоретических знаний и практических навыков) самостоятельно.

5. Групповые проекты – аналогичный метод решения с п. 4, только действовать необходимо в группе сообща.

Большинство тем из курса эффективнее осваивать с применением практических ситуаций для анализа, разработанных на основе данных по реально существующим компаниям. Студент получает возможность поставить себя на место руководителя предприятия и попробовать применить полученные знания для решения проблем компании. Задача студента – проанализировать ситуацию и предложить свой вариант действий в предлагаемых обстоятельствах.

Каждая управленческая ситуация отличается уникальными особенностями, требует уникальных решений и действий. С помощью ситуаций для анализа, будущие выпускники могут попытаться решить реальные проблемы реальных менеджеров в реальных компаниях.

Существует две формы анализа практической ситуации – устная и письменная.

Подготовка письменного анализа ситуации. Не существует четких указаний для оформления и структуризации письменного анализа. Материалы, посвященные компаниям и их проблемам, настолько разнообразны, что нельзя каким-то образом стандартизировать процесс создания письменного отчета, который подходил бы к работе над всеми ситуациями для анализа. Преподаватель может дать каждому студенту тему для письменного отчета. Возможен и другой подход – подготовка развернутого анализа всей ситуации, в ходе которого студент должен:

1) определить все проблемы, на которые руководство компании должно обратить внимание;

2) выполнить анализ и дать оценку этих проблем;

3) предложить план действий и пакет рекомендаций по результатам своего анализа.

Во время написания отчета по анализу ситуации необходимо помнить следующее.

1. Ваш анализ и оценки должны подтверждать ваши выводы. Избегайте неаргументированных мнений, излишнего обобщения. Ваш отчет должен быть связным, логически выстроенным, а мнения подкреплены фактами и цифрами.

2. Если вам для анализа понадобились вычисления, представьте их в таблицах и диаграммах. Это понятнее и нагляднее. Не надо собирать все вспомогательные графические и табличные материалы в конце отчета, разместите их в тексте по мере изложения материала, чтобы читателю было понятно, к чему они относятся и что означают. Все эти вспомогательные материалы должны тесно связываться с вашими выводами. Включите в текст ссылки на таблицы и диаграммы.

3. Продемонстрируйте свое владение понятиями и средствами анализа, которые вы применяете.

4. Интерпретация материалов ситуации должна быть обоснованной и объективной. Избегайте не имеющих к делу замечаний, а также заключений, в которых учитываются только те факторы, которые укладываются в вашу модель, а остальные отменяются. Также старайтесь ничего не преувеличивать и не преуменьшать.

5. Анализ должен быть взвешенным и объективным, избегайте эмоционального подхода и риторики. При первом редактировании анализа подчеркните фразы «Я думаю», «Я считаю», «Я полагаю», а при втором редактировании замените их словами «Как показывает мой анализ» или «Как ясно из моего анализа».

6. Последний раздел своего письменного отчета посвятите конкретным рекомендациям и плану дальнейших действий. Ваши рекомендации должны учитывать все проблемы и задачи, которые вы идентифицировали в предыдущих разделах. Если рекомендации логически не вытекают из вашего анализа, то снижается доверие ко всему вашему пакету рекомендаций. Ясно, что рекомендуемые вами действия должны иметь заметный положительный эффект.

7. Советы, предполагающие высокую степень риска следует давать с большой осторожностью. Обязательно разъясните, каким образом ваши рекомендации помогут решить указанные вами проблемы.

8. Проверьте, способна ли компания реализовать предлагаемые вами решения. Кроме того, необходимо разобраться, под силу ли реализация ваших предложений тем людям, которые сейчас работают в компании, при наличии имеющихся у нее компетенций, в существующих условиях внешней и внутренней среды.

9. Обязательно разъясняйте свои предложения как можно подробнее, вплоть до мельчайших деталей. Избегайте общих, ничего не значащих формулировок наподобие «Этой компании больше внимания следует уделять планированию» или «Желательно избрать более агрессивную маркетинговую политику».

Если вы, например, считаете, что компания должна улучшить свою позицию на рынке, обязательно разъясните, как, по вашему мнению, она должна это сделать. Предложите список действий, которые следует предпринять, составьте последовательность их исполнения, обозначьте приоритеты, назначьте ответственных.

Предлагая план действий, помните, что в практической деятельности сотрудник должен ответственно подходить к выбору решений, которые в случае ошибочности повлекут за собой серьезные финансовые потери,



и с осторожностью предлагать любые кардинальные решения, даже если ему не придется нести за него никакой ответственности.

Ваш отчет должен быть хорошо организован и грамотно написан. Даже самые замечательные идеи мало что дают, если вы не сможете убедить слушателей в их достоинствах, а для этого требуется логика, четкая последовательность, продуманная аргументация и убедительность изложения.

Подготовка устного ответа по анализу ситуации. В будущей практической деятельности от студентов, потребуется умение устно излагать свои идеи и убедительно их аргументировать. Это очень полезная практика, она позволяет студенту преодолеть страх перед большой аудиторией и научиться правильно, излагать свои мысли.

Подготовка устного ответа, по сути, мало отличается от подготовки письменного отчета. В обоих случаях необходимо выделить проблемы и задачи, стоящие перед компанией, проанализировать условия отрасли и компании, разработать продуманный план действий. Качество анализа и предлагаемых рекомендаций должно быть одинаковым в устном и письменном ответах.

Как и при подготовке письменного отчета, при подготовке устного студенты должны показать знание понятий и средств анализа. Рекомендации должны быть достаточно подробны, чтобы обеспечить менеджмент четкими указаниями о том, что и когда делать.

Ответ можно сопроводить следующими слайдами:

- начальный слайд с названием темы и фамилиями авторов;
- слайд-шоу по ходу ответа (если ответ готовили несколько человек, то с указанием фамилий всех участников);
- один или несколько слайдов с перечислением основных проблем и задач, которые менеджмент должен решить;
- серия слайдов, иллюстрирующих ваш анализ ситуации;
- серия слайдов, посвященных вашим рекомендациям, аргументам и обоснованию каждого аргумента (по слайду на каждую рекомендацию и ее обоснование).

Необходимо несколько раз прорепетировать свое слайд-шоу, чтобы устранить все возможные недостатки. Слайд-шоу надо составить таким образом, чтобы завладеть вниманием аудитории, однако не настолько, чтобы слушатели забыли о теме вашего ответа и комментариях оппонентов.

Следует помнить, что слайды должны только лишь помочь слушателям понять ваши мысли. Избыток графики, изображений, цвета могут отвлечь внимание аудитории от вашего рассказа и помешать восприятию ваших мыслей.

Не забывайте, что даже самое лучшее слайд-шоу не скроет от взыскательной аудитории недостатков анализа. Слабый анализ в сочетании с блестящим визуальным сопровождением столь же нежелателен, как и хороший анализ без надлежащих сопроводительных материалов.

Если студент заинтересовался деятельностью какой-либо компании или ему недостаточно данных, то можно зайти на сайт компании, получить всю необходимую информацию и использовать ее по своему усмотрению. Многие компании размещают на сайтах свои годовые отчеты и прочую документацию (или предлагают ссылки на них). Кроме того, почти всегда на сайте представлена формулировка миссии и видения компании, разъясняются ценности компании, характеризуется ее положение в отрасли, указывается курс акций. В материалах, которые компании публикуют о себе, содержится множество полезных сведений, например информация о новых товарах, соглашениях о союзах, партнерствах и приобретениях и прочих значимых событиях. Некоторые сайты содержат ссылки на другие ресурсы, где вы найдете дополнительные сведения, например о размере отрасли, динамике ее роста, статистические данные и прогноз будущего развития. Поэтому любой поиск в Интернете данных о компании лучше всего начинать с ее сайта.

Таким образом, можно сформулировать следующие общие рекомендации по анализу ситуации.

1. Дважды прочитайте ситуацию, первый раз – чтобы получить общее представление, второй – чтобы вникнуть во все факты и данные. Затем внимательно просмотрите всю информацию, которая представлена в таблицах, диаграммах, схемах, рисунках.
2. Составьте полный перечень всех проблем и задач, которые предстоит решить менеджменту компании.
3. Вдумчиво проанализируйте ситуацию компании, напишите одну-две страницы своих замечаний.
4. Примените концепции менеджмента и средства анализа, которые вы почерпнули в теоретическом курсе.
5. Обязательно проанализируйте цифровые показатели, сопровождающие ситуацию, – это поможет лучше понять финансовое положение компании.
6. Сопроводите каждое свое суждение продуманными аргументами и цифровыми данными; заявления «Я думаю» и «Я считаю» звучат не так убедительно, как «Мой анализ показывает».
7. Расположите свои рекомендации в порядке приоритетности; удостоверьтесь, что их можно выполнить при наличии имеющихся ресурсов и в течение приемлемого срока.
8. Подкрепите каждую рекомендацию убедительными аргументами, доказывающими целесообразность предлагаемых вами действий и их результативность для улучшения положения компании.

9. Просмотрите предлагаемый вами план действий и убедитесь, что в нем учтены все проблемы и задачи, которые вы определили на начальном этапе, иначе план будет неэффективным.

10. Не предлагайте таких действий, которые могут привести к катастрофическим последствиям при ненадлежащем исполнении; учитывайте не только положительные последствия своих предложений, но и возможные отрицательные.

Подготовка презентации. Составив детализированный план доклада, презентацию подготовить будет легче. Для этого необходимо по каждому пункту и подпункту плана создать слайд, иллюстрирующий содержание данного подпункта/пункта. Тогда и слайды будут информативны, и рассказывать вам будет удобно, и сама очередность слайдов поможет не сбиваться с мыслей. Речь и слайды не должны совпадать, тогда презентация станет «объемной». Речь должна быть не перегружена специальной терминологией, а слайды должны содержать больше технических подробностей: формулы, схемы, таблицы, графики. В коротком выступлении к ним можно обращаться по ходу изложения, но при этом не надо останавливаться на объяснении всех нюансов.

При подготовке презентации необходимо помнить несколько простых правил:

1. Презентация является иллюстрацией, дополнением к докладу, текст всегда первичен. Поэтому необходимо исходить из того, что главное требование к презентации – наглядность. От того, насколько просто и доступно вы представите результат своей работы, зависит больше половины успеха.

2. Не перегружайте слайд текстом – вы его и так читаете в своем докладе. Оставьте слова себе, а графику – презентации. Можно несколько кадров отвести для текста, когда это становится совершенно необходимым. Распространённая ошибка – читать слайд дословно. Лучше всего, если на слайде будет написана подробная информация (определения, теоремы, формулы), а словами будет рассказываться их содержательный смысл. Информация на слайде может быть более формальной и строго изложенной, чем в речи.

3. Не отвлекайте слушателей своей же презентацией. Яркие краски, сложные построения, излишняя анимация, выпрыгивающие и бегающие зайчики, лисички и собачки – не самое лучшее дополнение к научному докладу. Если же вы водите текст, дополняющий или поясняющий ваши положения, позаботьтесь о легкости его восприятия.

4. Текст должен быть контрастным, обязательно темным на светлом фоне. Лучше, если все поле будет светлым, в центральной части, где расположен материал – светло-серым или палевым, а внизу – более темным.

5. Презентация должна идти синхронно с текстом доклада. Ваша речь должна пояснять иллюстрации, представленные в презентации. А презентация, в свою очередь, должна содержать тот наглядный материал, который невозможно выразить словами (схемы, таблицы, графики, фотографии и так далее).

6. Оптимальное число строк на слайде – от 6 до 11. Шрифт должен быть не менее 24 размера. Перегруженность и мелкий шрифт тяжелы для восприятия. Недогруженность оставляет впечатление, что выступление поверхностно и плохо подготовлено.

7. Пункты перечней должны быть короткими фразами; максимум – две строки на фразу, оптимально – одна строка. Чтение длинной фразы отвлекает внимание от речи. Короткая фраза легче запоминается визуально.

8. Не проговаривайте формулы словами – это долго и может отвлечь внимание от основной мысли выступления. Это делается только во время лекций или семинаров, когда слушатели одновременно записывают конспект. На защите или на конференции это неуместно.

9. Оптимальная скорость переключения – один слайд за 1–2 минуты. Для кратких выступлений допустимо два слайда в минуту, но не быстрее. Слушатели должны успеть воспринять информацию и со слайда, и на слух.

Оформление практических работ. Отчет о выполненных практических работах следует писать на отдельных сброшюрованных листах белой бумаги формата А4 с одной стороны. Страницы нумеруются арабскими цифрами, номер страницы ставится внизу по центру без знаков препинания. Первой страницей считается титульный лист, но на нем номер страницы не ставится. Титульный лист оформляется согласно требованиям и должен содержать такие данные, как наименование учебного заведения, номер и название темы практического занятия, фамилия и инициалы студента и руководителя. Страницы нумеруются, начиная со второй. Разделы должны иметь порядковую нумерацию. В тексте работы на страницах оставляются поля согласно требованиям вуза.

Если в работе имеются наглядные материалы (схемы, графики, диаграммы, чертежи), то они оформляются на отдельных страницах и обозначаются «Рисунок»; название приводится под рисунком. Рисунки помещаются в соответствии с логикой изложения и нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах каждой главы (например, первый рисунок в первой главе будет обозначен: Рисунок 1.1). Таблицы нумеруются также арабскими цифрами в пределах главы (например, первая таблица второй главы имеет обозначение: Таблица 2.1). Заголовок таблицы должен отражать ее содержание и размещаться над таблицей. Если показатели таблицы имеют одинаковую размерность, то она вносится в заголовок. В том случае, когда показатели имеют разную размерность, в таблицу включают отдельную графу – «Единицы измерения». Последние, можно указывать с сокращениями, но с соблюдением действующих стандартов.

**Требования и процедура выставления окончательной оценки студенту по работе и порядок выполнения пропущенных работ по уважительным и неуважительным причинам**

Текущий контроль знаний может проводиться с помощью сдачи контрольных работ.

Для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен) студентам необходимо выполнить все контрольные работы и регулярно посещать практические занятия.

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающегося содержится в РПД пункт 7 и в блоке 3 Методических рекомендаций по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов.

## 2.2. Методические рекомендации по организации и планированию самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов представлена в таблице 3.

Таблица 3. Самостоятельная работа студентов

№ р-ла	№ исмы	Виды самостоятельной работы (детализация – виды самостоятельной работы по каждому разделу)	Трудо- е- м- кость (час.) очная форма обучен- ия	Технология оценивания*
1.	1.1. 1.2.	- изучение рекомендованной литературы; - подготовка к семинарскому занятию, индивидуальным практическим работам; - составление конспекта; - подготовка к тестированию	21	Участие в групповых обсуждениях. Выполнение индивидуальных практических работ. Активность на семинарском занятии. Выполнение тестов
2.	2.1. 2.2.	- изучение рекомендованной литературы; - подготовка к семинарскому занятию, индивидуальным практическим работам; - составление конспекта; - подготовка к тестированию	21	
3.	3.1.	- изучение рекомендованной литературы; - подготовка к семинарскому занятию, индивидуальным практическим работам; - составление конспекта; - подготовка к тестированию	21	
4.	4.1.	- изучение рекомендованной литературы; - подготовка к семинарскому занятию, индивидуальным практическим работам; - составление конспекта; - подготовка к тестированию	21	
5.	5.1.	- изучение рекомендованной литературы; - подготовка к семинарскому занятию, индивидуальным практическим работам; - составление конспекта; - подготовка к тестированию	22	
		Подготовка к промежуточной аттестации (экзамен)	36	
		Итого	142	

### Вопросы для самостоятельной работы студента

1. Конфликты Российской истории.
2. Причинные факторы конфликтов.
3. Цена военного конфликта.
4. Проблема массовых беспорядков в конфликтологии.
5. Культуральные различия в переговорах.
6. Медиаторство в условиях современной России.
7. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
8. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
9. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
10. Тактика поведения руководителя в конфликтной ситуации.
11. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом.

12. Предупреждение конфликтов и стресс.
13. Условия регуляции конфликтных отношений. Роль информации о событиях конфликта.
14. Адекватность восприятия социального конфликта. Диагностика среды протекания социального конфликта.
15. Принцип активного постоянства в противодействии конфликту.
16. Принцип равенства сторон конфликта.
17. Принцип содержательного ограничения предмета конфликта.
18. Принцип исключения "ложных образов" и рационализации конфликта.
19. Принцип исключения ультиматумов и односторонних альтернатив.
20. Стратегия и модели посредничества в конфликте. Тактика воздействия на конфликтующие стороны.
21. Способы разрешения политических конфликтов.
22. Конфликты в системе государственного управления.
23. Конфликтогенные факторы в отношениях между гражданским обществом и государством.
24. Общее и особенное в технологиях урегулирования политических конфликтов.
25. Этапы развития конфликтов в политике.
26. Прогнозирование юридического конфликта и его профилактика.
27. Конфликты между ветвями власти в РФ.
28. Понятие этнополитического конфликта.
29. Принципы и методы политического анализа этнической конфликтности.
30. Федеративное государственное устройство и межэтнические конфликты и споры.
31. Предупреждение и прогнозирование этнонациональных конфликтов.
32. Этнотерриториальные конфликты. Этностатусные конфликты.
33. Внутренние, локальные и региональные конфликты.
34. Исторические, культурные, территориальные, статусные, этно-политические проблемы взаимодействия народов Северного Кавказа.
35. Непримируемость между долгом, служением общественным идеалам и естественным чувством самосохранения, страха.
36. Психологическая устойчивость. Способы психологической защиты и саморегуляции.
37. Межгрупповые конфликты. Типичные причины конфликтов в служебном коллективе.
38. Конфликтные личности в коллективе.
39. Психолого-педагогические условия профилактики конфликтов служебного коллектива.

#### **4. Рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

Рекомендации по подготовке докладов. Доклад – довольно часто встречающаяся работа в учебных заведениях. Доклад – вид самостоятельной научно-исследовательской работы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Написание и защита доклада, подготовка к сообщению или беседе на занятии по заданной преподавателем теме. Этапы работы над докладом.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, при подготовке доклада, сообщения используйте рекомендованную литературу по выбранной теме, электронные библиотеки или другие Интернет-ресурсы (рекомендуется использовать не менее 8 – 10 источников).

2. Составление библиографии. (Сделайте цитаты из книг и статей по выбранной теме (обратите внимание на непонятные слова и выражения, уточнить их значение в справочной литературе).

3. Обработка и систематизация материала. Подготовка выводов и обобщений.

4. Разработка плана доклада.

5. Написание. Напишите основные положения сообщения или доклада в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.

Доклад содержит следующие разделы:

1. Титульный лист.

2. Оглавление (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).

3. Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы).

4. Основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос).

5. Заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада).

6. Список литературы. Правила составления списка используемой литературы.

Перескажите текст сообщения или доклада, корректируя последовательность изложения материала.

Подготовленный доклад должен сопровождаться презентацией, иллюстрирующей его основные положения.

Показатели оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы:

- полнота и качество информации по заданной теме;
- свободное владение материалом сообщения или доклада;
- логичность и четкость изложения материала;
- наличие и качество презентационного материала.

#### Оформление доклада:

Формат – docx, (odt)

Текст доклада должен быть подготовлен с использованием шрифта Times New Roman, размером 12 пт, с одинарным интервалом. Объем доклада не должен превышать 5-7 страниц А4 (210 мм x 297 мм, левое поле 30 мм, верхнее поле 20 мм, правое поле 15 мм, нижнее поле 20 мм), включая рисунки, таблицы, ссылки.

Название доклада – размер шрифта 14 пт, полужирный, заглавные буквы, выравнивание по центру, одинарный интервал.

Список литературы (12 пт) нумеруется, и номера ссылок приводятся в тексте тезиса в квадратных скобках. Инициалы автора в списке литературы должны следовать после фамилии без пробелов между ними.

Семинар-дискуссия. Современная практика предлагает широкий круг типов семинарских занятий. Среди них особое место занимает семинар-дискуссия, где в диалоге хорошо усваивается новая информация, видны убеждения студента, обсуждаются противоречия (явные и скрытые) и недостатки. Для обсуждения берутся конкретные актуальные вопросы, с которыми студенты предварительно ознакомлены. Также в семинар включаются вопросы для педагогической и интеллектуальной разминки (иногда это дискуссионная статья, по которой ставятся проблемные вопросы). Дискуссия может разворачиваться заочно как круговой семинар. Далее подводятся итоги дискуссии, заслушиваются и защищаются задания. После этого проходит «мозговой штурм» по нерешенным проблемам дискуссии, а также выявляются прикладные аспекты, которые можно рекомендовать для включения в курсовые, ВКР или в апробацию на практиках. Преподаватель обобщает результаты проделанной студентом работы.

Семинары-дискуссии проводятся с целью выявления мнения студентов по актуальным вопросам, что позволит подготовиться к экзамену и научит умению рассуждать на проблемные темы. Семинар-дискуссия носит проблемный характер, готовится преподавателем достаточно основательно: подбираются проблемные и контрольно-проверочные вопросы. Такой семинар возможен только после прохождения темы. К нему студенты готовятся по пособиям, а также используют энциклопедии, справочники, словари, журналы. Наибольшую эффективность приносят семинары, проводимые в форме коллективной познавательной деятельности, имеющей определенные особенности, а именно:

- разделение студентов на группы по их желанию (с обязательным участием студента с устойчивым интересом к данному предмету);
- постановка общих целей и задач для группы;
- работа в последовательности: индивидуальная, парная (чаще всего – перекрестный опрос), работа в группе, коллективная;
- обязательное предварительное ограничение по времени каждого этапа занятий;
- экспертный анализ;
- оценка работы группы преподавателем;
- проведение самооценки.

Показатели оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы:

- качество уровня освоения учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач или ответе на практико-ориентированные вопросы;
- обоснованность и четкость изложения ответа.

Самостоятельное изучение материала и конспектирование лекций по учебной и специальной литературе.

1. При подготовке задания используйте рекомендуемые по данной теме учебники, техническую литературу, материалы электронно-библиотечных систем или другие Интернет-ресурсы.

2. Внимательно прочитайте материал, по которому требуется составить конспект.

3. Постарайтесь разобраться с непонятным материалом, в частности новыми терминами и понятиями.

4. Кратко перескажите содержание изученного материала «своими словами».

5. Составьте план конспекта, акцентируя внимание на наиболее важные моменты текста.

6. В соответствии с планом выпишите по каждому пункту несколько основных предложений, характеризующих ведущую мысль описываемого пункта плана.

Примерные нормы времени студента для выполнения самостоятельной работы представлены в таблице

Таблица 4. Примерные нормы времени студента для выполнения самостоятельной работы

Вид работы	Норма времени
Подготовка к лекции	0,25 на 2 ч. лекции
Подготовка к лабораторному (практическому) занятию	1 ч.

Подготовка к семинарскому занятию	1-2 ч.
Подготовка к коллоквиуму	2-4 ч.
Подготовка к контрольной работе, тестированию	1,5-3 ч.
Самостоятельное изучение отдельных тем (вопросов), составление конспекта рекомендованной литературы	2-4 ч.
Подготовка эссе	1 ч.
Написание реферата	4-8 ч.
Выполнение РГР	18 ч.
Написание курсового проекта (работы)	36-72 ч.
Подготовка тезисов доклада	3 ч.
Подготовка доклада к конференции	10 ч.
Участие в НИР (при наличии темы)	2 ч. в неделю
Подготовка презентаций	2 ч.
Составление рецензий, обзоров	2 ч.
Анализ проблемных ситуаций, подготовка к деловой игре	1-2 ч.
Подготовка к зачету	8-18 ч.
Подготовка к экзамену	36 ч.

Самостоятельную работу для бакалавров рекомендовано заканчивать написанием научных тезисов или статьи.

В статье следует сжато и четко изложить современное состояние вопроса, цель работы, методику исследования, результаты и обсуждение полученных данных. Это могут быть результаты собственных экспериментальных исследований, обобщения производственного опыта, а также аналитический обзор информации в рассматриваемой области. Общие требования к написанию статьи приводятся каждым изданием, с которыми следует внимательно ознакомиться и выполнить. Рекомендуется при написании статьи обращаться за консультацией к преподавателю.

### **Блок 3. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

Положение «О фонде оценочных средств для установления уровня сформированности компетенций обучающихся и выпускников на соответствие требованиям ФГОС ВО» в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Нижегородский государственный технический университет им. Р.Е. Алексеева» от 25 декабря 2014 г., устанавливает порядок разработки и требования к структуре фонда оценочных средств основных образовательных программ по направлениям, фондам оценочных средств по дисциплинам (модулям), практикам.

Электронный адрес: <http://www.nntu.ru/content/perechen-normativnyh-pravovyh-dokumentov-i-lokalnyh-aktov-po-obespecheniyu-uchebnogo>

Оценочное средство имеет комплексный характер, направленный на определение степени сформированности нескольких компетенций (комплексное задание, курсовая работа), и основывается на следующих критериях.

Освоенность дисциплины определяется следующей совокупностью:

- освоение теоретического курса лекций установленного объема;
- активность на практических занятиях;
- удовлетворительная посещаемость лекций и семинарских занятий.

Критерии оценок выполнения заданий:

Преподаватель оценивает ответ студента в баллах по каждому вопросу экзаменационного билета. Общий балл, как среднее арифметическое, по вопросам экзаменационного билета соответствует оценке, полученной студентом на экзамене по дисциплине.

Если студент не отвечает или отвечает не правильно на два вопроса экзаменационного билета, тогда ему выставляется балл 2,0 (неудовл.), при отсутствии заданных ему дополнительных (наводящих) вопросов.

Если студент из двух вопросов отвечает правильно на один, тогда ему выставляется балл удовл., при отсутствии заданных ему дополнительных (наводящих) вопросов.

Дополнительные (наводящие) вопросы задаются преподавателем студенту в устном или письменном виде в том случае, если:

- преподаватель считает, что в устном или письменном виде ответ студента является не комплексным, не полным, не структурированным;
- преподаватель считает, что в устном или письменном виде ответ студента не содержит одного или нескольких качественных критериев;
- по желанию самого студента.

Итоговый балл (оценка) за экзамен формируется на основе нижеприведенной системы критериев.

Общими критериями, на основании которых студенту выставляется балл и оценка, при ответе по итоговому испытанию, является система количественных, структурных и качественных критериев, включающая в себя:

**I. Количественные критерии:**

1.1. Правильность ответов (означает изначальное соответствие ответа студента теме и сущности заданного вопроса в экзаменационном билете).

1.2. Количество дополнительных вопросов, заданных студенту преподавателем в процессе подготовки к ответу или в процессе самого ответа на поставленные вопросы в экзаменационном билете.

1.3. Количество наводящих вопросов, заданных студенту преподавателем в процессе подготовки к ответу или в процессе самого ответа на поставленные вопросы в экзаменационном билете.

Преподаватель вправе снижать итоговый балл студента по экзамену при неправильном ответе на каждый дополнительный (наводящий) вопрос по 0,25 балла.

Преподаватель вправе повышать итоговый балл по экзамену при правильном ответе студента на каждый дополнительный (наводящий) вопрос по 0,25 балла.

Количество дополнительных или наводящих вопросов может быть не регламентировано.

Рекомендуется регламентировать до шести дополнительных (наводящих) вопросов.

**II. Структурные критерии:**

2.1. Комплексность ответа на поставленный вопрос в экзаменационном билете означает наличие системного изложения изученного студентом материала, отражающегося в форме: перечислений элементов и компонентов, списков, перечней, графиков, схем, рисунков, таблиц, формул. Если перечисления элементов и компонентов, списки, перечни, графики, схемы, рисунки, таблицы, формулы изложены четко, правильно и в полной мере, то ответ студента отвечает комплексному критерию, в противном случае – нет.

Преподаватель вправе снижать итоговую оценку студента по экзамену на 1 балл за каждый отсутствующий, не ясно обозначенный или не внятно отраженный, не четкий или не верный в ответе студента список, перечень, график, рисунок, включая схему, таблицу, формулу.

2.2. Структура ответа на экзаменационный билет подразумевает соответствие устных или письменных ответов студента по порядку вопросов экзаменационного билета. Если студент отвечает первоначально на второй вопрос, затем на первый вопрос, то преподаватель вправе снизить итоговую оценку на 0,5 балла вне зависимости от содержания ответа.

**III. Качественные критерии суждений и выводов:**

3.1. Обоснованность.

3.2. Ясность.

3.3. Оригинальность.

3.4. Гибкость.

3.5. Рациональность.

Преподаватель характеризует качество каждого ответа студента по данным пяти критериям.

Определение количественной оценки качественных критериев выполнения задания является эмпирическим процессом, зависит от опыта, стажа, профессиональных и педагогических навыков преподавателя.

Преподаватель вправе использовать для оценки либо всю систему критериев, либо ее часть – количественные и структурные критерии данной системы совместно. Все вышеуказанные критерии представляют собой единую, взаимоувязанную и взаимодополняющую систему оценки выполнения заданий по итоговому испытанию.

Этапы формирования компетенций отражены в РПД раздел 7.

**Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости студентов**

Комплект тематик для дискуссий:

1. Функциональная модель конфликта Зиммеля – Козера.

2. Эволюционная модель конфликта Роберта Парка.

3. Конфликт в теории социальных систем Толкотта Парсонса.

4. Конфликтологические индукции Роберта Мертона.

5. «Диалектический метод» в конфликтологии Ральфа Дарендорфа.

6. В чем заключается сущность «структурного» и «деятельного» подходов к социологическому теоретизированию? Место данной дихотомии в теории конфликта.

**Образцы заданий:**

Задание 1. «Два лагеря».

Вопрос для обсуждения в группе: Считаете ли Вы себя конфликтным человеком? Почему?

Сейчас нам предстоит разделить на два лагеря: первый – поднимите руку те, кто считает себя конфликтной личностью, во втором – те, кто считает себя неконфликтной личностью. Объединимся в группы и назовем первую группу – «Самой конфликтной», вторую – «Самой толерантной» в любом конфликте.

В течение 10 минут подумайте над вопросами:

1. Насколько уютно вы себя ощущаете в лагере конфликтных/неконфликтных людей?
2. Довольны ли вы тем, что находитесь именно в этой группе?
3. Какие плюсы и минусы вы видите в своем лагере и в себе, как его представителе?
4. С какими ситуациями легче справляться представителям вашего лагеря?
5. Какие три качества вы хотели бы позаимствовать у представителей противоположного лагеря?



Задание 2. В предложенной ситуации выдайте и проанализируйте следующие элементы и факторы конфликта:

- конфликтную ситуацию
- объект конфликта
- предмет конфликта
- участников конфликта
- ранг оппонентов
- среду конфликта
- переход конфликта из сферы деловых отношений в личностную сферу
- личностные элементы конфликта.

Ситуация. Шло совещание у начальника. Подводились итоги трудового соревнования за год среди предприятий общественного питания. По всем показателям на первое место претендовала столовая № 3. Возражения были только у главного инженера-кулинара, сообщившего, что проведенные им на днях анализы в столовой № 3 выявили занижение калорийности пищи против нормы, причиной которой может быть либо недовложение продуктов, либо нарушение технологии. В связи с этим он считает, что присваивать столовой классное место пока рано.

Выступление инженера-кулинара вызвало негодование директора столовой Ширковой, уже немолодой, но энергичной женщины, с большим опытом работы в общественном питании. “Как вам не стыдно, - обрушилась она на Евдокимова, - использовать служебное положение для сведения личных счетов”. А комиссии пояснила: “Моя столовая - ближайшая к управлению и Евдокимов часто заходил к нам обедать. Но в перерыв очереди всегда большие, поэтому он обычно обедал у меня в кабинете, я сама его обслуживала, чтобы никого не отрывать от работы. Но вот однажды, месяца два назад, я не смогла его обслужить – была занята – и попросила Евдокимова пообедать в общем зале. Он, как видите, запомнил этот случай. Его анализам я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на закладке продуктов”.

Задание 3. Разбор ситуаций: «К вопросу о структуре конфликта».

Ситуация 1. Учитель резко отвечает директору после того, как он в очередной раз отчитал его в присутствии детей.

Ситуация 2. В переполненном автобусе два пассажира возмущаются друг другом, выясняя, кто кому наступил на ногу.

Ситуация 3. Студентка Светлана случайно услышала, как лучшая подруга обсуждает ее с однокурсницами. На следующий день на просьбу подруги помочь в выполнении домашней работы Светлана ответила отказом.

- Чем различаются данные ситуации?
- В каких случаях причина конфликта скрытая, а каких явная?
- В каких случаях конфликт может носить затяжной. А в каких – кратковременный характер?
- Как развивается конфликт (быстро, медленно).

Задание 4. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения анализа:

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение анализа. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему, ее цель и ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе обсуждения умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе занятия:

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда - руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Варианты содержания жалоб подбирает преподаватель в зависимости от специализации студентов.

Вторая команда - рабочая группа по изучению жалобы.

Третья команда - эксперты (3-5 человек).

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая

команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

4. Подведение преподавателем итогов.

Задание 5. Искусство разрешения конфликтов. Искусственно создается конфликтная ситуация. Цель: развитие способностей выхода из конфликтной ситуации на основе корректного разрешения конфликта.

Суть конфликтной ситуации. Представим себе больницу, которая специализируется по пересадке донорского сердца. Неожиданно в больницу поступает донорское сердце. На очереди по пересадке сердца находится 5 человек:

1. Пожилой профессор (занимается разработкой вакцины против рака, работа его близка к завершению).

2. 16-летняя беременная девушка, сирота с больным сердцем.

3. Молодая симпатичная женщина, которая пользуется исключительной любовью со стороны сотрудников.

4. Врач той же больницы, в которой ведут операции по пересадке донорского сердца.

5. Учительница, мать двоих детей, только что похоронила мужа, разбившегося в автокатастрофе.

У всех ситуация критическая. У каждого из них осталось жить не больше 1 месяца. Проблема: кому отдать предпочтение при пересадке донорского сердца?

Этапы:

Первый этап. Разделить участников на 3-4 группы. И дает возможность каждой, во что бы то ни стало отстаивать свою версию, свое предложение: кому пересадить донорское сердце. Кроме того, формируется небольшая группа экспертов. В их обязанности входит задача дать анализ и оценку:

- кто в каждой малой группе был лидером и почему?

- какая из групп нашла более весомый довод, наиболее правильный подход к решению проблемы пересадки донорского сердца?

- какая группа, на ваш взгляд, победила в конфликтной ситуации и почему?

Второй этап. Дается 30-40 минут каждой команде для выработки стратегии и тактики ведения переговоров с каждой из трех групп. Вначале каждая из четырех групп встречается с другой (по 15 минут).

Третий этап. Проводится заседание всех групп. Начинаются переговоры по разрешению конфликта.

Четвертый этап. Подведение итогов. Эксперты дают независимые друг от друга характеристики, как по ходу, так и по ходу разрешения конфликта.

И в заключение ведущий может сделать сенсационное заявление о том, что в клиниках по пересадке сердца чаще всего, чтобы не было конфликтов по проблеме, кто на очереди, используют единственный критерий – очередность поступления пациентов в клинику, которая документально фиксируется.

Лист эксперта.

- Кто в каждой малой группе был лидером и почему?

- Какая из групп нашла более весомый довод, наиболее правильный подход к решению проблемы пересадки донорского сердца?

- Какая группа, на ваш взгляд, победила в конфликтной ситуации и почему?

Задание 6. Проанализируйте причины конфликта, которые сформулировал известный теоретик конфликта Дж. Тернер. Выразите свое отношение к ним с точек зрения их содержания, полноты и убедительности.

Причины конфликта:

- Чем больше неимущие группы сомневаются в законности существующего распределения дефицитных ресурсов, тем вероятнее, что они должны будут разжечь конфликт.

- Чем меньше каналов, по которым группы могут излить свое недовольство по поводу распределения дефицитных ресурсов, тем более вероятно, что они должны усомниться в законности.

- Чем меньше в неимущих группах имеется организаций, между которыми распределяется эмоциональная энергия членов этих групп, тем более вероятно, что неимущие группы, не имеющие других поводов для жалоб, должны усомниться в законности.

- Чем больше члены неимущих групп, пытаются перейти в привилегированные группы, чем меньше допускаемая при этом мобильность, тем вероятнее, что они не станут придерживаться законности.

- Чем больше обнищание групп из абсолютного превращается в относительное, тем более вероятно, что эти группы станут зачинщиками конфликтов.

- Чем в меньшей степени социализация, испытываемая членами неимущих групп, порождает у них внутреннюю личную принужденность, тем более вероятно, что они должны испытывать относительное обнищание.

- Чем меньше внешних принуждений испытывают члены неимущих групп, тем больше вероятность того, что они испытывают относительное обнищание.

#### Задание 7. Социальный конфликт.

Ситуация 1. Андрей пришел домой после ссоры с приятелем. Никого не поприветствовав, сразу прошел в свою комнату и хлопнул дверью. Мама тут же вошла к нему и сделала замечание. Андрей в ответ грубо ей ответил.

1. Объясните суть конфликта.
2. Назовите стороны конфликта.
3. Предположите, как дальше может развиваться конфликтная ситуация.
4. Предложите варианты выхода из конфликта.

Ситуация 2. Подружки играли на улице в снежки, барахтались в сугробах, всем было очень весело. Случайно одна из подруг толкнула Свету так, что та упала в сугроб лицом вниз. Все расхохотались, а Света обиделась.

1. Объясните суть конфликта.
2. Назовите стороны конфликта.
3. Предположите, как дальше может развиваться конфликтная ситуация.
4. Предложите варианты выхода из конфликта.

Ситуация 3. Кирилл рассказал лучшему другу Илье, что боится кататься с высокой горы. Собираясь на прогулку, Илья рассказал об этом одноклассникам. Один из них стал высмеивать Кирилла.

1. Объясните суть конфликта.
2. Назовите стороны конфликта.
3. Предположите, как дальше может развиваться конфликтная ситуация.
4. Предложите варианты выхода из конфликта.

Ситуация 4. Катя попросила у подруги линейку и случайно забрала ее домой. Утром в школе решила отдать, но обнаружила, что где-то ее потеряла. На вопрос подруги ответила, что ничего у нее не брала.

1. Объясните суть конфликта.
2. Назовите стороны конфликта.
3. Предположите, как дальше может развиваться конфликтная ситуация.
4. Предложите варианты выхода из конфликта.

Ситуация 5. В автобусе было много пассажиров. Саша и Вася сидели, разговаривали, смотрели в окно. На одной из остановок в салон вошла старенькая бабушка и попросила уступить ей место. Мальчики ничего не ответили.

1. Объясните суть конфликта.
2. Назовите стороны конфликта.
3. Предположите, как дальше может развиваться конфликтная ситуация.
4. Предложите варианты выхода из конфликта.

Ситуация 6. На контрольной работе Лена попросила соседку помочь решить задачу. На следующем уроке выяснилось, что подсказка соседки была неверной, и Лена получила «двойку». Она обвинила в этом свою соседку.

1. Объясните суть конфликта.
2. Назовите стороны конфликта.
3. Предположите, как дальше может развиваться конфликтная ситуация.
4. Предложите варианты выхода из конфликта.

#### Задание 8.

Ситуация 1. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Ситуация 3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуация 4. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого

работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...  
Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Ситуация 5. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

**Образцы тестов.**

**Тест по курсу:**

Отметьте правильный вариант ответа:

1. Внешние пределы в пространстве и времени, а также относительно той системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликт:

- а) условия конфликта
- б) конфликтная ситуация
- в) границы конфликта
- г) стороны конфликта

2. Терпимость к чужому образу жизни:

- а) толерантность
- б) устойчивость
- в) уверенность
- г) саморегуляция

3. Отражение в сознании особенностей конфликта:

- а) предмет конфликта
- б) причина конфликта
- в) конфликтная ситуация
- г) образ конфликта

4. Конфликт, возникающий в ситуации нарушения семейных функций:

- а) функциональный
- б) семейный
- в) бытовой
- г) конфликт поколений

5. Условия возникновения конфликтной ситуации:

- а) предпосылки конфликта
- б) факторы флуктуации
- в) причины конфликта
- г) потребность в конфликте

6. То, из-за чего возникает конфликт:

- а) причина конфликта
- б) предмет конфликта
- в) повод конфликта
- г) инцидент конфликта

7. Стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся мотивом минимизации выигрыша обоих:

- а) сотрудничество
- б) уход
- в) компромисс
- г) альтруизм

8. Готовность действовать определенным образом в конфликте:

- а) конфликтное поведение
- б) конфликтная установка
- в) стратегия поведения
- г) мотив конфликта

9. Субъективная причина того или иного поступка, способствующая развитию конфликта:

- а) мотив
- б) повод
- в) цель

г) объект

10. Объективно существующее противоречие:

- а) ситуация
- б) отношение
- в) биполярность
- г) объект

11. Один из субъектов разрешения конфликта, основным принципом деятельности которого является нейтралитет:

- а) пассивный участник
- б) активный участник
- в) посредник
- г) конфликтный лидер

12. Развитие конфликта по этапам и фазам:

- а) динамика
- б) структура
- в) конфликтная ситуация
- г) управление конфликтом

13. Идеальный образ завершения конфликта:

- а) установка
- б) мотив
- в) цель
- г) сотрудничество

14. Критический этап развития системы:

- а) разрушение
- б) флуктуация
- в) точка бифуркации
- г) хаос

15. Деятельность, направленная на минимизацию деструктивных последствий конфликта:

- а) переговоры
- б) посредничество
- в) управление
- г) саморегуляция

16. Действие или событие, приводящее к конфликту:

- а) ситуация
- б) потребность
- в) причина
- г) конфликтоген

17. Система внешних по отношению к субъекту особенностей окружающей среды:

- а) ситуация
- б) роль
- в) ресурс
- г) дистанция

18. Стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся высокой заинтересованностью в общем выигрыше:

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) уход
- г) альтруизм.

Описание шкал оценивания на этапах текущего и промежуточного контроля представлено в таблице 5.  
Таблица 5. Этап текущей аттестации по дисциплине «Конфликтология»

Вид оценивания аудиторных занятий	Технология оценивания	Описание шкалы оценивания на этапе текущего контроля			
		1. Отсутствие усвоения (ниже порога)	2. Не полное усвоение (пороговый)	3. Хорошее усвоение (углубленный)	4. Отличное усвоение (продвинутый)
Работа на лекциях    Работа на практических занятиях	1. Участие в групповых обсуждениях	отсутствие участия	единичное высказывание	активное участие в обсуждении	высказывание неординарных суждений с обоснованием точки зрения
	2. Выполнение тестов	выполнение менее 50%	выполнение выше 50%	выполнение более 75%	выполнение более 95%
	3. Решение индивидуальных практических заданий	не правильное решение	решение с ошибками	правильное решение без ошибок с отдельными замечаниями	правильное решение без ошибок
	4. Активность на семинарских занятиях	отсутствие участия	единичный ответ	активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов	высказывание неординарных суждений с обоснованием точки зрения

#### Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации студентов

Для промежуточной аттестации перечень вопросов, выносимых на экзамен.

1. Конфликтология как научная дисциплина.
2. Направления в разработке теории конфликта.
3. Структура и функции конфликта.
4. Типология конфликтов.
5. Условия и причины возникновения конфликта.
6. Детерминация конфликта.
7. Развитие конфликта и его завершение.
8. Современный социальный конфликт.
9. Классовый и послеклассовый конфликты.
10. Социальный антагонизм.
11. Социальный конфликт в современной России.
12. Национальный конфликт и его специфика.
13. Специфика внутренних национально-этнических конфликтов в России.
14. Конфликты в процессе разработки и принятия управленческих решений.
15. Специфика проявления организационно-управленческого конфликта.
16. Понятие управления конфликтами.
17. Предупреждение и стимулирование конфликта.
18. Регулирование конфликта.
19. Разрешение конфликта.
20. Прогнозирование конфликта.
21. Стресс.
22. Конфликт поколений как генетический отбор.
23. Конфликт поколений как половой отбор.
24. Конфликт поколений как социокультурный отбор.
25. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
26. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
27. Разрешение конфликтной ситуации и конфликта.
28. Стратегии и тактики поведения человека в конфликте.
29. Прогнозирование конфликтов и конфликтных ситуаций.
30. Классификация конфликтов.

ПРИМЕР БИЛЕТА:

Нижегородский государственный технический университет  
им.Р.Е. Алексеева

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Конфликтология»

Билет № 0

1. Национальный конфликт и его специфика.
2. Прогнозирование конфликтов и конфликтных ситуаций

Зав.кафедрой \_\_\_\_\_ Преподаватель \_\_\_\_\_

Шкала оценивания для экзамена представлена в таблице 6.

Таблица 6 Шкала оценивания для экзамена

Оценка	Критерии (критерии пишутся в соответствии с таблицей 7.2, пороговый уровень)	
	Знаниевая компонента	Деятельностная компонента
Неудовлетворительно	Не знает основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; современные технологии управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. Не знает основные методики оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности с целью решения определенного круга проблем, вызвавших зарождение конфликта	Не может разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. Не может оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности с целью решения определенного круга проблем, вызвавших зарождение конфликта
Удовлетворительно	Слабо знает и плохо ориентируется в основных способах разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; современных технологиях управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. Слабо знает и плохо ориентируется в основных методиках оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности с целью решения определенного круга проблем, вызвавших зарождение конфликта	Испытывает затруднения при разрешении конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. Испытывает затруднения при оценке экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности с целью решения определенного круга проблем, вызвавших зарождение конфликта
Хорошо	Знает основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; современные технологии управления персоналом, в том числе частично знает в межкультурной среде. Знает некоторые основные методики оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности с целью решения определенного круга проблем, вызвавших зарождение конфликта	Способен разрешать на практике конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. Способен применять на практике оценку экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности с целью решения определенного круга проблем, вызвавших зарождение конфликта
Отлично	Знает основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; современные технологии управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.	Способен разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. Способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской

	Знает основные методики оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности с целью решения определенного круга проблем, вызвавших зарождение конфликта	деятельности с целью решения определенного круга проблем, вызвавших зарождение конфликта
--	--	--

Преподаватель вправе использовать для оценки либо всю систему критериев, либо ее часть – количественные и структурные критерии данной системы совместно. Все вышеуказанные критерии представляют собой единую, взаимоувязанную и взаимодополняющую систему оценки выполнения заданий по итоговому испытанию.