

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный технический университет
им. Р.Е. Алексеева» (НГТУ)

Образовательно-научный институт экономики и управления (ИНЭУ)
(Полное и сокращенное название института, реализующего данное направление)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института:

_____ С.Н. Митяков

9 июня 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.3.1 «Конфликтология»

для подготовки бакалавров

Направление подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»

_____ *(код и направление подготовки, специальности)*

Направленность: «Менеджмент организаций различных организационно-правовых форм»

_____ *(наименование профиля, программы магистратуры, специализации)*

Форма обучения: очная, очно-заочная

_____ *(очная, очно-заочная, заочная)*

Год начала подготовки 2021

Выпускающая кафедра МЕН

_____ *аббревиатура кафедры*

Кафедра-разработчик МЕН

_____ *аббревиатура кафедры*

Объем дисциплины 252/7

_____ *часов/з.е*

Промежуточная аттестация экзамен

_____ *экзамен, зачет с оценкой, зачет*

Разработчик (и): Левкина Вероника Николаевна, к.с.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

НИЖНИЙ НОВГОРОД, 2021 год

Рабочая программа дисциплины: разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО 3++) по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. N 970, на основании учебного плана принятого УМС НГТУ протокол от 17.06.2021 г. №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры протокол от 1.06. 2021г. № 5.1
Зав. кафедрой д.ф.н., профессор, Матиашвили В.М. _____

Программа рекомендована к утверждению ученым советом ИНЭУ, Протокол от 9.06.2021г. № 4.1.

Рабочая программа зарегистрирована в УМУ регистрационный №38.03.02-М-45
Начальник МО _____

Заведующая отделом комплектования НТБ

(подпись) Н.И. Кабанина

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	4
4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП	6
5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
6. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.	12
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	15
8. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16
9. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ.....	18
10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	19
11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ..	19
12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	21
ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	31

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.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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, Менеджмент.

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при прохождении преддипломной практики и при выполнении выпускной квалификационной работы.

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ОПОП ВО по направлению подготовки (специальности):

а) профессиональных (ПК):

ПК-1 способен использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач, а также различные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Таблица 1- Формирование компетенций дисциплинам (очная форма обучения)

Наименование дисциплин, формирующих компетенцию совместно	Семестры, формирования дисциплины							
	1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-1								
Психология менеджмента		+						
Управление изменениями								+

Конфликтология					+			
Стресс-менеджмент					+			
Организационно-управленческая практика				+				
Преддипломная практика								+
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+

Таблица 1а - Формирование компетенций дисциплинам (очно-заочная форма обучения)

Наименование дисциплин, формирующих компетенцию совместно	Семестры, формирования дисциплины									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>ПК-1</i>										
Психология менеджмента		+								
Управление изменениями										+
Конфликтология								+		
Стресс-менеджмент								+		
Организационно-управленческая практика						+				
Преддипломная практика										+
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										+

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП

Таблица 2- Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине			Оценочные средства	
					Текущего контроля	Промежуточной аттестации
ПК-1. способен использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач, а также различные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ИПК-1.1. Понимает влияние основных теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач.	Знать: – базовые категории конфликтологии; – типологию конфликтов;	Уметь: – предупреждать, регулировать и разрешать типичные конфликты; – проводить диагностику конфликта для его оптимального разрешения;	Владеть: – навыками определения собственного стиля поведения в конфликтах; – методами психологической защиты в общении с конфликтными людьми;	Вопросы для дискуссии. Индивидуальные задания. Тесты.	Экзамен (вопросы для устного собеседования 25 билетов)
	ИПК-1.2. Различает способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.	Знать: – основные причины конфликтов и закономерности возникновения; – конструктивные и деструктивные функции конфликта;	Уметь: – выявлять конфликт на латентной стадии его развития; – определять степень конфликтности личности;	Владеть: – навыками предупреждения конфликтов в межличностном общении; терминологией науки о конфликте; – общенаучными специальными методами исследования конфликтов	Вопросы для дискуссии. Индивидуальные задания. Тесты.	
	ИПК-1.4. Применяет различные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.	Знать – модели поведения в конфликтных ситуациях; – технологии управления конфликтами.	Уметь – применять адекватные конкретной конфликтной ситуации стили поведения; – применять технологии управления конфликтными ситуациями.	Владеть – навыками классификации конфликтов; – методами мониторинга конфликтных ситуаций; навыками выработки мер по разрешению конфликтов.	Вопросы для дискуссии. Индивидуальные задания. Тесты.	
Освоение дисциплины причастно к ТФ А/02.6, А/03.6. (28.002 "Специалист по контроллингу машиностроительных организаций")», решает задачи организационно-управленческой и предпринимательской деятельности.						

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 7 зач. ед. 252 часов, распределение часов по видам работ семестрам представлено в таблице 3.

Таблица 3

Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоёмкость в час	
	В т.ч. по семестрам	
	№ 5 (оч.ф.)	№ 7 (оч.з.ф.)
Формат изучения дисциплины	с использованием элементов электронного обучения	
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану	252	252
1. Контактная работа:	74	75
1.1. Аудиторная работа, в том числе:	68	68
занятия лекционного типа (Л)	34	34
практические занятия	34	34
1.2. Внеаудиторная, в том числе	6	7
курсовой проект	-	1
текущий контроль, консультации по дисциплине	4	4
контактная работа на промежуточном контроле (КРА)	2	2
2. Самостоятельная работа (СРС)	142	141
контрольная работа	-	10
самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям, выполнение курсового проекта)	142	131
Подготовка к экзамену (контроль)	36	36

5.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Содержание дисциплины

Таблица 4 - Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые контролируемые) результаты освоения:	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (СРС), час			
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час				
5 семестр (очная форма обучения)								
ПК-1 ИПК-1.1. ИПК-1.2. ИПК-1.4.	Тема 1.1 Конфликтология в системе социальных дисциплин	5	-		10	подготовка к лекциям 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Презентация в Power Point Дискуссия	
	Практическое занятие		-	5	10	подготовка к ПЗ 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Аналитические упражнения	
	Тема 1.2. Условия и причины возникновения конфликта, его динамика	8	-		10	подготовка к лекциям 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Презентация в Power Point Дискуссия	
	Практическое занятие		-	8	10	подготовка к ПЗ 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Аналитические упражнения	
	Тема 1.3. Современный социальный конфликт	6			10	подготовка к лекциям 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Презентация в Power Point Дискуссия	
	Практическое занятие			6	10	подготовка к ПЗ 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Аналитические упражнения	
	Тема 1.4. Организационно-управленческий конфликт	5			10	подготовка к лекциям 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Презентация в Power Point Дискуссия	
Практическое занятие			5	10	подготовка к ПЗ 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Аналитические упражнения		

Планируемые контролируемые) результаты освоения:	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (СРС), час			
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час				
	Тема 1.5. Управление конфликтами	5			10			
	Практическое занятие			5	10			
	Тема 1.6. Особенности и проблемы управления конфликтами	5			10			
	Практическое занятие			5	10			
	Самостоятельная работа:		-		22			
	самостоятельная работа с литературой		-		10	самостоятельная работа с литературой 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Презентация в Power Point Дискуссия	
	подготовка презентаций по курсу		-		12			
	ИТОГО по дисциплине	34	-	34	142			

Таблица 4а - Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые контролируемые) результаты освоения:	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (СРС), час			
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час				
7 семестр (очно-заочная форма обучения)								
ПК-1 ИПК-1.1. ИПК-1.2. ИПК-1.4.	Тема 1.1 Конфликтология в системе социальных дисциплин	5	-		10	подготовка к лекциям 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Презентация в Power Point Дискуссия	
	Практическое занятие		-	5	10	подготовка к ПЗ 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Аналитические упражнения	
	Тема 1.2. Условия и причины возникновения конфликта, его динамика	8	-		10	подготовка к лекциям 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Презентация в Power Point Дискуссия	
	Практическое занятие		-	8	10	подготовка к ПЗ 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Аналитические упражнения	
	Тема 1.3. Современный социальный конфликт	6			10	подготовка к лекциям 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Презентация в Power Point Дискуссия	
	Практическое занятие			6	10	подготовка к ПЗ 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Аналитические упражнения	
	Тема 1.4. Организационно-управленческий конфликт	5			10	подготовка к лекциям 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Презентация в Power Point Дискуссия	
	Практическое занятие			5	10	подготовка к ПЗ 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Аналитические упражнения	
	Тема 1.5. Управление конфликтами	5			10			
	Практическое занятие			5	10			
	Тема 1.6. Особенности и проблемы управления конфликтами	5			10			
	Практическое занятие			5	10			

Планируемые контролируемые) результаты освоения:	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (СРС), час			
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час				
	Самостоятельная работа:				21			
	самостоятельная работа с литературой		-		5	самостоятельная работа с литературой 7.1.1-7.1.5, 7.2.1.-7.2.5	Презентация в Power Point Дискуссия	
	подготовка презентаций по курсу				6			
	выполнение контрольной работы				10			
	ИТОГО по дисциплине	34	-	34	141			

6. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

6.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

Типовые контрольные задания и тесты для текущего контроля знаний обучающихся, вопросы, выносимые на промежуточную аттестацию в форме экзамена и курсового проекта приведены в методических рекомендациях к дисциплине и находятся в свободном доступе.

6.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине, а также для оценки курсового проекта, применяется **традиционная** система контроля и оценки успеваемости студентов: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Таблица 6 - Критерии оценивания результата обучения по дисциплине (курсовому проекту) и шкала оценивания

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения			
		Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»
ПК-1. способен использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач, а также различные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления	ИПК-1.1. Понимает влияние основных теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач.	Изложение учебного материала бессистемное, неполное, не освоены базовые термины конфликтологии, непонимание их использования в рамках поставленных целей и задач; неумение делать обобщения, выводы, что препятствует усвоению последующего материала	Фрагментарные, поверхностные знания курса; изложение полученных знаний неполное, однако это не препятствует усвоению последующего материала; допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя; затруднения при формулировании результатов и их решений	Знает материал на достаточно хорошем уровне; представляет основные задачи в рамках постановки целей и выбора оптимальных способов их достижения. Умеет использовать систему знаний конфликтологии для систематизации данных о конфликтной ситуации и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение ее конкурентоспособности.	Имеет глубокие знания всего материала структуры дисциплины; освоил новации лекционного курса по сравнению с учебной литературой; изложение полученных знаний полное, системное; допускаются единичные ошибки, самостоятельно исправляемые при собеседовании
	ИПК-1.2. Различает способы	Изложение учебного	Фрагментарные, поверхностные	Знает материал на достаточно	Имеет глубокие знания всего

персоналом, в том числе в межкультурной среде	разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.	материала бессистемное, неполное, не освоены базовые термины конфликтологии, непонимание их использования в рамках поставленных целей и задач; неумение делать обобщения, выводы, что препятствует усвоению последующего материала	знания курса; изложение полученных знаний неполное, однако это не препятствует усвоению последующего материала; допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя; затруднения при формулировании результатов и их решений	хорошем уровне; представляет основные задачи в рамках постановки целей и выбора оптимальных способов их достижения. Умеет использовать систему знаний конфликтологии для систематизации данных о конфликтной ситуации и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение ее конкурентоспособности.	материала структуры дисциплины; освоил новации лекционного курса по сравнению с учебной литературой; изложение полученных знаний полное, системное; допускаются единичные ошибки, самостоятельно исправляемые при собеседовании
	ИПК-1.4. Применяет различные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.	Изложение учебного материала бессистемное, неполное, не освоены базовые термины конфликтологии, непонимание их использования в рамках поставленных целей и задач; неумение делать обобщения, выводы, что препятствует усвоению последующего материала	Фрагментарные, поверхностные знания курса; изложение полученных знаний неполное, однако это не препятствует усвоению последующего материала; допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя; затруднения при формулировании результатов и их решений	Знает материал на достаточно хорошем уровне; представляет основные задачи в рамках постановки целей и выбора оптимальных способов их достижения. Умеет использовать систему знаний конфликтологии для систематизации данных о конфликтной ситуации и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение ее конкурентоспособности.	Имеет глубокие знания всего материала структуры дисциплины; освоил новации лекционного курса по сравнению с учебной литературой; изложение полученных знаний полное, системное; допускаются единичные ошибки, самостоятельно исправляемые при собеседовании

Оценка	Критерии оценивания
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

- 7.1.1. Волков, Б. С. Конфликтология : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Волков Б. С. , Волкова Н. В. - Москва : Академический Проект, 2020. - 412 с. (Gaudeamus) - ISBN 978-5-8291-2576-9. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125769.html> - Режим доступа : по подписке.
- 7.1.2. Майорова, М. И. Сценарии конфликтов : Как без нервов улаживать споры и проблемы на работе и в жизни / Майорова М. И. - Москва : Альпина Паблишер, 2021. - 139 с. - ISBN 978-5-9614-3805-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961438055.html> - Режим доступа : по подписке.
- 7.1.3. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебное пособие / Овруцкая Г. К. - Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. - 96 с. - ISBN 978-5-9275-2696-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927526963.html> - Режим доступа : по подписке.
- 7.1.4. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Соломатина Е. Н. - Москва : Академический Проект, 2020. - 198 с. (Gaudeamus) - ISBN 978-5-8291-3166-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829131661.html> - Режим доступа : по подписке.
- 7.1.5. Конфликтология : учебно-методическое пособие / составитель А. Е. Блохин. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. — 45 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/144585>— Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2. Справочно-библиографическая литература.

- 7.2.1 Гид HBR. Разрешение конфликтов / Коллектив авторов. - Москва : Альпина Паблишер, 2020. - 222 с. (Серия "Гид HBR") - ISBN 978-5-9614-3942-7. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961439427.html> - Режим доступа : по подписке.
- 7.2.2 Лукаш, Ю. А. Внутрифирменные конфликты, или Трудовая конфликтология в бизнесе : учебное пособие для практического применения / Ю. А. Лукаш - Москва : Юстицинформ, 2014. - 158 с. (Серия "Деловая библиотека") - ISBN 978-5-7205-1235-4. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785720512354.html> - Режим доступа : по подписке.
- 7.2.3 Метлякова, Л. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Пермь : ПГГПУ, 2016. — 208 с. — ISBN 978-5-85218-812-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/129527> — Режим доступа: для авториз. пользователей.
- 7.2.4 Шерешкова, Е. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Е. А. Шерешкова. — Шадринск : ШГПУ, 2020. — 234 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/161677>— Режим доступа: для авториз. пользователей.
- 7.2.5 Шапиро, Д. На эмоциях : Как улаживать самые болезненные конфликты в семье и на работе / Д. Шапиро. - Москва : Альпина Паблишер, 2018. - 452 с. - ISBN 978-5-9614-5883-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961458831.html> - Режим доступа : по подписке.

7.3. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям

- Методические рекомендации, разработанные преподавателем по дисциплине «Конфликтология»
- Методические рекомендации по организации аудиторной работы. Приняты Учебно-

методическим советом НГТУ им. Р.Е. Алексеева, протокол № 2 от 22 апреля 2013 г. Электронный адрес: https://www.nntu.ru/frontend/web/ngtu/files/org_structura/upravleniya/umu/docs/metod_do_cs_ngtu/metod_rekom_auditorii.PDF

- Методические рекомендации по организации и планированию самостоятельной работы студентов по дисциплине. Приняты Учебно-методическим советом НГТУ им. Р.Е. Алексеева, протокол № 2 от 22 апреля 2013 г. Электронный адрес: https://www.nntu.ru/frontend/web/ngtu/files/org_structura/upravleniya/umu/docs/metod_do_cs_ngtu/metod_rekom_srs.PDF
- Учебное пособие «Проведение занятий с применением интерактивных форм и методов обучения», Ермакова Т.И., Ивашкин Е.Г., 2013 г. Электронный адрес: https://www.nntu.ru/frontend/web/ngtu/files/org_structura/upravleniya/umu/docs/metod_do_cs_ngtu/provedenie-zanyatij-s-primeneniem-interakt.pdf
- Учебное пособие «Организация аудиторной работы в образовательных организациях высшего образования», Ивашкин Е.Г., Жукова Л.П., 2014 г. Электронный адрес: https://www.nntu.ru/frontend/web/ngtu/files/org_structura/upravleniya/umu/docs/metod_docs_ngtu/organizaciya-auditornoj-raboty.pdf

8. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебный процесс по дисциплине обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав по дисциплине определен в настоящей РПД и подлежит обновлению при необходимости).

8.1. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Перечень программных продуктов, используемых при проведении различных видов занятий по дисциплине (открытый доступ)

- Научная электронная библиотека E-LIBRARY.ru. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
- КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
- Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.
- Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.
- *Polpred.com. Обзор СМИ. Полнотекстовая, многоотраслевая база данных (БД) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://polpred.com/>. – Загл. с экрана.*
- *Базы данных Всероссийского института научной и технической информации (ВИНИТИ РАН) по естественным, точным и техническим наукам Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.viniti.ru>. – Загл. с экрана.*
- *Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.*
- *Финансово-экономические показатели Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.minfin.ru/ru/statistics/> – Загл. с экрана.*
- *Данные ОЭСР [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://data.oecd.org/> - Загл. с экрана.*
- *Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС). [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.fedstat.ru/> - Загл. с экрана.*

- *Государственный информационный ресурс бухгалтерской (финансовой) отчетности [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://bo.nalog.ru/>- Загл. с экрана.*

8.2. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Таблица 7 - Перечень электронных библиотечных систем

№	Наименование ЭБС	Ссылка, по которой осуществляется доступ к ЭБС
1	2	3
1	Консультант студента	http://www.studentlibrary.ru/
2	КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. -	http://www.consultant.ru/
3	Лань	https://e.lanbook.com/

В таблице 8 указан перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Таблица 8 - Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение, используемое в университете на договорной основе	Программное обеспечение свободного распространения
1	2
Microsoft Windows XP/7/8.1/10 (подписка DreamSpark Premium, договор № 0509/KMP от 15.10.18)	Open Office 4.1.1 (лицензия Apache License 2.0)
Microsoft Windows 7 MSDN/ XP, Prof, S/P3 реквизиты договора - подписка Dream Spark Premium, договор № Tr113003 от 25.09.14	Adobe Acrobat Reader DC-Russian (проприетарное ПО)
Windows 8.1 корпоративная 68980858 от 10.10.2017;	Mozilla Firefox (свободное ПО)
Windows 7 32 bit учебный корпоративная; VL 49477S2	Google Chrome (свободное ПО)
Microsoft Office Professional Plus 2007 (лицензия № 42470655)	Yandex Browser (свободное ПО)
P7 Офис (с/н 5260001439)	Moodle (свободное ПО)
Dr.Web (с/н H365-W77K-B5HP-N346 от 31.05.2021, до 26.05.22)	

В таблице 9 указан перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ (удаленный доступ).

Таблица 9 - Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование профессиональной базы данных, информационно-справочной системы	Доступ к ресурсу (удаленный доступ с указанием ссылки/доступ из локальной сети университета)
1	2	3

2	Единый архив экономических и социологических данных	http://sophist.hse.ru/data_access.shtml
3	Справочная правовая система «КонсультантПлюс»	доступ из локальной сети
4	Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС)	https://www.fedstat.ru/
5	Статистическая информация по странам ОЭСР и отдельным странам, не являющимся членами	https://stats.oecd.org/
6	Справочная правовая система «КонсультантПлюс»	доступ из локальной сети

9. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

В таблице 10 указан перечень образовательных ресурсов, имеющих формы, адаптированные к ограничениям их здоровья, а также сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования.

Таблица 10 - Образовательные ресурсы для инвалидов и лиц с ОВЗ

№	Перечень образовательных ресурсов, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ	Сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования
1	2	3
1	ЭБС «Консультант студента»	озвучка книг и увеличение шрифта
2	ЭБС «Лань»	специальное мобильное приложение - синтезатор речи, который воспроизводит тексты книг и меню навигации

Адаптированные образовательные программы (АОП) в образовательной организации не реализуются в связи с отсутствием в контингенте обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), желающих обучаться по АОП. Согласно Федеральному Закону об образовании 273-ФЗ от 29.12.2012 г. ст. 79, п.8 "Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся". АОП разрабатывается по каждой направленности при наличии заявлений от обучающихся, являющихся инвалидами или лицами с ОВЗ и изъявивших желание об обучении по данному типу образовательных программ.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения занятий по дисциплине, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определен в данном разделе.

Таблица 11 - Оснащенность аудиторий и помещений для самостоятельной работы студентов по дисциплине

№	Наименование аудиторий и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность аудиторий помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	1	2	3
1	1305 Компьютерный класс (для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), г. Нижний Новгород, ул. Минина, дом 24, учебный корпус 1	1. Персональные компьютеры PC AMD Athlon 64 X2 Dual Core Processor 4600+ 2.40 GHz/4 Gb RAM/ATI Radeon XI 200/HDD 250Gb/DVD-ROM, монитор 17", в составе локальной вычислительной сети, с подключением к интернету- 23шт. 2. Мультимедийный проектор Epson X12. 3.Экран 4.Стол - 24шт 5.Стул- 24 6. Рабочее место препод.-1 шт.	1. Windows 7 (подписка DreamSpark Premium, договор № 0509/KMP от 15.10.18); 2. Консультант Плюс (Договор №28-13/17-358); 3. 1С предприятие 8.1 (лицензионное соглашение №800908353 с ЗАО «1С»); (бессрочное) 4. Visual Studio 2008 (подписка DreamSpark Premium, договор №Tr113003 от 25.09.14); 5. Microsoft Office Professional Plus 2007 (лицензия № 42470655); 6. Dr.Web (с/н H365-W77K-B5HP-№346 от 31.05.2021)
2	2202 Читальный зал НТБ - помещение для СРС, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), г. Нижний Новгород, ул. Минина, дом 24Б, учебный корпус 2	Рабочие места, оснащенные переносным оборудованием (ноутбук HP – 21 шт.) ПК на базе Intel (R) CPU 2140, 1.6 ГГц., ОЗУ 2Гб, 160 Гб HDD, монитор17" – 1 шт. ПК подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета	Microsoft Windows 10 Professional (подписка DreamSpark Premium, договор № 0509/KMP от 15.10.18). ConsultantPlus(договор № N0332100025420000098 от 11 января 2020 г., действует по 31 декабря 2021 г.). Техэксперт (Гражданско-правовой договор № 0332100025420000101 от 11 января 2021 г.). АИБС «МегаПро» версия 3. (Договор № 28-14/19-41 от 23 октября 2019г.). Microsoft Office 2007 (Номер лицензии - 44804588). Предустановленная операционная система Microsoft Windows - 21 шт. Dr.Web (с/н H365-W77K-B5HP-N346 от 31.05.2021)

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

11.1. Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий (выбирается из приложения к РПД):

- проблемное обучение (дискуссии, проблемные лекции, работа в группах);
- разбор конкретных ситуаций;
- использование аналитических задач.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с оценками, полученными в течение семестра. Студентам, выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным на повышенном уровне, если теоретическое содержание курса освоено полностью. При устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, использует в ответе дополнительный материал. Все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты, проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Результат обучения считается сформированным на пороговом уровне, если теоретическое содержание курса освоено полностью. При устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже трех по оценочной системе, что соответствует до пороговому уровню.

11.2. Методические указания для занятий лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины (Таблица 4). Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала.

11.3. Методические указания по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях, работа над заданиями в группах.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков применения инструментов управленческого учета, составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий.

11.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 7.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут работать на компьютере в специализированных аудиториях для самостоятельной работы (указано в таблице 11). В аудиториях имеется доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

12.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

12.1.1. Перечень дискуссионных тем к лекционным и практическим занятиям Вопросы для подготовки к дискуссии:

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 управления.

12.1.2. Типовые аналитические упражнения

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 которого 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 анализ 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 однокурсниками. 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.

12.1.3. Типовые тестовые задания для текущего контроля

Выбрать правильный ответ из предложенных вариантов.

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.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену (ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.3, ИПК-2.4), ПК-5, ИПК-5.2:

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 «Стратегический менеджмент»

Билет № 0

1. Анализ конкурентной ситуации.
2. Технология выбора стратегии развития.

Зав. кафедрой _____ Преподаватель _____

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института (наименование)

« ____ » _____ 2021 __ г.

Лист актуализации рабочей программы дисциплины¹

« _____ »

индекс по учебному плану, наименование

для подготовки бакалавров/ специалистов/ магистров

Направление: {шифр – название} _____

Направленность: _____

Форма обучения _____

Год начала подготовки: _____

Курс _____

Семестр _____

² а) В рабочую программу не вносятся изменения. Программа актуализирована для 20__ г. начала подготовки.

б) В рабочую программу вносятся следующие изменения (указать на какой год начала подготовки):

1)

2)

3)

Разработчик (и): _____
(ФИО, ученая степень, ученое звание) «__» _____ 2021 __ г.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры _____
_____ протокол № _____ от «__» _____ 2021 __ г.

Заведующий кафедрой _____

Лист актуализации принят на хранение:

Заведующий выпускающей кафедрой (наименование) _____ «__» _____ 2021 __ г.

¹ Рабочая программа дисциплины актуализируется ежегодно перед началом нового учебного года

² Разработчик выбирает один из представленных вариантов

Методический отдел УМУ: _____ «__» _____ 2021_г.