

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Рябинин Алексей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.08.2023 11:59:51
Уникальный программный ключ:
f5b92585d87b316237a7e4fb462e752b9baf0402

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ПРОМЫШЛЕННОСТИ**
*Экономический факультет
Кафедра Экономики*



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление конфликтами»

38.03.03 «Управление персоналом» (профиль – Управление персоналом организации)

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: *очно-заочная, заочная*

Год начала подготовки: 2023

Москва, 2023 г.

Программу подготовил(и):
Демьянюк И.Ю.

Рабочая программа дисциплины
«Управление конфликтами»

1. Федеральным государственным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 955 от «12» августа 2020 г., зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 августа 2020 г. № 59446), составлена на основании учебного плана: Управление персоналом направленность «Управление персоналом организации», Профессиональный стандарт 07.003 «Специалист управлению персоналом» (приказ №691н Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 6 октября 2015 г.);

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры Экономики
Протокол от 22 июня 2022 г. №10

Зав. кафедрой  Киселев В.В.

1. Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины: сформировать компетенции обучающегося представления о закономерностях развития личности, психике и психических явлениях в жизнедеятельности человека, необходимые для повышения общей и профессиональной компетентности современного специалиста, а также сформировать представление о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

Задачи учебной дисциплины:

- освоение базовых знаний о закономерностях психической деятельности человека;
- формирование умений применить базовые психологические знания в профессиональной деятельности;
- обеспечение личностного развития и ценностного отношения к другим людям как основы эффективной профессиональной деятельности;
- умение определять тип конфликта, причины, функции и динамику конфликта, виды внутриличностных конфликтов.
- изучение конфликтов на различных уровнях социальной системы
- изучение управленческих и организационных конфликтов;
- изучение общих и частных способы предупреждения и разрешения конфликтов;
- формирование способности профилактического прогноза конфликтных ситуаций.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.04 относится к блоку образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и навыки, полученные в ходе освоения следующих дисциплин: «Введение в специальность», «Психология и педагогика с основами дефектологии».

Освоение дисциплины необходимо для следующих дисциплин: «Регулирование социально-трудовых отношений», «Психология кадрового менеджмента», «Управленческие решения в кадровой работе».

Дисциплина изучается на 5 курсе, в 9 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты:

Компетенция	Индикаторы	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-3. Способен осуществлять деятельность по развитию персонала	<i>ИПК-3.1.Способен создавать и управлять системой развития персонала на основе современных методик технологий.</i> <i>ИПК-3.2.</i>	В результате освоения дисциплины обучающийся должен: <i>Знать:</i> - современные подходы к проблеме личности и ее роли в настоящем и будущем в современном мире; - основные проблемы формирования и развития личности в гуманитарных науках; - основные категории и понятия конфликтологии; - типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; - сущность, структуру и динамику конфликта;

	<p><i>Разрабатывает и организует внедрение технологий обучения в соответствии стратегическим и задачами организации</i></p> <p><i>ИПК-3.3.</i> <i>Разрабатывает эффективный комплекс мер по адаптации и стажировки различных категорий персонала</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами; - специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - характеризовать психологические особенности личности; - использовать психологические методы изучения индивидуально-психологических особенностей личности (качеств); - проецировать продуктивные психологические стратегии, техники и тактики на объекты профессиональной деятельности; - самостоятельно и творчески реализовать психологические знания и способности при изучении смежных дисциплин и учебно-исследовательской деятельности; - использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; - владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов; - применять технологии регулирования конфликтов. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - понятийным аппаратом современной психологии и конфликтологии; - навыками самостоятельной работы с психологической литературой и Интернет ресурсами; - навыками эффективной коммуникации и взаимодействия с другим; - навыками самоанализа, самоконтроля, самокоррекции и самосовершенствования.
--	--	--

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 академических часа.

На учебные занятия лекционного типа отводится по очно-заочной форме 8 часов, по заочной - 4.

На занятия практического (семинарского) типа — по очно-заочной форме 8 часа, по заочной - 4.

Самостоятельная работа составляет соответственно 52 и 60.

На подготовку к зачету отводится 4 часа.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Тематические разделы дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Код формируемой компетенции
1	Тема 1. Общая теория конфликта.	<p>Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности.</p> <p>Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.</p> <p>Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации.</p> <p>Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение.</p> <p>Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.</p>	ПК-3
2	Тема 2. Типология конфликтов.	<p>Трудность типологизации конфликтов. Различные основания для классификации конфликтов, их цель. Классификация конфликтов на основании выделения сторон конфликта.</p> <p>Внутриличностный конфликт как конфликт нереализованного желания и его психологическая природа. Социально-психологическое противоборство, лежащее в основе межличностного конфликта, а также конфликта между личностью и группой. Социальный характер межгруппового и межгосударственного конфликтов. Малая, средняя и большая социальные группы.</p> <p>Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Анализ тактик «избегание», «приспособление», «конфронтация», «компромисс» и «сотрудничество».</p>	ПК-3

3	Тема 3. Межличностные конфликты. Особенности конфликтов в звене «руководитель – подчиненный».	Объективные причины конфликта. Субъективные причины конфликта. Предупреждение конфликтов «по вертикали». Рекомендации руководителю по конструктивному разрешению конфликтов с подчиненными. Приемы, вызывающие доверие партнера по общению. Алгоритм активного слушания в диалоге. Правила бесконфликтного общения. Советы при возникновении межличностного конфликта. Предупреждение конфликта.	ПК-3
4	Тема 4. Внутриличностный конфликт и психологическая защита	Условия возникновения внутриличностного конфликта. Типология внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностного конфликта. Разрешение (преодоление) внутриличностного конфликта. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов (психологической защиты). Способы разрешения внутриличностного конфликта.	ПК-3
5	Тема 5. Основные способы разрешения конфликтов.	Факторы, оказывающие влияние на этот процесс завершения конфликта. Формы завершения конфликта. Исход конфликта. Методы урегулирования конфликтов. Разрешение конфликта. Принципы управления конфликтом.	ПК-3
6	Тема 6. Психологические условия предупреждения конфликтов.	Способы и приемы воздействия на партнера. Способам и приемам коррекции своего поведения в сторону «миролюбивого». Организационно-психологические условия снижения конфликтных ситуаций.	ПК-3

5.2. Разделы дисциплины, виды учебных занятий и формы текущего контроля успеваемости для очно-заочной формы обучения

№ семестра	Наименование раздела дисциплины	Трудоемкость в часах					На СРС	Формы СРС	Формы текущего контроля с указанием баллов (при использовании балльной системы оценивания)
		Всего (вкл. СРС)	На контактную работу по видам учебных занятий						
			Л	ПЗ	ИЗ				
1	Тема 1. Общая теория конфликта.	13	2	2		9	Реферирование литературы	Опрос, решение индивидуальных заданий	

2	Тема 2. Типология конфликтов.	13	2	2	9	Реферирование литературы. Эссе.	Опрос, решение индивидуальных заданий. Сдается преподавателю.
3	Тема 3. Межличностные конфликты. Особенности конфликтов в звене «руководитель – подчиненный».	11	1	1	9	Реферирование литературы. Эссе.	Ситуационный анализ. Сдается преподавателю.
4	Тема 4. Внутрличностный конфликт и психологическая защита.	11	1	1	9	Реферирование литературы	Опрос, решение индивидуальных заданий
5	Тема 5. Основные способы разрешения конфликтов.	10	1	1	8	Реферирование литературы	Опрос, решение индивидуальных заданий
6	Тема 6. Психологические условия предупреждения конфликтов.	10	1	1	8	Реферирование литературы	Опрос, решение индивидуальных заданий
	Зачет	4					
ИТОГО:		72	8	8	52		

5.3. Разделы дисциплины, виды учебных занятий и формы текущего контроля успеваемости для заочной формы обучения

№ семестра	Наименование раздела дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы СРС	Формы текущего контроля с указанием баллов (при использовании балльной системы оценивания)
		Всего (вкл. СРС)	На контактную работу по видам учебных занятий			На СРС		
			Л	ПЗ	ИЗ			
1	Тема 1. Общая теория конфликта.	11	1			10	Реферирование литературы	Опрос, решение индивидуальных заданий
2	Тема 2. Типология конфликтов.	11	1			10	Реферирование	Опрос, решение индивидуальных

						литературы. Эссе.	заданий. Сдается преподавателю.	
3	Тема 3. Межличностные конфликты. Особенности конфликтов в звене «руководитель – подчиненный».	12	1	1		10	Реферирование литературы. Эссе.	Ситуационный анализ. Сдается преподавателю.
4	Тема 4. Внутриличностный конфликт и психологическая защита.	12	1	1		10	Реферирование литературы	Опрос, решение индивидуальных заданий
5	Тема 5. Основные способы разрешения конфликтов.	11		1		10	Реферирование литературы	Опрос, решение индивидуальных заданий
6	Тема 6. Психологические условия предупреждения конфликтов.	11		1		10	Реферирование литературы	Опрос, решение индивидуальных заданий
	Зачет	4						
ИТОГО:		72	4	4		60		

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание СРС	Контроль
1	Тема 1. Общая теория конфликта.	работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику	Проверка конспектов
2	Тема 2. Типология конфликтов.	работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику	Проверка конспектов
3	Тема 3. Межличностные конфликты. Особенности конфликтов в звене «руководитель – подчиненный».	реферат на предложенные преподавателем темы. Объем 10-12 стр. компьютерного текста, 14 шрифт Times New Roman, через 1,5 интервала, выравнивание по ширине страницы, нумерация страниц	Сдается преподавателю в напечатанном виде, проверяется преподавателем вне аудитории.

4	Тема 4. Внутриличный конфликт и психологическая защита.	работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику	Проверка конспектов
5	Тема 5. Основные способы разрешения конфликтов.	работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику	Проверка конспектов
6	Тема 6. Психологические условия предупреждения конфликтов.	работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику	Проверка конспектов

7. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Общие условия

Промежуточная аттестация проводится в 9 семестре в форме устного зачета.

7.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Показатели достижения результатов обучения	Критерии и шкала оценивания		Перечень оценочных средств
		Зачтено	Незачтено	
ПК-2	показателем ее формирования служит способность проводить самостоятельный поиск и привлечение новых клиентов, оценивать риски, подписывать документы о сотрудничестве	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно.</p> <p>Материал излагается уверенно.</p> <p>Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.</p> <p>Соблюдаются нормы литературной речи.</p>	<p>Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине.</p> <p>Имеются заметные нарушения норм литературной речи.</p>	<p>Тесты</p> <p>Рефераты</p> <p>Практические задачи</p>

8. Лабораторный практикум - не предусмотрено

9. Практические занятия (семинары).

Практические занятия (семинары) являются формой аудиторной групповой работы под руководством преподавателя. Занятия проводятся в группах. Основной целью занятия является формирование умений решать практико-ориентированные задачи

Семинарские занятия по каждой теме обеспечены набором вариативных расчетных и организационно-практических задач.

Задания для самостоятельной работы студентов.

Текущая СРС, направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений.

- Работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса,
- Выполнение домашних заданий, домашних контрольных работ,
- Подготовка к тестированию, к практическим занятиям.
- Подготовка к экзамену.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа

(ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных (общекультурных) и профессиональных компетенций, и заключается в:

- поиске, анализе, структурировании и презентации информации, анализе публикаций по определенной теме исследований;
- анализе статистических и фактических материалов по заданной теме, проведении расчетов;
- выполнении расчетных работ;
- подготовке реферата по выбранной теме.

Содержание самостоятельной работы студентов по модулю (дисциплине)

Контрольная работа

В качестве контрольной работы студентам предлагается выполнить реферат.

Методические указания к написанию реферата

Написание рефератов должно способствовать закреплению и углублению знаний, а также выработке навыков самостоятельного мышления и умения решать поставленные перед студентом задачи. Содержание выполненной работы дает возможность углубить уровень знания изучаемой проблемы, показать знание литературы и сведений, собранных студентом, выполняющим реферативные работы.

Существует определенная форма, которой должен придерживаться студент, выполняющий работу. Реферат должен иметь титульный лист, на котором на верхней части пишется название учебного заведения, кафедры, имя, отчество и фамилия студента, курс, группа, факультет, затем посередине название темы исследования, с правой стороны фамилия и инициалы, а также ученая степень и звание научного руководителя. Внизу титульного листа – город и год написания работы. Работа включает список литературы и оглавление. Список литературы должен включать, главным образом, новейшие источники: действующие законы и нормативные акты, монографии, статьи, учебники, другие первоисточники по проблемам дисциплины. Особое внимание уделяется периодической печати, которая отражает проблематику, затронутую в реферате.

При написании работы обязательны ссылки на используемые источники, статистические материалы, что придает работе основательность, научную ориентацию.

Объем работы должен быть в пределах печатного листа, что означает 18-24 страницы рукописного или печатного текста (размер шрифта 14 при компьютерном наборе текста).

Реферат дает возможность не только убедиться в уровне знаний студентов по изучаемому предмету, но, что не менее важно, установить склонность студентов к научно-исследовательской работе. Рефераты могут быть представлены на конкурс НИРС института или для участия в студенческих конференциях.

Варианты контрольных заданий (тематика рефератов):

1. Парадигмы конфликтологии. Представления структурно-функциональной школы о конфликте.
2. Конфликты в концепциях новых институционалистов (П. Бурдье, Э. Гидденс, Д. Скотт, Флигстайн).
3. Социология конфликта (Г. Зиммель, А. Г. Ядов).
4. Конфликтный функционализм (Льюис Козера).
5. Социальное согласие в концепции Эриха Фромма.

6. Идеи культуры и мира (Й. Галтунг, Дж. Бертон, К. Хорн, К. Роджерс, В. Франкл).
7. Конфликтологическая парадигма Л. Козера, Р. Дарендорфа, К. Боулдинга.
8. Теории конфликта (Г. Спенсер, К. Маркс, Г. Зиммель, М. Вебер, В. Парето, Р. Дарендорф, Л. Козер, Э. Гидденс).
9. Терпимость в гражданском обществе: против национального и религиозного экстремизма.
10. Технологии регуляции конфликтов: исторический аспект, параметры консенсуса.
11. Функции, роли и возможности третьей стороны в конфликте.
12. Политическая Управление конфликтами: предмет, субъекты.
13. Либерально-демократический консенсус 60–70-х годов XX века.
14. Конфликты в условиях «переходного» периода в странах СНГ.
15. Ценностный конфликт в России.
16. Проблема конфликта в теории политической стабильности (Д. Истон, С. М. Липсет).
17. Конфликтологический аспект в теории элит (В. Парето, Г. Моска).
18. Конфликт в теории политических групп (А. Бенгли).
19. Конфликтологический концепт в этнополитике.
20. Социальный конфликт (политологический анализ).
21. Межнациональные конфликты: механизмы их разрешения.
22. Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии.
23. Конфликты в мировой политике.
24. Конфликт и политика: новые перспективы.
25. Модернизм свободы и динамика конфликтов.
26. Российский контекст современной конфликтологической парадигмы.
27. Гражданское общество и конфликты.
28. Межэтнические конфликты в структуре современного российского общества.
29. Глобализм как фактор конфликтогенности политической жизни.
30. Этнические и региональные конфликты в Евразии.
31. Политические конфликты в условиях корпоративной демократии и олигархизации политической системы.
32. Этические конфликты в органах представительной власти.
33. Правовая Управление конфликтами: предупреждение и разрешение социальных конфликтов.
34. Этническая Управление конфликтами: проблема становления.
35. Конфликтогенные аспекты межнациональных отношений.
36. Чеченский конфликт: современный и исторический аспекты.
37. Социальная база согласия народов России.
38. Экономические конфликты в условиях трансформации социальной системы.
39. Концептуальные подходы к изучению трудовых конфликтов.
40. Менеджмент конфликта в организации.
41. Особенности разного типа конфликтов: внутриличностного, межличностного, конфликта между личностью и группой, межгруппового.
42. Методы управления конфликтными ситуациями.
43. Проблема насилия в средствах массовой информации и агрессивного поведения молодежи.
44. Типология политических конфликтов.
45. Конфликты в системе государственного управления.
46. Проблема институционализации политических конфликтов.
47. Конфликтогенные взаимоотношения граждан с исполнительной властью (чиновниками).
48. Конфликтные ситуации в развитии многопартийности в современной России.
49. Юридический конфликт: природа, виды динамики и направленность их развития.
50. Консенсус: понятие, значение, виды.
51. Конфликтологическая постановка проблем насилия и агрессии.
52. Основные методы регулирования и разрешения конфликтов.

53. Типы поведения сторон в конфликте.
54. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
55. Потребности как детерминанты деятельности социальных субъектов: конфликтологический аспект.
56. Социальная напряженность как конфликтогенный фактор: методологический аспект.
57. Структура и динамика социальных конфликтов.
58. Динамические показатели конфликта.
59. Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения.
60. Конфликтологические проблемы построения гражданского общества.
61. Парадигмы анализа политических конфликтов.
62. Конфликты политических культур.
63. Кризисы политических режимов как особая форма конфликтности.
64. Компромисс и консенсус как методы регулирования политических конфликтов.
65. К. Маркс и его теория классовой борьбы.
66. Функциональный анализ конфликта у Л. Козера.
67. Условия выбора стратегии поведения в конфликте.
68. Типология социального конфликта.
69. Стратегия и тактика выхода из конфликта.
70. Основные причины возникновения и характер конфликтов в современном обществе в социологической теории Р. Дарендорфа.

Критерии оценки реферата (доклада):

- оценка «отлично» выставляется, если выполнены все требования к его написанию: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
- оценка «хорошо» выставляется, если основные требования к реферату (докладу) выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; не выдержан объём; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если имеются существенные отступления от требований к реферату (докладу). В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата (доклада) или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если тема реферата (доклада) не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание темы (проблемы), не соблюдены требования к его оформлению.

8. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Конфликт как социальное явление.
2. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации.
3. Источники и причины конфликтов.
4. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики.
5. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта.
6. Структурный конфликт и его разновидности.
7. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт.

8. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления.
9. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками.
10. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации.
11. Типы и ранги субъектов конфликта.
12. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия.
13. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс.
14. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение.
15. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу.
16. Основные модели завершения конфликта.
17. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления.
18. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин).
19. Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности.
20. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.
21. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы.
22. Формы проявления внутриличностных конфликтов.
23. Переживание как основа внутриличностного конфликта.
24. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов.
25. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
26. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях.
27. Развитие стрессоустойчивости.
28. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов.
29. Роль конфликта в формировании и развитии личности.
30. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования.
31. Причины возникновения межличностных конфликтов.
32. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты.
33. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций.
34. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций.
35. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.
36. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте.
37. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт.
38. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии.
39. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.
40. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния.
41. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов.

Критерии оценки зачета:

Оценка «зачтено» ставится студентам, успешно обучающимся по данной дисциплине в семестре и не имеющим задолженностей по результатам текущего контроля и ответившим на вопросы (задания) к зачету.

Оценка «не зачтено» ставится студенту, имеющему задолженности по результатам текущего контроля и /или не ответившему на вопросы (задания) к зачету по данной дисциплине.

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

Основная литература:

1. Семенов, В. А. Конфликтменеджмент (парадигмы, школы, технологии) : учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 444 с. — ISBN 978-5-4497-0745-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99146.html>
2. Семенов, В. А. Управление конфликтами : учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. — ISBN 978-5-4497-0951-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102329.html>
3. Ильиных, С. А. Управление конфликтами : учебное пособие / С. А. Ильиных. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 282 с. — ISBN 978-5-4497-1195-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108253.html>

Дополнительная литература:

1. Цифровая экономика: социально-психологические и управленческие аспекты : коллективная монография / Е. В. Камнева, А. И. Гретченко, Н. П. Дедов [и др.] ; под редакцией Е. В. Камневой, М. М. Симоновой, М. В. Полевой. — Москва : Прометей, 2019. — 172 с. — ISBN 978-5-907166-27-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/94580.html>
2. Ильиных, С. А. Гендерные аспекты экономического поведения : учебное пособие / С. А. Ильиных. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 355 с. — ISBN 978-5-4497-1160-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108223.html>
3. Качалов, Л. К. Управление конфликтами : учебное пособие / Л. К. Качалов, М. А. Логутова. — Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020. — 162 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102123.html>

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины

<http://economics.edu.ru> – Образовательный портал

<https://minobrnauki.gov.ru/> Министерство науки и высшего образования РФ

<http://www.aup.ru/library/> Электронная библиотека экономической и деловой литературы

<http://ecsocman.hse.ru/> Сайт международного журнала 'Проблемы теории и практики управления

<http://www.mevriz.ru/> Официальный сайт журнала «Менеджмент в России и за рубежом»

Справочная правовая система «Консультант-Плюс» - www.consultant.ru

Справочная правовая система «Гарант» - www.garant.ru

4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение учебной дисциплины «Управление конфликтами» предполагает овладение материалами лекций, учебника, программы, работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение письменных работ в форме рефератов, тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемого раздела, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы.

Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов.

5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Операционная система – Linux, пакет офисных программ – LibreOffice либо операционная система – Windows, пакет офисных программ – Microsoft Office в зависимости от распределения аудиторий. Учебные аудитории оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

6. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для изучения дисциплины «Организационное поведение» необходимо наличие аудитории, оснащённой мультимедийными средствами обучения для чтения лекций и проведения семинарских занятий.

17. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ ПО ПОДГОТОВКЕ И ПРОВЕДЕНИЮ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ЛЕКЦИЙ

Лекция (от лат. lectio – чтение) – систематическое, последовательное и ясное изложение преподавателем учебного материала или какого-либо научного вопроса. При необходимости может сопровождаться демонстрацией слайдов и фильмов. Как одна из организационных форм и методов обучения традиционна для высшей школы. Лекция – экономный по времени способ сообщения студентам значительного объема информации. В среднем учебная лекция занимает 1,5 – 2 часа.

Основными современными *требованиями*, предъявляемыми к лекции, являются: целостное и систематическое изложение материала, его научность, доступность, органичная связь с другими видами учебных занятий.

Лекция должна иметь:

- четкую структуру и логику раскрытия последовательно изучаемых вопросов;
- иметь законченный характер освещения определенной темы (проблемы), связь с предыдущим материалом;
- быть доказательной и аргументированной, содержать достаточное количество примеров, обоснований, доказательств;
- ставить перед студентами вопросы для размышления;
- лектор должен уметь пробуждать интерес к знаниям, стимулировать к самостоятельной работе;
- лектору необходимо уметь удерживать внимание аудитории, его речь должна быть культурной, т.е. отличаться смысловой точностью и грамматической правильностью; он должен владеть специальной терминологией и уметь ее

разъяснять.

От лектора требуется не только четкое и логически связанное изложение содержания предмета, но и умение направить и стимулировать слушателей к активной мыслительной работе. Восприятие лекции слушателями зависит от качества материала. Главное в лекции – умение активизировать познавательную деятельность слушателей, добиться ответной мыслительной реакции. Лекция призвана подтолкнуть студентов к размышлению, подсказать направления самостоятельной работы, побудить к действию.

В каждой лекции должны быть неразрывно объединены два начала - образовательное и воспитательное. В лекции не должно быть ничего лишнего, все направляется на достижение поставленной цели, на раскрытие основной идеи, на доказательство того или иного положения. Существенное значение имеет использование на лекции средств обратной связи различной степени сложности. Обратная связь выступает как способ для лектора получать представление о ходе усвоения материала и активности аудитории.

Подготовка лекции - это процесс, включающий в себя сбор, накопление и распределение материала по времени, продумывание логического построения лекции, выделение наиболее важных моментов из всего материала. Лекция должна аккумулировать все накопленные материалы, так или иначе относящиеся к теме. Процесс подготовки к лекции индивидуален и во многом зависит от сложности темы, подготовленности преподавателя, особенностей учебной группы. Однако, несмотря на это, можно выделить основные этапы в процессе подготовки, характерные для лекции по любому учебному предмету. К ним относятся:

- изучение исходной документации;
- разработка замысла лекции и выбор целесообразной методики;
- оформление лекции, репетиция.

Структура лекции:

- название темы;
- указание времени на лекцию в целом, вводную часть, основную часть, заключение;
- вводная часть;
- основная часть;
- краткие выводы по каждому из вопросов;
- заключение;
- список использованной литературы.

К исходной документации, которой обязан руководствоваться преподаватель, относится программа учебной дисциплины, учебники и учебно-методические пособия, частные методики преподавания дисциплины, расписание занятий со студентами. При разработке замысла лекции одной из важных задач преподавателя является постановка учебной проблемы. Умение найти основную идею в каждой лекционной теме имеет решающее значение для ее успеха. Как правило, тема лекции определена учебной программой данной дисциплины. Она обязательна для преподавателя. Изменения в названии темы, постановке учебных вопросов обязательно обсуждаются на кафедре и только после соответствующего утверждения вносятся коррективы. Самостоятельно изменять их формулировку преподаватель не имеет права. Его право – выбирать содержание, соответствующее теме и учебным вопросам, а также методы, ведущие к достижению оптимального результата познавательной деятельности студентов. При выборе методов преподаватель исходит из соображения педагогической целесообразности и учета состава студенческой аудитории. При разработке структуры лекции важно смоделировать эффект ее воздействия, расчленив учебный материал на модули, логически увязанные друг с другом, сформулировать основные идеи и выводы по каждому учебному вопросу и теме в целом; надо так подойти к собранному материалу и так знать его, чтобы найти каждому учебному модулю его логическое место. Логическая стройность, соразмерность и взаимосвязь отдельных частей ведет к четкости ее изложения, ясности освещения вопроса, облегчает ее понимание студентами.

Оформление лекции заключается, как правило, в разработке ее полного текста или плана-конспекта. Полный текст лекции необходим при чтении лекции по особо важному учебному материалу. В плане-конспекте дается краткое содержание излагаемых вопросов, фактический материал, выводы и обобщения, пометки о времени и месте демонстрации средств наглядности, а также другие пометки, необходимые преподавателю в ходе чтения лекции. В отдельных случаях преподаватель составляет краткий план лекции, включая в него обязательные входные данные и перечень вопросов с распределением их по времени.

Вводная часть (введение).

Вступление (введение) определяет не только тему и план, но и цель лекции. Оно призвано заинтересовать и настроить аудиторию на слушание материала. На лекции преподавателю необходимо сначала установить контакт с аудиторией, затем, не торопясь, четко и ясно, назвать тему лекции, дать студентам записать ее. Далее перейти к изложению вводной части, в которой определяется место темы в изучаемом курсе и ее значение для практической деятельности студентов, проинформировать о распределении времени на тему. Если это не первая лекция по теме, то преподаватель должен связать ее с предшествующей лекцией. Далее следует перечислить учебные вопросы и дать возможность студентам записать их.

Проведение лекции может предусматривать различные варианты ее начала, однако в целом вводная ее часть должна четко ориентировать студентов в рамках рассматриваемой проблемы, а также указать на то, что они должны усвоить на лекции, чему конкретно научиться.

Вводная часть лекции не должна занимать более 5 – 7 минут. Темп ее изложения, как правило, выше темпа изложения содержания учебных вопросов, что заставляет обучаемых психологически собраться и сосредоточиться.

Важное условие успеха преподавателя на лекции – интонация, выразительность его речи, оптимальность ее ритма и темпа, включение элементов юмора. Определяя темп речи, преподаватель должен учитывать, что студенты записывают только то, что преподаватель подчеркивает голосом, разрядкой речи, педагогическими паузами и повторами отдельных положений, приглашением обучаемых к тому, чтобы они запомнили то или иное положение, выделенное преподавателем.

Заключительная часть. Заключение в структуре лекции имеет также большое значение, т.к. именно оно позволяет подвести итоги сказанному, поставить перед студентами необходимые задачи, указать на связь с последующим учебным материалом и порядок подготовки к следующему занятию, ответить на вопросы, возникшие за время лекции. После ответов на возникшие вопросы лектор заканчивает занятие.

Необходимо помнить, что к важнейшим преимуществам лекционного обучения относится то, что лектору можно задать вопрос и тут же получить ответ. После того, как на поступивший вопрос дан полный и достаточно обоснованный ответ, преподавателю после лекции следует обдумать, почему заданы такие вопросы, и внести необходимые коррективы в текст лекции.

Лекторское мастерство преподавателя, как и его знания, оттачиваются в результате ежедневного труда. Для этого требуется тщательный анализ результатов каждой прочитанной лекции, как по ее содержанию, так и по форме изложения.

ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Специфика этого вида занятий (семинаров) состоит в выполнении самостоятельно или под руководством преподавателя заданий и является активной формой учебных занятий. Практические занятия призваны развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, применять полученные на лекциях знания. В ходе семинара вырабатывается умение формулировать, обосновывать и излагать собственное суждение по обсуждаемому вопросу, умение отстаивать свои взгляды, а также углубляются и

закрепляются знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной работы.

Во всех случаях семинары выполняют познавательную, воспитательную и контрольную функции, т.е. в ходе подготовки и проведения семинара студенты приобретают более глубокие знания, существенно расширяется их представление об изучаемом предмете, приобретает способность свободно оперировать понятиями и терминами, ранее им неизвестными. В ходе семинара преподаватель изучает обучающихся, степень усвоения ими материала. Семинары выполняют также и функцию контроля: преподаватель составляет суждение об уровне знаний обучающихся, получает представление о сильных и слабых сторонах их подготовки – все это дает возможность преподавателю своевременно оказать необходимую помощь слабо успевающим студентам.

Разумеется, что всего этого удастся достичь только в случае высокой активности студентов, которая напрямую зависит от уровня их подготовленности, а также от умения преподавателя создать атмосферу раскованности, взаимопонимания и взаимодоверия. К традиционным семинарам в высшей школе относят:

- занятия, основная цель которых – углубленное изучение определенного систематического курса и тематически связанного с ним;
- занятия, предназначенные для основательной проработки отдельных, наиболее важных и типичных в методологическом отношении тем курса или отдельной темы;

Основные функции практического (семинарского) занятия:

Познавательная функция. Семинар позволяет организовать творческое, активное изучение теоретических и практических вопросов, установить непосредственное общение преподавателя со студентами, формирует самоконтроль за правильным пониманием изучаемого материала со стороны студентов, расширяет и закрепляет знания, навыки и умения.

Воспитательная функция. Семинар осуществляет связь теоретических знаний с практикой, усиливает обратную связь субъекта и объекта воспитания, дает возможность преподавателю изучить индивидуальные особенности каждого студента.

Функция контроля. Семинар позволяет проконтролировать уровень знаний, навыков и умений студентов, качество их самостоятельной работы.

Подготовка семинара.

Работу к организации данного вида занятий преподаватель начинает с определения исходных данных. К ним относятся: тема, вопросы, определенные учебной программой, состав студентов и уровень их подготовки, время и продолжительность занятия, возможности учебно-материальной базы. При разработке исходных данных преподаватель руководствуется учебной программой, которая регламентирует глубину и направленность обучения. Учебные и воспитательные цели преподаватель формулирует исходя из темы, педагогических задач и уровня подготовки студентов.

Изучив общие положения и методическую литературу по предмету, преподаватель начинает непосредственную подготовку к занятию. При выборе методов преподаватель исходит из содержания вопросов, подготовленности студентов, целей занятий и возможностей учебно-материальной базы. Необходимо стремиться к тому, чтобы избранные методы обучения и методические приемы способствовали углубленному изучению предмета, а также прививали практические навыки.

При расчете учебного времени необходимо учитывать содержание учебных вопросов и цель занятия – чего хочет добиться преподаватель от студентов: овладения ими знаниями или знаниями, навыками и умениями.

При подготовке к семинару преподаватель должен подобрать ряд примеров, на которых можно отработать лекционный материал, показать практическое значение темы, тщательно продумать порядок их на занятии. Обязательно необходимо подобрать задания разной сложности (от простого к сложному), а также более сложные задания для сильных

студентов. Затем ему необходимо отобрать наглядные пособия для практического занятия, определить технические средства обучения и изучить правила их использования на занятии. Особенно тщательно продумывается задание на самоподготовку студентам, разрабатывается план семинарского занятия. Преподаватель контролирует подготовку студентов к семинару, оказывает им помощь.

При личной подготовке к семинарскому занятию преподаватель детально разбирается в теме, просматривает литературные источники, которые рекомендовал для изучения студентам, просматривает систему наглядности на предстоящем занятии. По итогам личной подготовки преподаватель составляет план-конспект. Он является основным рабочим документом преподавателя и определяет направление и ход занятия. Обычно план-конспект составляется в произвольной форме, должен быть прост и удобен для использования на занятии. В нем, как уже отмечалось ранее, должно быть отражены: тема занятия; учебные и воспитательные цели; время, отводимое на занятие; учебные вопросы и распределение времени; метод проведения занятия; место проведения занятия; материальное обеспечение; руководства и пособия; порядок проведения занятия.

Перед проведением занятия преподаватель может проверить качество подготовки студентов к занятию.

ПРОВЕДЕНИЕ КОЛЛОКВИУМА

Коллоквиум (от латинского *colloquium* – разговор, беседа) – одна из форм учебных занятий, беседа преподавателя с учащимися на определенную тему из учебной программы.

Цель проведения коллоквиума состоит в выяснении уровня знаний, полученных учащимися в результате прослушивания лекций, посещения семинаров, а также в результате самостоятельного изучения материала.

В рамках поставленной цели решаются следующие *задачи*:

- выяснение качества и степени понимания учащимися лекционного материала;
- развитие и закрепление навыков выражения учащимися своих мыслей;
- расширение вариантов самостоятельной целенаправленной подготовки учащихся;
- развитие навыков обобщения различных литературных источников;
- предоставление возможности учащимся сопоставлять разные точки зрения по рассматриваемому вопросу.

В результате проведения коллоквиума *преподаватель должен иметь представление*:

- о качестве лекционного материала;
- о сильных и слабых сторонах своей методики чтения лекций;
- о сильных и слабых сторонах своей методики проведения семинарских занятий;
- об уровне самостоятельной работы учащихся;
- об умении студентов вести дискуссию и доказывать свою точку зрения;
- о степени эрудированности учащихся;
- о степени индивидуального освоения материала конкретными студентами.

В результате проведения коллоквиума *студент должен иметь представление*:

- об уровне своих знаний по рассматриваемым вопросам в соответствии с требованиями преподавателя и относительно других студентов группы;
- о недостатках самостоятельной проработки материала;
- о своем умении излагать материал;
- о своем умении вести дискуссию и доказывать свою точку зрения.

В зависимости от степени подготовки группы можно использовать разные подходы к проведению коллоквиума.

В случае, если большинство группы с трудом воспринимает содержание лекций и на семинарских занятиях демонстрирует недостаточную способность активно оперировать со

смысловыми единицами и терминологией курса, то коллоквиум можно разделить на две части. Сначала преподаватель излагает базовые понятия, содержащиеся в программе. Это должно занять не более четверти занятия. Остальные три четверти необходимо посвятить дискуссии, в ходе которой студенты должны убедиться и, главное, убедить друг друга в обоснованности и доказательности полученного видения вопроса и его соответствия реальной практике.

Если же преподаватель имеет дело с более подготовленной, самостоятельно думающей и активно усваивающей смысловые единицы и терминологию курса аудиторией, то коллоквиум необходимо провести так, чтобы сами студенты сформулировали изложенные в программе понятия, высказали несовпадающие точки зрения и привели практические примеры. За преподавателем остается роль модератора (ведущего дискуссии), который в конце «лишь» суммирует совместно полученные результаты.