

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Павловский филиал ННГУ

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

38.03.02 - Менеджмент

Направленность образовательной программы

Производственный менеджмент

Форма обучения

очная, очно-заочная

г. Павлово

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Конфликтология относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.</p> <p>УК-3.2: Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении</p>	<p>УК-3.1: Знать основные стратегии сотрудничества для разрешения конфликтных ситуаций при эффективном взаимодействии с другими членами команды при достижения поставленной цели. Уметь использовать стратегии сотрудничества для разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии с другими членами команды для достижения поставленной цели. Владеть различными стратегиями сотрудничества для достижения поставленной цели при эффективном взаимодействии с другими членами команды для достижения поставленной цели.</p> <p>УК-3.2: Знать основные этические нормы при построении межличностного профессионального общения. Уметь разрешать конфликтные ситуации при построении межличностного профессионального общения с помощью этических норм.</p>	<p>Тест Практическое задание Кейс-задание Реферат</p>	<p>Зачёт: Контрольные вопросы</p>

		Владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при построении межличностного профессионального общения с помощью этических норм.		
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>УК-5.1: Применяет основные категории философии к анализу мировоззренческой специфики различных культурных сообществ.</p> <p>УК-5.2: Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям.</p> <p>УК-5.3: Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях</p>	<p>УК-5.1:</p> <p>Знает этнические, национальные, расовые и конфессиональные особенности народов мира. Умеет адекватно воспринимать и анализировать культурные традиции и обычаи стран и народов; предупреждать и регулировать конфликтные ситуации в межкультурном взаимодействии.</p> <p>Владеет навыками сотрудничества представителей разных культур; навыками толерантного поведения.</p> <p>УК-5.2:</p> <p>Знает основные подходы и теории лидерства и власти</p> <p>Умеет использовать различные формы власти, развивать навыки лидерства для организации командной работы</p> <p>Владеет навыками организации групповой работы при решении стратегических и оперативных управленческих задач</p> <p>УК-5.3:</p> <p>Знает элементы и классификацию организационной культуры. Умеет разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию организационной культуры организации, осуществлять диагностику организационной культуры.</p> <p>Владеет: навыками анализа</p>	Кейс-задание Реферат	Зачёт: Контрольные вопросы

		организационной культуры		
--	--	--------------------------	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2	2
Часов по учебному плану	72	72
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	14	8
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	14	8
- КСР	1	1
самостоятельная работа	43	55
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	0 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лаборат орные работы), часы	Всего					
	О Ф О	О З Ф О					О Ф О	О З Ф О	О Ф О	О З Ф О
Тема 1. Возникновение конфликтологических идей	3	2	1				1	0	2	2
Характеристика концепций социального конфликта конца 19 в. – начала 20 вТема 2.	3	4			1	1	1	1	2	3
Тема 3. Современные концепции социального конфликта	3	4	1	1			1	1	2	3
Тема 4. Опыт развития отечественной конфликтологии	3	4			1	1	1	1	2	3
Тема 5. Понятие конфликта, его объект и предмет	3	4	1	1			1	1	2	3
Тема 6. Структурные характеристики конфликта	3	4	1		1	1	2	1	1	3
Тема 7. Причины конфликтов и их типология	3	3	1				1	0	2	3
Тема 8. Методы исследования конфликтов в системе управления	3	5		1	2	1	2	2	1	3
Тема 9. Динамика развития конфликта	5	5	1	1	1		2	1	3	4

Тема 10. Внутриличностный конфликт	5	4	1	1	1		2	1	3	3
Тема 11. Межличностный конфликт	5	5	1		1	1	2	1	3	4
Тема 12. Межгрупповые конфликты и их типология	5	4	1	1	1		2	1	3	3
Тема 13. Организационно-управленческие конфликты	5	4	1		1	1	2	1	3	3
Тема 14. Основы прогнозирования и предупреждения конфликтов	5	4	1	1			1	1	4	3
Тема 15. Конструктивное разрешение конфликтов	5	4			2	1	2	1	3	3
Тема 16. Организационные возможности управления конфликтами в организации	4	4	1	1	1		2	1	2	3
Тема 17. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации	4	3	1		1		2	0	2	3
Тема 18. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	4	4	1			1	1	1	3	3
Аттестация	0	0								
КСР	1	1						1	1	
Итого	72	72	14	8	14	8	29	17	43	55

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Возникновение конфликтологических идей. Эволюция научных воззрений на конфликт: Древний мир, Средние века, эпоха Возрождения, Новое время. Взгляд на конфликт в религиозных учениях (христианство, ислам, буддизм и индуизм). Конфликтологические идеи в произведениях культуры и искусства, средствах массовой информации.

Тема 2. Характеристика концепций социального конфликта конца 19 в. – начала 20 в.

Тема 3. Современные концепции социального конфликта. Основные направления и подходы к изучению конфликта в зарубежной социологии: социал-дарвинизм, марксизм, функционализм, структурный функционализм. Современные теории конфликта: концепция Л. Козера, Р. Дарендорфа, К. Боулдинга. Основные направления и подходы к изучению конфликта в зарубежной политологии: теории политических групп (В.Парето, Г. Моска), теории политической стабильности (Ж.Сорель, А. Бентли), этнополитические теории (И. Гектер, Т. Нейрен).

Тема 4. Опыт развития отечественной конфликтологии. Периодизация истории отечественной конфликтологии: зарождение и развитие конфликтологических идей в религиозных учениях, искусстве, культуре; становление частных конфликтологических наук; формирование самостоятельной науки. Отрасли отечественной конфликтологии и их специфика в исследовании конфликтов.

Тема 5. Понятие конфликта, его объект и предмет. Подходы к пониманию конфликта. Субъекты конфликтного взаимодействия. Сферы противодействия субъектов конфликта.

Психологическая сущность конфликта: характеристика трудной ситуации в жизнедеятельности человека. Отличие трудной ситуации от простой ситуации. Поведение человека в трудной жизненной ситуации: влияние объективных и субъективных составляющих.

Тема 6. Структурные характеристики конфликта. Причинность в социальной среде. Потребность как внутренний побудитель активности субъекта. Понятия «дефицит» и «осознанная потребность». Противоречие интересов и осознанных потребностей – основа конфликтных взаимодействий. Четыре группы факторов, обуславливающих возникновение и развитие конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально - психологические, личностные.

Тема 7. Причины конфликтов и их типология. Основания типологии конфликтов в зависимости от признака конфликта: природы возникновения конфликта, направленности воздействия, количества участников конфликта, способа разрешения и т.д. Типология конфликтов К.Левина.

Тема 8. Методы исследования конфликтов в системе управления. Применение общих методов научного познания: анализа, синтеза, индукции, дедукции, исторического, логического, обобщения, сравнения и т.д..

Тема 9. Динамика развития конфликта. Конфликт как целостная динамическая система. Конфликт как специфический социальный процесс. Компоненты социального конфликта: объективные и личностные. Объект конфликта – противоречивые интересы. Характеристика участников конфликта. Макро- и микросреда социального конфликта. Психологические доминанты поведения субъектов конфликта: мотивы, цели, интересы, ориентации, потребности. Основные типы характера личности.

Взаимозависимость объективных и личностных элементов социального конфликта. Конфликтное поведение: стратегии и тактики.

Тема 10. Виды конфликтов и их особенности. Внутриличностный конфликт. Противоречия как природа внутриличностных конфликтов. Уровни развития психологических противоречий.

Концепции внутриличностного конфликта: психоанализ, гуманистическая психология, логотерапия, когнитивная психология, бихевиоризм, интеракционизм, психосинтез.

Специфика внутриличностного конфликта. Показатели внутриличностного конфликта. Условия возникновения внутриличностного конфликта: внешние, внутренние.

Виды внутриличностных конфликтов: мотивационный, нравственный, конфликт нереализованных желаний, ролевой, адаптационный, конфликт неадекватной самооценки, невротический конфликт.

Последствия внутриличностных конфликтов. Суицид как деструктивный выход из внутриличностного конфликта.

Тема 11. Межличностный конфликт. Причины межличностных столкновений – объективно и субъективно несовместимые или противоположные интересы, потребности, ценности, установки, ориентации, мнения, способы поведения. Психологические особенности межличностных конфликтов. Супружеские конфликты: типичные межличностные конфликты у супругов; характеристики семейного конфликта; диагностика супружеского конфликта; способы разрешения конфликта в семье (модель «семейного совета»).

Конфликты во взаимодействии родителей и детей: факторы, способствующие их возникновению; диагностика конфликта между родителями и детьми; помощь в разрешении конфликтов родителей и детей в психологической практике.

Тема 12. Межгрупповые конфликты и их типология. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Трудовой конфликт как вид социального конфликта. Сущность трудового конфликта. Виды трудового конфликта. Причины и функции трудовых конфликтов. Предупреждение и пути разрешения трудовых конфликтов. Межэтнический конфликт: специфика, сущность, причины возникновения. Специфика внутренних национально-этнических конфликтов в России. Основные пути разрешения межэтнических конфликтов: институциональный подход, инструментальный подход.

Тема 13. Организационно-управленческие конфликты. Конфликты в звене «руководитель - подчиненный». Причины возникновения конфликтов по «вертикали»: объективные и субъективные. Методы психологической диагностики причин и особенностей конфликта между подчиненным и руководителем. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».

Тема 14. Основы прогнозирования и предупреждения конфликтов. Определение понятий «прогнозирование» и «профилактика конфликтов». Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Принципы прогнозирования: системность, согласованность, непрерывность, верифицируемость, альтернативность, рентабельность.

Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. Этапы прогнозирования: предпрогнозная ориентация, сбор данных прогнозного фона, разработка базовой модели, построение поисковой модели, создание нормативной модели, оценка достоверности и точности прогноза, выработка рекомендаций.

Методы прогнозирования конфликтов: фактографический, статистический, прогнозная экстраполяция, прогнозная интерполяция, метод исторической аналогии, метод математического моделирования, метод

экспертных оценок и т.д.

Тема 15. Конструктивное разрешение конфликтов. Завершение конфликта: определение, основные формы, критерии, исходы. Факторы, влияющие на результативность разрешения конфликта: время, посредничество, своевременность, равновесие сил, культуры, ценностей, опыта, отношений.

Условия конструктивного разрешения конфликтов: прекращение конфликтного взаимодействия, поиск общего в целях и интересах, снижение негативных эмоций, изменение своего отношения к оппоненту, объективное обсуждение проблемы, выбор оптимальной стратегии разрешения конфликта.

Этапы разрешения конфликта. Стратегии разрешения конфликта. Способы разрешения конфликтов.

Урегулирование конфликта с участием третьей стороны: тактики взаимодействия медиатора с конфликтующими сторонами. Консультирование по посредничеству. Четырехшаговая модель консультирования Д.Дэна. Коуч - консультирование.

Тема 16. Организационные возможности управления конфликтами в организации.

Тема 17. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации.

Тема 18. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов: сущность, виды, функции. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента. Качество усвоения учебной дисциплины находится в прямой зависимости от способности студента самостоятельно и творчески учиться.

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа приобщает студентов к научному творчеству, поиску и решению актуальных современных проблем.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию, а также овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
 - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
 - развитие исследовательских умений;
 - использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических и лабораторных занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.
- Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.
- Самостоятельная работа студента – это вся его работа по овладению содержанием учебной дисциплины и соответствующими практическими навыками, и умениями, активная интеллектуальная деятельность.

Содержанием самостоятельной работы студентов являются следующие ее виды:

- изучение понятийного аппарата дисциплины;
- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- работу над основной и дополнительной литературой;
- самоподготовка к практическим и другим видам занятий;
- самостоятельная работа студента при подготовке к зачету/экзамену;
- подготовка контрольных работ (домашних заданий);
- самостоятельная работа студента в библиотеке;
- изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет;
- консультации преподавателя дисциплины.

В образовательном процессе высшего профессионального образовательного учреждения выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная. Тесная взаимосвязь этих видов работ предусматривает дифференциацию и эффективность результатов ее выполнения и зависит от организации, содержания, логики учебного процесса (межпредметных связей, перспективных знаний и др.).

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей в процессе изучения дисциплины «Конфликтология» являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание рефератов и подготовка докладов;
- подготовка к семинарам и практическим занятиям;
- текущий самоконтроль и контроль успеваемости.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. *«Поступай только согласно такой максиме, руководствуясь которой ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом,...» – это нравственный императив, автором которого является:*

- а) Гегель
- б) Дарвин

в) Кант

2. *Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии?*

- а) медицине
- б) политологии
- в) психологии
- г) все варианты верны

3. *Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:*

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томоса

4. *Конфликт в организации — это*

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации

- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками
- г) конфликты между различными структурными элементами организации
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива

5. Особый вид взаимодействия между людьми, выражающийся в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей - это

- а) конфликт
- б) конфликтная ситуация
- в) инцидент
- г) эскалация
- д) причина конфликта

6. Конкретная ценность, к обладанию которой стремятся противоборствующие стороны – это

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

7. Реальная или воображаемая проблема, которая подлежит решению и становится причиной конфликтной ситуации - это

- а) предмет конфликта
- б) объект конфликта
- в) повод конфликта
- г) инцидент
- д) постконфликтный синдром

8. Структурные конфликты в организации — это

- а) конфликты между структурными подразделениями
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации

д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	при наличии правильных ответов на 100% вопросов теста
отлично	при наличии правильных ответов на 91-99% вопросов теста
очень хорошо	при наличии правильных ответов на 81-90% вопросов теста.
хорошо	при наличии правильных ответов менее 71-80% вопросов теста.
удовлетворительно	при наличии правильных ответов на 51-70% вопросов теста
неудовлетворительно	при наличии правильных ответов на 31-50% вопросов теста.
плохо	при наличии правильных ответов менее 30% вопросов теста

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Задание 1. Пенсионерка - врач Иванова с 25-летним стажем, уйдя на пенсию, стала посещать платные курсы кройки и шитья в районном доме культуры. Через несколько занятий пенсионерка Иванова была исключена с курсов: ее обвинили в том, что она “противопоставила себя коллективу”. Об этом свидетельствуют такие события.

Во время одного из занятий в помещение вошел сотрудник дома культуры с врачом-психиатром. Прервав занятия, сотрудник сказал, что все будут слушать лекцию. Пенсионерка Иванова сказала, что ей лекция не нужна и она будет заниматься своим делом. Лектор (знакомая Ивановой по прежней работе) потребовала, чтобы та покинула аудиторию. Иванова ответила, что она пришла на оплаченные ею занятия по кройке и шитью, а не на лекцию. Тогда лектор хлопнула дверью и ушла. И все стали говорить: “Как вам не стыдно!”

Директор дома культуры обвинил Иванову в том, что она сорвала лекцию. На это Иванова ответила: “Непонятно только почему при таком большом интересе не провести эту лекцию нормально, как полагается?”

Вопросы:

1. Почему произошел этот конфликт?
2. Что надо предпринять, чтобы не допускать конфликта?
3. Как преодолеть конфликт?

4. Оцените поведение Ивановой, остальных слушателей курсов и дирекции дома культуры

Задание 2. Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа - придется посидеть недельку-другую сверхурочно. “Пожалуйста, я готов, - сказал инженер, - дело есть дело”. Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересовался, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: “Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня”.

Через некоторое время старший технолог поинтересовался как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: “Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!”

Вопросы:

1. Внимательно вчитайтесь в проблемную ситуацию и ответьте на вопросы: Каков характер задания поступил к программисту? Почему задание было отменено непосредственным начальником? Как должен был поступить инженер-программист?
2. В чем заключается причина конфликта?
3. Как выйти из данного конфликта?

Задание 3. На совещании торговых агентов Иванов сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы, но все предположения Иванов отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает Иванов, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Борисова замечает: «Я вижу, да, Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость.

Вопросы:

1. Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель Иванов, его коллеги и руководитель Борисов?
2. Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

Задание 4. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для Вас вариант решения и обоснуйте свой выбор.

1. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.
 2. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.
1. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласования со мной.

2. В интересах дела предложу подчиненному выполнять начатую работу.

Другой вариант решения

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
плохо	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции УК-5:

Кейс-задача 1. Пенсионерка - врач Иванова с 25-летним стажем, уйдя на пенсию, стала посещать платные курсы кройки и шитья в районном доме культуры. Через несколько занятий пенсионерка Иванова была исключена с курсов: ее обвинили в том, что она “противопоставила себя коллективу”. Об этом свидетельствуют такие события.

Во время одного из занятий в помещение вошел сотрудник дома культуры с врачом-психиатром. Прервав занятия, сотрудник сказал, что все будут слушать лекцию. Пенсионерка Иванова сказала, что ей лекция не нужна и она будет заниматься своим делом. Лектор (знакомая Ивановой по прежней работе) потребовала, чтобы та покинула аудиторию. Иванова ответила, что она пришла на оплаченные ею занятия по кройке и шитью, а не на лекцию. Тогда лектор хлопнула дверью и ушла. И все стали говорить: “Как вам не стыдно!”

Директор дома культуры обвинил Иванову в том, что она сорвала лекцию. На это Иванова ответила: “Непонятно только почему при таком большом интересе не провести эту лекцию нормально, как полагается?”

Вопросы:

1. Почему произошел этот конфликт?
2. Что надо предпринять, чтобы не допускать конфликта?
3. Как преодолеть конфликт?
4. Оцените поведение Ивановой, остальных слушателей курсов и дирекции дома культуры

Кейс-задача 2. Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа - придется посидеть недельку-другую сверхурочно. “Пожалуйста, я готов, - сказал инженер, - дело есть дело”. Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересовался, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: “Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня”.

Через некоторое время старший технолог поинтересовался как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: “Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!”

Вопросы:

1. Внимательно вчитайтесь в проблемную ситуацию и ответьте на вопросы: Каков характер задания поступил к программисту? Почему задание было отменено непосредственным начальником? Как должен был поступить инженер-программист?
2. В чем заключается причина конфликта?
3. Как выйти из данного конфликта?

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Кейс-задача 1. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Выберите свой вариант поведения в этой ситуации и мотивируйте его.

1. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешить конфликтные взаимоотношения - это их личное дело.
2. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.
3. Прежде всего, лично попытаетесь разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.
4. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Другой вариант поведения

Ответ: обучающемуся необходимо изложить свою точку зрения на представленную ситуацию, исходя из представленных вариантов решения.

Кейс-задача 2. Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает подчиненного в его неправильности. Подчиненный соглашается: «Ну хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять руководителю на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б. подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годиться». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении. Назревает конфликтная ситуация.

Вопросы:

1. Каковы ошибки в поведении руководителя и подчиненного в данной ситуации?
2. Что на самом деле нужно было сделать подчиненному и руководителю, чтобы предотвратить конфликт?

Ответ:

В данной ситуации руководитель повел себя авторитарно, или согласно системе Э. Берна как родитель. Подчиненный же занял позицию ребенка, т.е. будучи прав дал это понять руководителю на скрытом уровне. В результате пострадало производство. В идеале и подчиненному и руководителю нужно было занять позицию взрослого. Подчиненному - в тактичной форме, но достаточно настойчиво высказать свои соображения по поводу нового оборудования, а руководителю - внимательно его выслушать и принять взвешенное трезвое решение.

Кейс-задача 3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбления. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ответ. Причина конфликта - одна сотрудница делает слишком много ошибок, из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Обучающийся правильно выполнил кейс- задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала
не зачтено	При выполнении кейс- задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Допущено множество неточностей.

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Типология участников конфликта по вкладу в его развитие
2. Потери и искажение информации при общении оппонентов
3. Основные виды внутриличностного конфликта
4. Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта
5. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов
6. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов
7. Объективные и организационно- управленческие условия предупреждения конфликта
8. Социально- психологические условия профилактики конфликтов
9. Методы поддержания и развития сотрудничества
10. Институционализация отношений как форма предупреждения конфликтов

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции УК-5:

1. Эволюция научных воззрений на конфликт
2. Проблема насилия в религиозных учениях
3. Практические знания как источник конфликтологических идей
4. Западная социология конфликта
5. Роль конфликтологии в развитии российского общества

6. Общие причины социальных конфликтов
7. Социальная напряженность: общая характеристика и значение в конфликте
8. Типология конфликтов
9. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека
10. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	При написании использован широкий спектр источников, имеющих отношение к теме, как печатных, так и электронных. Литература тщательно проанализирована, ссылки правильно оформлены. Полностью, грамотно выполнено задания, отражена вся требуемая информация. Работа сдана в указанный срок или досрочно. Студентом проведено качественное теоретическое исследование по теме. Однако текст реферата содержит не только данные анализа, но и представлена точка зрения студента. Работа хорошо структурирована. Все тезисы и аргументы носят развернутый характер, приводятся примеры. Работа выполнена в соответствии со всеми техническими требованиями: соблюдены шрифты, интервалы, поля и абзацы, пронумерованы страницы, важные идеи выделены курсивом и др.
не зачтено	При написании использованы источники, не имеющие отношение к теме. Студент использует, в основном, учебники и учебные пособия, не уделяя внимания периодическим изданиям. Нет авторских выводов, ссылки оформлены с грубыми ошибками. Выполнены не все задания, не соблюдены сроки. Не учтены замечания преподавателя. Студентом не проведено теоретическое исследование, представленный материал носит описательный характер и состоит из заимствований из литературы. Работа не структурирована. Путаница в последовательности изложения материала. Работа оформлена с отклонениями от технических требований: неправильно оформлены сноски, текст представлен сплошным стилем без разбиения на абзацы; много орфографических и синтаксических ошибок; не проставлены переносы, не применено выравнивание по ширине.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место	Минимально допустимый уровень знаний.	Уровень знаний в объеме, соответствующем	Уровень знаний в объеме, соответствующем	Уровень знаний в объеме, соответствующем	Уровень знаний в объеме, превышающем программу

	оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	грубые ошибки	Допущено много негрубых ошибок	программе подготовки . Допущено несколько негрубых ошибок	программе подготовки . Допущено несколько несущественных ошибок	программе подготовки и. Ошибок нет.	подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами .	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»
--	--------------	---

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Подходы к выделению структурных характеристик конфликтов в системе управления.
2. Характеристика особенностей развития организационных конфликтов. Методы управления.
3. Характеристика особенностей развития трудовых конфликтов. Методы управления.
4. Технология посредничества при управлении конфликтами.
5. Особенности использования технологии переговоров при управлении конфликтами.
6. Возможности и проблемы технологизации деятельности по управлению конфликтами в системе управления. Применение технологий переговоров и посредничества при управлении разными типами конфликтов.
7. Особенности и проблемы применения стратегий регулирования, решения и разрешения конфликтов.
8. Особенности применения различных методов исследования для анализа конфликтов в системе управления.
9. Основные методы исследования конфликтов в системе управления. Проблема соотношения исследований и диагностики конфликтов.
10. Существующие подходы к разработке типологии конфликтов: проблемы и ограничения. Различные основания для типологии конфликтов в системе управления. Примеры типологий.
11. Завершение конфликта и его основные формы. Функции и последствия конфликтов
12. Типы индивидуальных стратегий поведения в конфликте. Условия выбора и использования. Оценка эффективности выбранной стратегии.
13. Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта.
14. Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта. Понятие социальной напряженности. Признаки и показатели социальной напряженности.
15. Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта.
16. Виды объектов и структура предметов конфликтов в системе управления.
17. Основные субъекты конфликтов в системе управления, их характеристики.
18. Подходы к выделению структурных характеристик конфликтов в системе управления.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-5

1. Основные стратегии управления конфликтами. Различные подходы к классификации стратегий.
2. Особенности внешней среды в разных типах конфликтов в системе управления.
3. Психологическая традиция в изучении конфликтов: интрапсихическая интерпретация конфликтов, ситуационный подход, когнитивные модели.
4. Формирование «конфликтной модели» в социологии К. Маркса, Г. Зиммеля. «конфликтная модель общества» Р. Дарендорфа, концепция «позитивно-функционального конфликта» Л. Козера.
5. Рассмотрение конфликта как «социальной аномалии» в структурном функционализме (Т. Парсонс).
6. Характеристика основных подходов к понятию «конфликт».

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студент знает основные определения дисциплины, разбирается в пройденном материале, дает правильные комментарии. Допускаются незначительные неточности и упущения в ответах, которые серьезно не искажают основную суть.
не зачтено	Ошибки в ответах значительные и свидетельствуют о неправильном представлении о пройденном материале. Ответы на вопросы краткие и не раскрывают сути вещей.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Кибанов Ардальон Яковлевич. Конфликтология : Учебник / Государственный университет управления. - 2-е изд. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 301 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-005724-8. - ISBN 978-5-16-100128-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=629201&idb=0>.
2. Решетникова Кира Викторовна. Конфликты в системе управления : Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организаций", "Государственное и муниципальное управление", "Управление персоналом"; Учебное пособие / Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики". - Москва : Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 175 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-238-02393-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=593264&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Козырев Геннадий Иванович. Конфликтология : Учебник / Российский химико-технологический университет им. Д.И. Менделеева. - 3. - Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 289 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-8199-0859-4. - ISBN 978-5-16-107243-1. - ISBN 978-5-16-014738-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=834369&idb=0>.

2. Цветков Вячеслав Лазаревич. Психология конфликта. От теории к практике : Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Юриспруденция"; Учебное пособие / Московский университет Министерства внутренних дел Российской Федерации им. В.Я. Кикотя. - Москва : Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 183 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-238-02360-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=593257&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

<http://ru.wikipedia.org/wiki>
<http://www.humanities.edu.ru>
<http://conflictologiy.narod.ru>
<http://www.ecsocman.edu.ru>
<http://www.pedlib.ru>
<http://slovari.yandex.ru>
<http://www.rodsobr.narod.ru>
<http://www.ippd.ru>
<http://www.megabook.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки 38.03.02 - Менеджмент.

Автор(ы): Шобонов Николай Александрович, доктор педагогических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Ягунова Наталья Александровна, кандидат экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 27.11.2023, протокол № 5.