



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный технический университет»  
(ФГБОУ ВО «СамГТУ»)  
Филиал ФГБОУ ВО «СамГТУ» в г. Белебее Республики Башкортостан



УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала ФГБОУ ВО «СамГТУ»  
в г. Белебее Республики Башкортостан

Л.М. Инаходова

26 мая 2022 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Б1.О.03.11 «Конфликт-менеджмент»

Код и направление подготовки (специальность)	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очно-заочная
Год начала подготовки	2022
Выпускающая кафедра	Инженерные технологии
Кафедра-разработчик	Инженерные технологии
Объем дисциплины, ч. / з.е.	144 / 4
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Экзамен


Белебей 2022 г.

Рабочая программа дисциплины (далее – РПД) разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 970, и соответствующего учебного плана.


Разработчик РПД:

<u>доцент, к.э.н., доцент</u> (должность, степень, ученое звание)	<u></u> (подпись)	<u>Е.Р. Емельянова</u> (ФИО)
--	--	---------------------------------

РПД рассмотрена и одобрена на заседании кафедры 26 мая 2022 г., протокол № 4.

Заведующий кафедрой	<u>к.т.н., доцент</u> (степень, ученое звание, подпись)	<u></u> (ФИО)
---------------------	--	--

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель образовательной программы	<u>к.э.н., доцент</u> (степень, ученое звание, подпись)	<u></u> (ФИО)
--	--	---

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	3
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....	3
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	3
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....	4
4.1. Содержание лекционных занятий .....	4
4.2. Содержание лабораторных занятий .....	5
4.3. Содержание практических занятий .....	5
4.4. Содержание самостоятельной работы .....	6
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	7
6. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	8
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения .....	8
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем .....	9
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	9
10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) .....	9
Приложение 1. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	
Приложение 2. Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины (модуля)	
Приложение 3. Аннотация рабочей программы дисциплины	

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программ**

**Универсальные компетенции**

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
не предусмотрены учебным планом				

**Общепрофессиональные компетенции**

Таблица 2

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-3	Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	<b>ОПК-3.1</b> Выявляет и оценивает в деятельности организации проблемные организационно-управленческие ситуации	<b>У1 ОПК-3.1</b> Уметь: анализировать и оценивать проблемные организационно-управленческие ситуации в деятельности организации <b>В1 ОПК-3.1</b> Владеть: методами оценки проблемных ситуаций в деятельности организаций
		<b>ОПК-3.2</b> Разрабатывает организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости	<b>З1 ОПК-3.2</b> Знать: подходы к разработке и обоснованию организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости <b>У2 ОПК-3.2</b> Уметь: оценивать социальную значимость предлагаемых организационно-управленческих решений
		<b>ОПК-3.3</b> Обосновывает принятие организационно-управленческих решений в условиях сложной и динамичной среды	<b>В2 ОПК-3.3</b> Владеть: методами оценки организационно-управленческих решений в условиях сложной и динамичной среды

**Профессиональные компетенции**

Таблица 3

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
не предусмотрены учебным планом			

**2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Место дисциплины в структуре образовательной программы: обязательная часть.

Таблица 4

Код компетенции	Предшествующие дисциплины	Параллельно осваиваемые дисциплины	Последующие дисциплины
не предусмотрены учебным планом			

**3. 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**

Таблица 5

Вид учебной работы	Всего часов	
Аудиторная контактная работа (всего), в том числе:	8	8

лекционные занятия (ЛЗ)*	4	4
лабораторные работы (ЛР)	0	0
практические занятия (ПЗ)	4	4
<b>Внеаудиторная контактная работа, КСР</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>	<b>123</b>	<b>123</b>
практические занятия	61	61
тестирование	62	62
<b>Формы текущего контроля успеваемости</b>	вопросы к практическим занятиям, тестирование	вопросы к практическим занятиям, тестирование
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>
<b>Контроль</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>ИТОГО: час.</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>ИТОГО: з.е.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

\* - проведение лекционных занятий в СДО MOODLE с использованием онлайн-контента

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

Таблица 6

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы						
		ЛЗ	ЛР	ПЗ	КСР	КСР	Конт-роль	Всего часов
1.	Теоретические основы конфликта	2	-	2	41	2	3	50
2.	Урегулирование конфликтов	2	-	2	41	-	3	48
3.	Управление конфликтами		-		41	2	3	46
<b>Итого:</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>123</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>144</b>

#### 4.1. Содержание лекционных занятий

Таблица 7

№ ЛЗ	Наименование раздела	Тема лекции	Содержание лекции (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Кол-во часов
<b>5</b>				
1	Теоретические основы конфликта	Характеристика и диагностика конфликтов	Сущность конфликта и его структура. Классификация конфликтов. Методы диагностики конфликтов.	2
		Источники конфликтов и стрессов	Факторы поведения человека. Групповые интересы и цели. Командное взаимодействие для решения управленческих задач. Причины возникновения конфликтов. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессов.	
		Развитие конфликта.	Структура конфликтной ситуации. Динамика конфликта. Стадии и фазы развития конфликта	
2	Урегулирование конфликтов	Предупреждение конфликтов	Методы профилактики конфликтов в организации. Примирительные процедуры при трудовых спорах Переговоры - эффективный способ преодоления конфликтов. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.	2
		Стратегия разрешения конфликтов	Стили конфликтного поведения. Способы разрешения конфликтов. Методы урегулирования конфликтов	
		Сотрудничество при преодолении конфликтов	Роль коллектива в преодолении конфликтов. Основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций. Переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. Навыки деловых коммуникаций. Правила ведения переговоров по спорным проблемам. Социальное партнерство: цели, содержание и его значение.	
3	Управление конфликтами	Технология управления конфликтами	Современный инструментарий управления человеческими ресурсами и технологии эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации. Основные теории и концепции управления конфликтами.	

			Понятие и содержание управления конфликтами. Модели поведения и типы конфликтных личностей. Технология управления поведением субъектов конфликта. Технология управления процессом протекания конфликта.	
		Организационный механизм управления конфликтами и стрессами	Организация управления конфликтами и стрессами. Методы управления конфликтами. Управление нейтрализацией стрессов.	
		Нормативное регулирование конфликтов	Нормы и их роль в урегулировании конфликтов. Документы, применяемые при разрешении конфликтов.	
		Роль руководителя в управлении конфликтами	Руководитель - субъект конфликта. Руководитель – посредник в конфликте. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов.	
<b>Итого за :</b>				<b>4</b>
<b>Итого:</b>				<b>4</b>

#### 4.2. Содержание лабораторных занятий

Таблица 8

№ ЛР	Наименование раздела	Наименование лабораторной работы	Содержание лабораторной работы (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Кол-во часов
<b>не предусмотрены учебным планом</b>				

#### 4.3. Содержание практических занятий

Таблица 9

№ ПЗ	Наименование раздела	Тема практического занятия	Содержание практического занятия (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Кол-во часов
<b>5</b>				
1	Теоретические основы конфликта	Методы диагностики конфликтов	Наблюдение. Социометрия. Изучение документов. Опрос. Эксперимент. Системно-ситуационный анализ. Математическое моделирование. Личностные тесты. Сильные и слабые стороны, используемых методов в диагностике конфликтов.	2
		Стадии и фазы развития конфликта	Фазы конфликтной стадии: начало конфликта, развитие, пик, затухание, прекращение, урегулирование. Циклическое развитие конфликта.	
		Методы профилактики конфликтов в организации	Выдвижение интегрирующих целей между администрацией и персоналом организации. Определение видов связи в организационной структуре управления. Баланс прав и ответственности при выполнении служебных обязанностей. Выполнение правил формирования и функционирования временных подразделений. Использование различных форм поощрений.	
		Способы разрешения и методы урегулирования конфликтов	Уклонение. Приспособление. Конфронтация. Сотрудничество. Компромисс. Предпочтения в выборе способов разрешения конфликтов. Этапы методики урегулирования конфликтов: психологическая подготовка, определение истинной проблемы, поиски возможных вариантов решения конфликта, разработка и выбор вариантов, процесс урегулирования, завершение процесса урегулирования конфликта.	
		Правила ведения переговоров по спорным проблемам	Переговорный процесс: три последовательных стадии. Техника переговоров: позиционный торг, принципиальные переговоры. Проблемное поле переговоров. Подходы поведения участников в процессе переговоров. Стили ведения переговоров.	
2	Урегулирование конфликтов	Методы профилактики конфликтов в организации	Выдвижение интегрирующих целей между администрацией и персоналом организации. Определение видов связи в организационной структуре управления. Баланс прав и ответственности при выполнении служебных обязанностей. Выполнение правил формирования и функционирования временных подразделений. Использование различных форм поощрений.	2

		Способы разрешения и методы урегулирования конфликтов	Уклонение. Приспособление. Конфронтация. Сотрудничество. Компромисс. Предпочтения в выборе способов разрешения конфликтов. Этапы методики урегулирования конфликтов: психологическая подготовка, определение истинной проблемы, поиски возможных вариантов решения конфликта, разработка и выбор вариантов, процесс урегулирования, завершение процесса урегулирования конфликта.	
		Правила ведения переговоров по спорным проблемам.	Переговорный процесс: три последовательных стадии. Техника переговоров: позиционный торг, принципиальные переговоры. Проблемное поле переговоров. Подходы поведения участников в процессе переговоров. Стили ведения переговоров.	
Управление конфликтами		Модели поведения и типы конфликтных личностей	Конструктивная модель. Деструктивная модель. Конформистская модель. Двухмерная модель поведения в конфликте Томаса-Киллмена. Типы конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, бесконфликтный.	
		Технология управления процессом протекания конфликта.	Стадии развития и функции управления: предконфликтная, конфликтная, послеконфликтная. Технологии управления: информационные, коммуникативные, социально-психологические, административно-экономические. Факторы, приводящие к негативным последствиям разрешения конфликтов	
		Роль руководителя в преодолении конфликтов и стрессов.	Требования к качествам руководителя при разрешении конфликтов. Значение личного примера руководителя при урегулировании социально - трудовых конфликтов.	
<b>Итого за :</b>				<b>4</b>
<b>Итого:</b>				<b>4</b>

#### 4.4. Содержание самостоятельной работы

Таблица 10

№ п/п	Наименование раздела	Вид самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Кол-во часов
<b>5</b>				
1.	Теоретические основы конфликта	Подготовка к практическим занятиям	Наблюдение. Социометрия. Изучение документов. Опрос. Эксперимент. Системно-ситуационный анализ. Математическое моделирование. Личностные тесты. Сильные и слабые стороны, используемых методов в диагностике конфликтов. Фазы конфликтной стадии: начало конфликта, развитие, пик, затухание, прекращение, урегулирование. Циклическое развитие конфликта.	41
2.	Урегулирование конфликтов		Выдвижение интегрирующих целей между администрацией и персоналом организации. Определение видов связи в организационной структуре управления. Баланс прав и ответственности при выполнении служебных обязанностей. Выполнение правил формирования и функционирования временных подразделений. Использование различных форм поощрений. Уклонение. Приспособление. Конфронтация. Сотрудничество. Компромисс. Предпочтения в выборе способов разрешения конфликтов. Этапы методики урегулирования конфликтов: психологическая подготовка, определение истинной проблемы, поиски возможных вариантов решения конфликта, разработка и выбор вариантов, процесс урегулирования, завершение процесса урегулирования конфликта. Переговорный процесс: три последовательных стадии. Техника переговоров: позиционный торг, принципиальные переговоры. Проблемное поле переговоров. Подходы поведения участников в процессе переговоров. Стили ведения переговоров.	41
3.	Управление конфликтами		Конструктивная модель. Деструктивная модель. Конформистская модель. Двухмерная модель	41

			поведения в конфликте Томаса-Киллмена. Типы конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, бесконфликтный. Стадии развития и функции управления: пред конфликтная, конфликтная, после конфликтная. Технологии управления: информационные, коммуникативные, социально-психологические, административно-экономические.	
			<b>Итого за :</b>	<b>123</b>
			<b>Итого:</b>	<b>123</b>

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

### **1. Методические указания при работе на лекции**

До лекции студент должен просмотреть учебно-методическую и научную литературу по теме лекции для того, чтобы иметь представление о проблемах, которые будут подняты в лекции.

Перед началом лекции обучающимся сообщается тема лекции, план, вопросы, подлежащие рассмотрению, доводятся основные литературные источники. Весь учебный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т. е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплён в памяти. Приступая к слушанию нового учебного материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном, повышение тона, изменение ритма, пауза и т. п.), необходимо вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и определять их содержание, проблемы, предполагать их возможные решения, доказательств и выводы. Осуществляя такую работу, можно значительно облегчить себе понимание учебного материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

### **2. Методические указания при подготовке и работе на практическом занятии**

Практические занятия по дисциплине проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков в решении профессиональных задач.

Подготовка обучающегося к практическому занятию производится по вопросам, разработанным для каждой темы практических занятий и (или) лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы.

Работа студентов во время практического занятия осуществляется на основе заданий, которые выдаются обучающимся в начале или во время занятия. На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий. На практических занятиях обучающиеся должны уметь выработать определенные решения по обозначенной проблеме. В зависимости от сложности предлагаемых заданий, целей занятия, общей подготовки обучающихся преподаватель может подсказать обучающимся алгоритм решения или первое действие, или указать общее направление рассуждений. Полученные результаты обсуждаются с позиций их адекватности или эффективности в рассмотренной ситуации.

### **3. Методические указания по самостоятельной работе**

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению с учетом потребностей и возможностей обучающегося.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий;
- на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания;
- на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;
- в методическом кабинете, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем.

### **4. Методические указания по подготовке к тестированию**

Тестовые задания – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.



Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки. Выполнение тестовых заданий предоставляет обучающимся возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Тестовые задания охватывают основные вопросы по изучаемой теме. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У обучающегося есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий обучающиеся должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы литературы по дисциплине. Контрольный тест выполняется обучающимся самостоятельно во время практических занятий.

## 6. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

Таблица 11

№ п/п	Автор(ы), наименование, место, год издания (если есть, указать «гриф»)	Книжный фонд (КФ) или электрон. ресурс (ЭР)	Литература	
			учебная	для самост. работы
1.	Калмыкова О.Ю., Гагаринская Г.П. Калмыкова, О.Ю. Управление конфликтами и стрессами: учеб. пособие / О. Ю. Калмыкова, Г. П. Гагаринская; Самар.гос.техн.ун-т.- Самара, 2012.- 147 с.- Режим доступа: <a href="https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu elib 1160">https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu elib 1160</a>	ЭР	+	+
2.	Светлов В.А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях: учебное пособие / Светлов В.А., Ай Пи Эр Медиа: 2019.- Режим доступа: <a href="https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 79819">https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 79819</a>	ЭР	+	
3.	Алексеев О.А. Конфликтология и управление: учебное пособие / Алексеев О.А., Ай Пи Эр Медиа: 2015.- Режим доступа: <a href="https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 33853">https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 33853</a>	ЭР	+	
4.	Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике: учебное пособие / Цветков В.Л., ЮНИТИ-ДАНА: 2017.- Режим доступа: <a href="https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 81551">https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 81551</a>	ЭР	+	
5.	Иванова сост., Попова С.Ю., Конфликтология: учебное пособие / , Северо-Кавказский федеральный университет, сост. Иванова С.Ю., Попова С.В.: 2015.- Режим доступа: <a href="https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 62947">https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 62947</a>	ЭР	+	

Доступ обучающихся к ЭР НТБ СамГТУ ([elib.samgtu.ru](http://elib.samgtu.ru)) осуществляется посредством электронной информационной образовательной среды университета и сайта НТБ СамГТУ по логину и паролю.

## 7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

При проведении лекционных занятий используется мультимедийное оборудование. Организовано взаимодействие обучающегося и преподавателя с использованием электронной информационной образовательной среды университета.

### Программное обеспечение

Таблица 12

№ п/п	Название	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)	Правообладатель (производитель)	Страна происхождения (иностранное или отечественное)
1.	LibreOffice Writer	свободно распространяемое	The Document Foundation	иностранное
2.	LibreOffice Impress	свободно распространяемое	The Document Foundation	иностранное
3.	LibreOffice Calc	свободно распространяемое	The Document Foundation	иностранное
4.	Adobe Reader	свободно распространяемое	Adobe Systems Incorporated	иностранное
5.	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	лицензионное	НПО «ВМИ»	отечественное
6.	Антивирус Касперского	лицензионное	Лаборатория Касперского	отечественное
7.	Яндекс.Браузер <a href="https://browser.yandex.com">https://browser.yandex.com</a>	свободно распространяемое	Яндекс	отечественное
8.	Архиватор 7-Zip	свободно распространяемое	7-zip.org	иностранное
9.	K-Lite Codec Pack <a href="https://codecguide.com">https://codecguide.com</a>	свободно распространяемое	CODEC GUIDE	иностранное

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

Таблица 13

№ п/п	Наименование	Краткое описание	Режим доступа
1	Электронно-библиотечная система IPRbooks	Электронно-библиотечная система	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
2	Электронно-библиотечная система СамГТУ	Электронная библиотека СамГТУ	<a href="https://elib.samgtu.ru/">https://elib.samgtu.ru/</a>
3	eLIBRARY.RU	Научная электронная библиотека	<a href="http://www.elibrary.ru/">http://www.elibrary.ru/</a>

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

### Лекционные занятия

Аудитории для лекционных занятий укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

### Практические занятия

Аудитории для практических занятий укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

### Самостоятельная работа

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде СамГТУ:

- методический кабинет (ауд. 9).

## 10. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации представлен в Приложении 1.

Полный комплект контрольных заданий или иных материалов, необходимых для оценивания результатов обучения по дисциплине, практике хранится на кафедре-разработчике в бумажном и электронном виде.

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

по дисциплине

**Б1.О.03.11 «Конфликт-менеджмент»**

<b>Код и направление подготовки (специальность)</b>	<b>38.03.02 Менеджмент</b>
<b>Направленность (профиль)</b>	<b>Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса</b>
<b>Квалификация</b>	<b>бакалавр</b>
<b>Форма обучения</b>	<b>очно-заочная</b>
<b>Год начала подготовки</b>	<b>2022</b>
<b>Выпускающая кафедра</b>	<b>Инженерные технологии</b>
<b>Кафедра-разработчик</b>	<b>Инженерные технологии</b>
<b>Объем дисциплины, ч. / з.е.</b>	<b>144 / 4</b>
<b>Форма контроля (промежуточная аттестация)</b>	<b>экзамен</b>

**1. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и признаков проявления компетенций (дескрипторов), которыми должен овладеть обучающийся в ходе освоения образовательной программы**

**Универсальные компетенции**

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
не предусмотрены учебным планом				

**Общепрофессиональные компетенции**

Таблица 2

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-3	Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	<b>ОПК-3.1</b> Выявляет и оценивает в деятельности организации проблемные организационно-управленческие ситуации	<b>У1 ОПК-3.1</b> Уметь: анализировать и оценивать проблемные организационно-управленческие ситуации в деятельности организации <b>В1 ОПК-3.1</b> Владеть: методами оценки проблемных ситуаций в деятельности организаций
		<b>ОПК-3.2</b> Разрабатывает организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости	<b>31 ОПК-3.2</b> Знать: подходы к разработке и обоснованию организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости <b>У2 ОПК-3.2</b> Уметь: оценивать социальную значимость предлагаемых организационно-управленческих решений
		<b>ОПК-3.3</b> Обосновывает принятие организационно-управленческих решений в условиях сложной и динамичной среды	<b>В2 ОПК-3.3</b> Владеть: методами оценки организационно-управленческих решений в условиях сложной и динамичной среды

**Профессиональные компетенции**

Таблица 3

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
не предусмотрены учебным планом			

**Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам обучения**

Таблица 4

Код и индикатор достижения компетенции	Оценочные средства			Промежуточная аттестация
	Раздел 1.	Раздел 2.	Раздел 3.	
	Теоретические основы конфликта	Урегулирование конфликтов	Управление конфликтами	
	вопросы к практическим занятиям, тестирование			
ОПК-3.1	У1 ОПК-3.1	У1 ОПК-3.1	У1 ОПК-3.1	У1 ОПК-3.1
	В1 ОПК-3.1	В1 ОПК-3.1	В1 ОПК-3.1	В1 ОПК-3.1
ОПК-3.2	31 ОПК-3.2	31 ОПК-3.2	31 ОПК-3.2	31 ОПК-3.2
	У2 ОПК-3.2	У2 ОПК-3.2	У2 ОПК-3.2	У2 ОПК-3.2
ОПК-3.3	В2 ОПК-3.3	В2 ОПК-3.3	В2 ОПК-3.3	В2 ОПК-3.3

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы**

## 2.1. Формы текущего контроля успеваемости

### 2.1.1. Примерный перечень к практическим занятиям

1. Возросший интерес к теории и практике конфликтов в современной России.
2. Этапы, характеризующие становление конфликтологии как теории и практики.
3. Основные черты, свойственные конфликту.
4. Основные функции конфликта.
5. Негативные последствия конфликта в организации.
6. Значение классификации конфликтов.
7. Основные признаки, типы и виды, по которым группируются конфликты в организациях.
8. Основные методы, используемые в диагностике конфликтов.
9. Различия в содержании понятий «индивид», «личность», «индивидуальность».
10. Влияние темперамента и характера человека на его конфликтность.
11. Социальная группа и ее разновидности.
12. Основа социально-психологического климата трудового коллектива.
13. Основные источники конфликтов в организации.
14. Общие и частные причины конфликтов.
15. Взаимосвязь стрессов и конфликтного поведения людей.
16. Значение составления карты конфликтов.
17. Основные стадии и фазы развития конфликта.
18. Этапы и фазы конфликтной стадии.
19. Методы, наиболее применяемые для профилактики конфликтов в организации.
20. Основные этапы прохождения примирительных процедур при трудовых спорах.
21. Основные особенности забастовки как крайней формы социально-трудового конфликта.
22. Возможности трудового коллектива влиять на конфликтное поведение своих членов.
23. Роль и значение переговоров в урегулировании конфликтов.
24. Различные подходы конфликтующих сторон к переговорному процессу.
25. Стили ведения переговоров.
26. Модели поведения личности в конфликте.
27. Конфликтные типы личностей.
28. Способы избавления от гнева.
29. Сущность правил самоконтроля эмоций.
30. Функции управления конфликтом.
31. Основные методы управления конфликтами.
32. Отрицательные последствия стрессов.
33. Значение групповых норм для профилактики конфликтов.
34. Особенности механизма воздействия правовых норм на конфликтное поведение.
35. Основные причины, в силу которых руководитель становится непосредственным участником конфликта.
36. Задачи и функции руководителя, выступающего посредником в конфликте между своими подчиненными.
37. Основные требования к качествам руководителя при разрешении конфликтов.
38. Значение личного примера руководителя при урегулировании социально-трудовых конфликтов.

### 2.1.2. Примерный перечень вопросов к тестированию

#### Раздел 1. Теоретические основы конфликта

**Конфликт – это:**

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

**Противоборство – это:**

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

**Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:**

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

**Конфликтная ситуация – это:**

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

**Причина конфликта – это:**

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

б. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

**Образ конфликтной ситуации – это:**

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

**Инцидент – это:**

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

**Стороны конфликта – это:**

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

**Вид конфликта, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы-**

- а) межличностный бурный и быстротекущий;
- б) межличностный, конструктивный;
- в) межличностный, экономический;
- г) острый и длительный;
- д) деструктивный.

## **Раздел 2. Урегулирование конфликтов**

**Основными моделями поведения личности в конфликте являются:**

- а) конструктивная; рациональная; деструктивная;
- б) компромисс; борьба; сотрудничество;
- в) рациональная; иррациональная; конформистская;
- г) конструктивная; деструктивная; конформистская;
- д) борьба; уступка; компромисс.

**Ученый, разработавший двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:**

- а) Дж Скотт и М. Дойч;
- б) Р. Фишером и У. Юли;
- в) К. Томасом и Р. Килменом;
- г) Д. Скотт и Ч. Ликсоном;

д) Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.

**Количество стратегий поведения личности в конфликте в двухмерной модели:**

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

**Сочетание приводимых понятий, имеющее отношение к стратегиям поведения в конфликте:**

- а) компромисс; критика; борьба;
- б) уступка; уход; сотрудничество;
- в) борьба; уход; убеждение;
- г) сотрудничество; консенсус; уступка;
- д) соглашение; сотрудничество; убеждение.

**Поведенческие характеристики, присущие конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:**

- а) стремится уладить конфликт; проявляет выдержку и самообладание; уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте; отличается выдержкой и самообладанием; непоследователен в оценках, суждениях;
- г) не проявляет активности; уходит от острых вопросов; отказывается от компромисса;
- д) стремится уладить конфликт; доброжелательно относится к сопернику; уходит от острых вопросов.

**Технологии эффективного общения в конфликте сводятся к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:**

- а) добиться убеждения соперника в своей правоте;
- б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки сопернику;
- в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
- г) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;
- д) овладеть инициативой в споре.

**Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:**

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

**Интерактивный аспект общения проявляется в:**

- а) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и проявления своей презентабельности;
- б) стремлении к превосходству над партнером по общению;
- в) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении;
- г) стремлении установить теплые и дружеские отношения;
- д) стремлении активизировать информационное воздействие на партнера по общению.

**Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в:**

- а) установлении теплых дружеских взаимоотношений;
- б) сопереживании, во взаимной эмпатии;
- в) преодолении стереотипов восприятия в процессе общения;
- г) сохранении высокого статуса в общении;
- д) выявлении истинных мотивов общения у своего партнера.

**Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:**

- а) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;
- б) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие;
- в) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
- г) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
- д) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.

**Технологии рационального поведения в конфликте – это:**

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

**Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:**

- а) визуализация; «заземление»; проецирование; очищение ауры;
- б) визуализация; сублимация; проецирование; «заземление»;
- в) регрессия; сублимация; визуализация;
- г) визуализация; выдержка; сублимация; очищение ауры;
- д) сублимация; рационализация; регрессия; визуализация.

**Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:**

- а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера;
- б) переводе темы разговора;
- в) отвлечении от ненужной информации;
- г) установке на рациональное восприятие соперника;
- д) попытке понять мотивы соперника.

**Второе правило самоконтроля эмоций заключается в:**

- а) установке на рациональное восприятие соперника;
- б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения;
- в) переводе темы разговора;
- г) отвлечении от ненужной информации;
- д) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника.

**Третье правило самоконтроля эмоций заключается в:**

- а) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера;
- б) поддержании высокой самооценки только у себя;
- в) поддержании высокой самооценки только у партнера;
- г) поддержании высокой самооценки в глазах соперника;
- д) поддержании высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника.

### **Раздел 3. Управление конфликтами**

**Управление конфликтами – это:**

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

**Содержание управления конфликтами включает:**

- а) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование; разрешение;
- б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); разрешение;
- в) прогнозирование; регулирование; разрешение;
- г) прогнозирование; анализ; предупреждение; разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации; прогнозирование; предупреждение; разрешение.

**Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает.**

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

**Поведенческие характеристики, присущие конфликтной личности ригидного типа:**

- а) хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование осуществляет стихийно;
- б) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и другим людям; подозрителен;
- в) ведет себя вызывающе, агрессивно; подозрителен; хорошо приспосабливается к различным ситуациям;
- г) обладает завышенной самооценкой; подозрителен; прямолинеен и негибок;
- д) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся; обладает завышенной самооценкой; несамокритичен.

**Сочетание поведенческих характеристик, присущие конфликтной личности «бесконфликтного типа»:**

- а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой работы; налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;
- в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;



г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.

**Сочетание поведенческих характеристик, присущие конфликтной личности «неуправляемого типа»:**

а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой работы; налицо эмоциональное поведение;

б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;

в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;

г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.

**Сочетание поведенческих характеристик, присущие конфликтной личности «сверхточного типа»:**

а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой работы; налицо эмоциональное поведение;

б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;

в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;

г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.

**Методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека-**

а) структурные;

б) межличностные;

в) внутриличностные;

г) организационные;

д) провокационные.

**Методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений-**

а) структурные;

б) межличностные;

в) внутриличностные;

г) организационные;

д) договорные.

**Основным элементом координационного механизма управления конфликтной ситуацией является**

а) цель команд;

б) разъяснение требований к работе;

в) система вознаграждения;

г) дерево решений;

д) сетка Бланша.

**Этап урегулирования жалобы, на котором менеджер проверяет факты, собранные сотрудником**

а) исследования;

б) обдумывания;

в) подведения итогов;

г) вознаграждения за своевременную информацию;

д) ознакомления с содержанием жалобы.

## 2.2. Формы промежуточной аттестации

### 2.2.1. Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Сущность конфликта и его структура.
2. Классификация конфликтов.
3. Методы диагностики конфликтов.
4. Факторы поведения человека.
5. Групповые интересы и цели.
6. Причины возникновения конфликтов.
7. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессов.
8. Структура конфликтной ситуации.
9. Динамика конфликта.
10. Стадии и фазы развития конфликта.
11. Методы профилактики конфликтов в организации.
12. Примирительные процедуры при трудовых спорах.

13. Переговоры - эффективный способ преодоления конфликтов.
14. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
15. Стили конфликтного поведения.
16. Способы разрешения конфликтов.
17. Методы урегулирования конфликтов.
18. Роль коллектива в преодолении конфликтов.
19. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.
20. Социальное партнерство: цели, содержание и его значение.
21. Форма участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
22. Условия эффективного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
23. Понятие и содержание управления конфликтами.
24. Модели поведения и типы конфликтных личностей.
25. Технология управления поведением субъектов конфликта.
26. Технология управления процессом протекания конфликта.
27. Организация управления конфликтами и стрессами.
28. Методы управления конфликтами.
29. Управление нейтрализацией стрессов.
30. Нормы и их роль в урегулировании конфликтов.
31. Документы, применяемые при разрешении конфликтов.
32. Руководитель как субъект конфликта.
33. Руководитель-посредник в конфликте.
34. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов.

### 2.2.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации

Номер задания	Содержание вопроса	Компетенция	Время выполнения задания, мин
1	По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты: А) по природе возникновения Б) по степени выраженности В) оба варианта верны Г) нет верного ответа	ОПК-3	2
2	Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте: А) уступка, уход, сотрудничество Б) компромисс, критика, борьба В) борьба, уход, убеждение	ОПК-3	2
3	На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?	ОПК-3	2
4	Что относится к поведенческим конфликтогенам: А) проявление агрессии, превосходства, эгоизма Б) редукция сознательной части психики В) общение с конфликтными личностями	ОПК-3	2
5	Кто из ученых рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности: А) Платон Б) Гераклит В) Зиммель	ОПК-3	2
6	Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта: А) начальной фаза Б) фазе подъема В) пик конфликта	ОПК-3	2
7	Какой элемент координационного механизма управления конфликтной ситуацией является основным: А) цепь команд Б) разъяснение требований к работе В) система вознаграждения	ОПК-3	2
8	В какой науке конфликт рассматривается, как особый тип социального взаимодействия?	ОПК-3	2
9	Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов?	ОПК-3	2
10	Выделите один из способов управления конфликтами: А) разъяснение требований к работе Б) решение проблемы В) противоборство	ОПК-3	2

11	Каковы могут быть последствия конфликта в организации: А) негативные Б) позитивные В) могут быть как негативные, так и позитивные последствия	ОПК-3	2
12	Избегание является оптимальным способом управления конфликтом (да/нет)?	ОПК-3	3
13	Какие три вида посредничества различают при решении конфликта: А) межличностное, организационное, структурное Б) переговоры, компромисс, арбитраж В) внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные	ОПК-3	3
14	Из чего складывается конфликт?	ОПК-3	3
15	Что такое толерантность? А) отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор; Б) рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей; В) недобросовестное использование открытой информации	ОПК-3	2
16	Кто такой формальный лидер: А) один из членов группы, что владеет силой личного влияния на других. Б) руководитель коллектива, который пользуется данной ему служебной властью. В) целеустремленный менеджер. Г) главный специалист	ОПК-3	2
17	Отметьте какие из нижеперечисленных предложений не являются признаками коллектива. А) наличие непосредственных производственных связей. +Б) наличие высокой активности. В) психологический климат. Г) общность целей и задач	ОПК-3	2
18	Руководитель авторитарного стиля руководства: А) много работает, требует этого от других. Б) много работаем сам. В) делится властью с подчиненными. Г) ценить подчиненных	ОПК-3	2
19	Руководитель демократического стиля руководства. А) не терпит критики. Б) ждет указаний сверху. В) избегает конфликтов. Г) коллегиально решает проблемы коллектива	ОПК-3	2
20	Какие стили руководства существуют? А) семейное, авторитарное, демократическое Б) демократическое, анархическое, публичное В) либеральное, авторитарное, демократическое Г) невмешательство, либеральное, демократическое	ОПК-3	2
21	Какие виды конфликтов различают? А) аналогичные, физические, внутриличностные, межгрупповые Б) между группой и личностью, межгрупповые, самобытные, биологические В) межличностные, межгрупповые, внутриличностные, между группой и личностью Г) коллективные, самобытные, межличностные, внутриличностные	ОПК-3	2
22	В поведении организации неформальному лидерству принадлежит следующая роль: А) спланирует, интегрирует коллектив Б) рождает конфликтные ситуации, борьбу авторитетов В) определяет поведение организации Г) разряжает конфликтные ситуации Д) повышает эффективность управления	ОПК-3	2
23	К какой разновидности коммуникации можно отнести поручение со стороны начальника цеха начальнику участка? А) восходящая коммуникация Б) горизонтальная коммуникация В) нисходящая коммуникация	ОПК-3	2
24	Стресс – это.....	ОПК-3	2
25	Чем знаменит С. Хэнди?	ОПК-3	2
26	Что не входит в группу методов управления конфликтами: А) структурные методы Б) метод картографии В) опрос	ОПК-3	2
27	Назовите условие возникновения конфликта.	ОПК-3	2
28	Что такое ресурсы конфликта: А) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован Б) знания, умения и навыки конфликтантов В) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте	ОПК-3	2
29	Условием возникновения конфликта является наличие: А) оппонентов и объекта конфликта Б) конфликтной ситуации и инцидента В) оппонентов и инцидента	ОПК-3	2

30	Выберите верный список этапов конфликта: А) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие Б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт В) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия	ОПК-3	2
31	По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты: А) по направленности воздействия Б) по способу решения В) оба варианта верны Г) нет верного ответа	ОПК-3	2
32	Стратегия сотрудничества приводит к ..... конфликта.	ОПК-3	2
33	Конфликт в организации должен рассматриваться: А) как свидетельство неблагополучия организации Б) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию В) как доказательство слабости менеджмента	ОПК-3	2
34	Что предполагает спиральная модель эскалации конфликта: А) принцип дополнительного схиогенеза Б) принцип симметричного схиогенеза В) агрессивно-оборонительный принцип	ОПК-3	2
35	Кому принадлежит идея о том, что при соблюдении правил научного менеджмента конфликты в организации не должны возникать: А) Сократу Б) Гераклиту В) Ф. Тейлору	ОПК-3	2
36	Что означает «конфликт» в переводе с латинского языка.	ОПК-3	2
37	Какие три уровня конфликтов выделил С. Хэнди: А) внутриличностные, межличностные, групповые Б) открытые, скрытые, потенциальные В) спор, конкуренция, конфликт	ОПК-3	3
38	Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К. Томасу и А. Килмену: А) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу Б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности В) уровень конфликтности, уровень терпимости	ОПК-3	3
39	Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений?	ОПК-3	2
40	Когда и где в России был создан центр по разрешению конфликтов?	ОПК-3	2
41	С какими фамилиями связано возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории?	ОПК-3	2
42	Кто разработал Гарвардский метод «принципиальных переговоров»?	ОПК-3	2
43	Как называются последствия конфликтов, если не оказалось возможным найти эффективный путь решения конфликта? А) дисфункциональные Б) нейтральные В) функциональные Г) посторонние	ОПК-3	2
44	Какая группа методов решения конфликтов относится к структурным? А) разъяснение требований к работе, установление общих организационных комплексных целей, система вознаграждений, координационные и интеграционные механизмы Б) система вознаграждений, компромисс, принуждение, разъяснения требований к работе В) сглаживание, установление общих организационных комплексных целей, уход, координационные и интеграционные механизмы Г) система вознаграждений, координационные и интеграционные механизмы, принуждение, разъяснения требований к работе	ОПК-3	2
45	Каким из следующих уровней организационных конфликтов лучше всего управлять с помощью структурных методов: А) межличностным; Б) внутригрупповым; В) внутриорганизационным; Г) внеорганизационным	ОПК-3	2
46	Менеджмент – это: А) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей; Б) особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу; В) эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя	ОПК-3	2
47	Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека?	ОПК-3	

	А) структурные Б) межличностные В) внутриличностные		
--	---	--	--

### 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций

#### 3.1. Характеристика процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Таблица 5

№ п/п	Наименование оценочного средства	Периодичность и способ проведения процедуры оценивания	Методы оценивания	Виды выставляемых оценок	Способ учета индивидуальных достижений, обучающихся
1.	Тестирование	систематически на всех видах занятий /письменно и устно	экспертный	По пятибалльной шкале	рабочая книжка преподавателя
2.	Вопросы к практическим занятиям	систематически на практических занятиях / устно	экспертный	По пятибалльной шкале	рабочая книжка преподавателя
3.	Промежуточная аттестация – вопросы экзаменационных билетов	по окончании изучения дисциплины/ устно и письменно	экспертный	По пятибалльной шкале	экзаменационная ведомость, зачетная книжка

#### 3.2. Критерии и шкала оценивания результатов изучения дисциплины во время занятий (текущий контроль успеваемости)

##### Критерии оценки и шкала оценивания тестирования

Таблица 6

Шкала оценивания	Критерии оценки	Кол-во баллов
«Отлично»	Студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показатели рейтинга (все предусмотренные РПД учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному).	(36-50) баллов
«Хорошо»	Студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы, допуская незначительные погрешности, показатели рейтинга (все предусмотренные РПД учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено максимальным числом баллов).	(26-35) баллов
«Удовлетворительно»	Студент показывает достаточные, но неглубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами, для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы, достигнуты минимальные или выше показатели рейтинговой оценки при наличии выполнения предусмотренных РПД учебных заданий	(16-25) баллов
«Неудовлетворительно»	Ответы на вопросы даны не верно	0-15 баллов

##### Критерии оценивания вопросов к практическим занятиям

Таблица 7

Шкала оценивания	Критерии оценки	Кол-во баллов
«Отлично»	выставляется студенту, если он исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	(36-50) баллов
«Хорошо»	выставляется студенту, если он по существу излагает материал, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Знает наиболее важные закономерности	(26-35) баллов

«Удовлетворительно»	выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. Знает перечень наиболее важных категорий, основные направления взаимодействия указанных категорий. Умеет определять смысл. Владеет основными методами способами и средствами получения, хранения, переработки информации.	(16-25) баллов
«Неудовлетворительно»	выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на практикоориентированные вопросы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	0-15 баллов

### Общие критерии и шкала оценивания результатов для допуска к промежуточной аттестации

Таблица 8

Наименование оценочного средства		Балльная шкала
1.	Тестирование	0-50 баллов
2.	Задачи для решения на практических занятиях	0-50 баллов
<b>Итого:</b>		100 баллов

Максимальное количество баллов за семестр – 100. Обучающийся допускается к экзамену при условии 51 и более набранных за семестр баллов.

### 3.3. Критерии и шкала оценивания результатов изучения дисциплины на промежуточной аттестации

Основанием для определения оценки на экзаменах служит уровень освоения обучающимися материала и формирования компетенций, предусмотренных программой учебной дисциплины.

Успеваемость на экзамене определяется оценками: 5 «отлично»; 4 «хорошо»; 3 «удовлетворительно»; 2 «неудовлетворительно».

**Оценку «отлично»** получает обучающийся, освоивший компетенции дисциплины на всех этапах их формирования **на 85-100 %**, показавший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные рабочей программой, усвоивший основную и ознакомленный с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных положений учебной дисциплины, необходимых для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала.

**Оценку «хорошо»** заслуживает обучающийся, освоивший компетенции дисциплины на всех этапах их формирования **на 71-84 %**, обнаруживший полное знание учебного материала, успешно выполняющий предусмотренные рабочей программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающимся, продемонстрировавшим систематическое владение материалом дисциплины, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности, но допустившим несущественные неточности в ответе.

**Оценку «удовлетворительно»** получает обучающийся, освоивший компетенции дисциплины на всех этапах их формирования **на 51-70 %**, обнаруживший знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных рабочей программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя допущенных недочетов.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, освоившему компетенции дисциплины на всех этапах их формирования менее чем **на 51%**, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных рабочей программой заданий.

### Шкала оценивания результатов

Таблица 9

Процентная шкала (при ее использовании)	Оценка в системе «неудовлетворительно – удовлетворительно – хорошо – отлично»
0-50%	Неудовлетворительно
51-70%	Удовлетворительно
71-84%	Хорошо
85-100%	Отлично

УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала ФГБОУ ВО «СамГТУ»  
в г. Белебее Республики Башкортостан

\_\_\_\_\_ Л.М. Инаходова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины (модуля)**

**Б1.О.03.11 «Конфликт-менеджмент»**

по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 «Менеджмент» по направленности (профилю) подготовки «Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса»  
**на 20\_\_/20\_\_ учебный год**

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

- 1) .....
- 2) .....

Разработчик дополнений и изменений:

\_\_\_\_\_ (должность, степень, ученое звание)      \_\_\_\_\_ (подпись)      \_\_\_\_\_ (ФИО)

Дополнения и изменения рассмотрены и одобрены на заседании кафедры « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ (степень, звание, подпись)      \_\_\_\_\_ (ФИО)

## Аннотация рабочей программы дисциплины

## Б1.О.03.11 «Конфликт-менеджмент»

Код и направление подготовки (специальность)	<u>38.03.02 Менеджмент</u>
Направленность (профиль)	<u>Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса</u>
Квалификация	<u>бакалавр</u>
Форма обучения	<u>очно-заочная</u>
Год начала подготовки	<u>2022</u>
Выпускающая кафедра	<u>Инженерные технологии</u>
Кафедра-разработчик	<u>Инженерные технологии</u>
Объем дисциплины, ч. / з.е.	<u>144 / 4</u>
Форма контроля (промежуточная аттестация)	<u>экзамен</u>

Семестр	Час. / з.е.	Лек. зан., час.	Лаб. зан., час.	Практич. зан., час.	КСР	СРС	Контроль	Форма контроля
10	144 / 4	4	-	4	4	123	9	экзамен
Итого	144 / 4	4	-	4	4	123	9	экзамен

<b>Универсальные компетенции:</b>	
<b>не предусмотрены учебным планом</b>	
<b>Общепрофессиональные компетенции:</b>	
ОПК-3	Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия
ОПК-3.1	Выявляет и оценивает в деятельности организации проблемные организационно-управленческие ситуации
ОПК-3.2	Разрабатывает организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости
ОПК-3.3	Обосновывает принятие организационно-управленческих решений в условиях сложной и динамичной среды
<b>Профессиональные компетенции:</b>	
<b>не предусмотрены учебным планом</b>	

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с основами конфликтологии на современном этапе. Трактуются вопросы предупреждения конфликтов, стратегии их разрешения. Рассматривается технология управления конфликтами, выбора оптимальных методов преодоления конфликтных ситуаций, роли руководителя в профилактике и разрешении конфликтов.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, вопросов к практическим занятиям и промежуточный контроль в форме: экзамен.