


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»**  
Институт экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИЭиУ  
  
Н.Н. Голофастова  
« 05 » 20 17 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Управление конфликтами**

Направление подготовки «38.03.04 Государственное и муниципальное управление»  
Профиль «01 Государственное и муниципальное управление»

Присваиваемая квалификация  
"Бакалавр"

Формы обучения  
заочная

Кемерово 2017



1507590604

Рабочую программу составил  
Доцент кафедры ГиМУ \_\_\_\_\_

подпись

О.А. Никифорова

ФИО

Рабочая программа обсуждена  
на заседании кафедры государственного и муниципального управления

Протокол № 10 от 18.05.17

Зав. кафедрой государственного и  
муниципального управления

подпись

Н.А. Заруба

ФИО

Согласовано учебно-методической комиссией  
по направлению подготовки (специальности) 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Протокол № 10 от 18.05.17

Председатель учебно-методической комиссии по направлению  
подготовки (специальности) 38.03.04 «Государственное и  
муниципальное управление»

подпись

Н.А. Заруба

ФИО



1507590604

## **1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Управление конфликтами", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Освоение дисциплины направлено на формирование:  
профессиональных компетенций:

ПК-10 - владеть способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

Знать: - историю развития конфликтологии

- сущность значимость, функции конфликта

- структуру, этапы, типологию конфликтов

- сущность конфликтогенов;

- особенности проявления агрессивности, эгоизма, превосходства

- причины конфликтов, включая организационно-управленческие

- содержание управления конфликтом,

- принципы, формы и средства разрешения конфликта

- способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии органов

государственной власти РФ, органов государственной власти субъектов РФ, институтов

гражданского общества, средств массовой коммуникации

- виды конфликтов в обществе

- функции, классификацию, динамику переговорного процесса

- тактики и стратегии поведения в конфликтных ситуациях

- типы конфликтных личностей

Уметь: - определять связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности

- использовать способы предотвращения конфликтов интересов

- определять предпосылки, формы проявления и субъекты общественных конфликтов

- осуществлять самоконтроль эмоций в конфликтных ситуациях

- анализировать влияние различных факторов на выбор стратегии поведения в конфликте

- применять на практике конструктивную критику,

- оценивать психическое состояние оппонента и корректировать его

Владеть: - правилами бесконфликтного поведения

- способами снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству.

- технологиями регулирования конфликта и методами коррекции конфликтного поведения

- методами управления конфликтами в сфере государственного управления: их характеристика

- навыками управления общественными конфликтами

- технологиями и моделями поведения в переговорном процессе

- навыками реализации стратегий поведения в конфликте через различные тактики

- навыками перевода деструктивного конфликта в конструктивный.

### **В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен**

Знать:

- историю развития конфликтологии

- сущность значимость, функции конфликта

- структуру, этапы, типологию конфликтов

- сущность конфликтогенов;

- особенности проявления агрессивности, эгоизма, превосходства

- причины конфликтов, включая организационно-управленческие

- содержание управления конфликтом,

- принципы, формы и средства разрешения конфликта

- способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии органов государственной власти РФ, органов государственной власти субъектов РФ, институтов гражданского общества, средств массовой коммуникации

- виды конфликтов в обществе

- функции, классификацию, динамику переговорного процесса

- тактики и стратегии поведения в конфликтных ситуациях

- типы конфликтных личностей

-



1507590604

Уметь:

- определять связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности
- использовать способы предотвращения конфликтов интересов
- определять предпосылки, формы проявления и субъекты общественных конфликтов
- осуществлять самоконтроль эмоций в конфликтных ситуациях
- анализировать влияние различных факторов на выбор стратегии поведения в конфликте
- применять на практике конструктивную критику,
- оценивать психическое состояние оппонента и корректировать его

Владеть:

- правилами бесконфликтного поведения
- способами снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству.
- технологиями регулирования конфликта и методами коррекции конфликтного поведения
- методами управления конфликтами в сфере государственного управления: их характеристика
- навыками управления общественными конфликтами
- технологиями и моделями поведения в переговорном процессе
- навыками реализации стратегий поведения в конфликте через различные тактики
- навыками перевода деструктивного конфликта в конструктивный.

## 2 Место дисциплины "Управление конфликтами" в структуре ОПОП бакалавриата

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: Психология, Психология управления, Социальная психология, Теория управления.

Дисциплина «Управление конфликтами» относится, согласно учебному плану ООП бакалавриата, к вариативной части и является дисциплиной по выбору (Б1.В.ДВ.10-1).

Освоению данной дисциплины способствует предварительное изучение таких дисциплин, как «Теория управления»; «Социальная психология»; «Психология управления»; «Антикризисное управление» и др.

Дисциплина изучается одновременно с такими курсами, как «Основы управления персоналом», «Социология управления» и др.

Изучение дисциплины «Управление конфликтами» поможет в освоении таких дисциплин как: «Основы государственного и муниципального управления», «Управленческий консалтинг», «Социальная политика» и др.

Данная дисциплина готовит студента к коммуникативной деятельности. Благодаря ее освоению, бакалавр готов решать профессиональные конфликтные задачи в соответствующих органах и организациях.

## 3 Объем дисциплины "Управление конфликтами" в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины "Управление конфликтами" составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
<b>Курс 4/Семестр 7</b>			
Всего часов		144	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):</b>			
Аудиторная работа			
Лекции		6	
Лабораторные занятия			
Практические занятия		10	
Внеаудиторная работа			
Индивидуальная работа с преподавателем:			



1507590604

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Консультация и иные виды учебной деятельности			
Самостоятельная работа		119	
Форма промежуточной аттестации		экзамен /9	

#### 4 Содержание дисциплины "Управление конфликтами", структурированное по разделам (темам)

##### 4.1. Лекционные занятия

Темы лекций и их содержание	Трудоемкость в часах	
	ОФ	ЗФ
<b>Раздел I</b>		
<b>Тема 1 Общая теория конфликта</b> Эволюция научных взглядов на конфликт. Отражение конфликтов в искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки. Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов. Основные цели и задачи конфликтологии, практическая направленность которой выражается в овладении искусством управления конфликтом.		-
<b>Тема 2 Понятие и структура конфликт</b> Понятие конфликта, обязательные условия возникновения конфликтов. Основные структурные элементы конфликта: объект, субъекты, предмет конфликта, инцидент, конфликтная ситуация, микро- и макроокружение. Границы конфликта: пространственные, внутрисистемные, временные. Латентная стадия конфликта. Типология конфликтов. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.		-
<b>Тема 3 Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения</b> Понятие конфликтогена. Эскалация конфликта. Три группы конфликтогенов. Проявление агрессивности. Природная и ситуативная агрессивность. Проявление эгоизма. Проявление превосходства: категоричный тон, нарушение служебной этики, обман, утаивание информации, перекалывание ответственности. Способы снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству. Правила бесконфликтного общения. Понятие эмпатии.		0,5
<b>Тема 4. Причины и функции конфликтов</b> Различные подходы к пониманию причин конфликтов. Характеристика внешних и внутренних причин конфликтов. Классификация причин конфликтов Деление причин на три класса: социально-экономические, социально-психологические, социально-демографические. Классификация причин, предложенная А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым. Взаимосвязь объективных и субъективных причин. Зависимость организационно-управленческих причин от создания и функционирования организации, группы, коллектива. Связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности. Функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов. Отсутствие четких критериев различия конструктивных и деструктивных функций, трудности оценки результатов конфликта.		0,5
<b>Раздел II</b>		
<b>Тема 5 Управление конфликтом как организационно-технологический процесс</b> Понятие управления конфликтом в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Содержание управления конфликтом: прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Принципы, формы и средства разрешения конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.		1



1507590604

<p><b>Тема 6 Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти</b> Классификация и характеристика конфликтов в организации: межличностные конфликты (по вертикали и по горизонтали), межгрупповые конфликты, конфликты типа «личность – группа», трудовые конфликты, инновационные конфликты, ресурсные конфликты. Причины возникновения конфликтов в органах ГиМ власти. Характеристика основных способов предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии органов государственной власти РФ, органов государственной власти субъектов РФ, институтов гражданского общества, средств массовой коммуникации. Характеристика основных способов предотвращения конфликтов интересов в процессе прохождения государственной гражданской службы. Методы управления конфликтами в сфере государственного управления: их характеристика.</p>		1
<p><b>Тема 7 Социально-экономические и социально-политические конфликты</b> Понятие социального конфликта. Понятие социальной напряженности. Экономический конфликт. Факторы определения экономического конфликта. Формы проявления экономических конфликтов. Управление экономическими конфликтами. Предпосылки возникновения политических конфликтов. Субъекты политических конфликтов. Формы проявления политических конфликтов. Управление политическими конфликтами. Последствия таких конфликтов. Специфика российских конфликтов.</p>		1
<p><b>Тема 8. Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти</b> Сущность переговоров. Классификация переговоров. Функции переговоров: коммуникативная, информационная, контроля, пропаганды, проволочек, отвлечения внимания, регуляции и координации действий. Модели поведения партнёров в переговорном процессе: «избегающий», «уступающий», «отрицающий», «наступающий». Три варианта совместных решений участников: компромисс, асимметричное решение (относительный компромисс), нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества. Динамика переговорного процесса. Технология управления эмоциями в переговорном процессе: заземление, визуализация, проецирование, очищение ауры. Правила самоконтроля эмоций: эмоциональная выдержка, рационализация эмоций, поддержание высокой самооценки. Манипуляции в переговорном процессе. Технология ведения переговоров. Тактические приемы на каждом этапе переговоров: Различия медиатора и фасилитатора.</p>		1
<b>Раздел III</b>		
<p><b>Тема 9 Межличностные основы управления конфликтами в организации</b> Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Пять основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление и избегание. Целесообразность применения той или иной стратегии. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами. Влияние различных факторов на выбор стратегии: наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, личные особенности оппонентов, длительность конфликта, значимость решаемой проблемы и др. Реализация стратегий через различные тактики.</p>		0,5
<b>Раздел IV</b>		
<p><b>Тема 10 Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте</b> Способы и приёмы воздействия на партнёра: не требовать от него невозможного; оценивать психическое состояние партнёра; понимать его мимику, жесты, позы; информировать об ущемлении своих интересов; давать оппоненту высказаться; установить личный контакт; избегать категорических оценок и т. д. Применение конструктивной критики. Виды критики. Структура критики. Основные методы коррекции конфликтного поведения: социально-психологический тренинг; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения. Типы конфликтных личностей.</p>		0,5
<b>Итого</b>		<b>6</b>

#### 4.2. Практические (семинарские) занятия

Тема занятия	Трудоемкость в часах	
	ОФ	ЗФ
Раздел I		



1507590604

<b>Тема 1 Общая теория конфликта</b> 1. Основные цели и основные понятия конфликтологии. Понятие конфликта и его структура. Отражение конфликтов в философии, искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки. Определение основных структурных элементов конфликта. Динамика конфликтов. Границы конфликтов. Причины и функции конфликтов		1
<b>Тема 2. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения</b> Понятие конфликтогенов. Виды конфликтогенов. Способы избежать конфликтогенов. Формулы развития конфликта. Деловая игра «Жалоба начальнику»		1
<b>Раздел II</b>		
<b>Тема 3. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс</b> Содержание процесса управления конфликтом. Технологии регулирования конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом		2
<b>Тема 4. Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти</b> Межличностные и межгрупповые конфликты. Инновационные конфликты. Трудовые конфликты Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы. Рекомендации к бесконфликтному поведению		2
<b>Тема 5. Социально-экономические и социально-политические конфликты</b> Понятие и особенности социального конфликта. Управление экономическим конфликтом. Политический конфликт и его особенности. Специфика российских конфликтов		1
<b>Тема 6. Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти</b> Сущность и функции переговоров. Классификация переговоров. Этапы переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Манипуляции в переговорах		1
<b>Раздел III</b>		
<b>Тема 7. Межличностные основы управления конфликтами в организации</b> Стратегии и тактики поведения в конфликте		1
<b>Раздел IV</b>		
<b>Тема 8. Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте</b> Способы и приемы воздействия на партнера. Особенности конструктивной критики. Классификация «конфликтных» личностей. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения		1
<b>Итого</b>		<b>10</b>

**4.3 Самостоятельная работа студента и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине "Управление конфликтами"**

Раздел дисциплины	Вид СРС	Трудоемкость в часах	
		ОФ	ЗФ



1507590604

Раздел 1	Дз 1 Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Поиск конфликтных ситуаций в художественной литературе и анализ структурных элементов, динамики, границ и функций конфликта в этих ситуациях; Придумать и сделать анализ конфликтной ситуации с участием конфликттогенов. Написание эссе по теме 1 «Конфликт – это путь развития или разрушения»; Решение кроссворда 1. Конспектирование вопроса «Причины конфликтов по Анцупову и Шипилову»		32
Раздел 2	Дз 2 Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Анализ конфликтных ситуаций; Составление кроссворда по теме «Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти»; Подготовка и написание реферата. Подготовка к дискуссии в виде глубокого изучения вопросов «Регулирование конфликта интересов на государственной гражданской службе»		29
Раздел 3	Дз 3 Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Анализ конфликта с использованием карты конфликта; Конспектирование вопросов «Тактики поведения в конфликте». Решение кроссворда 2.		30
Раздел 4	Дз 4 Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Анализ конфликтных ситуаций. Составление индивидуальной классификации конфликтных личностей и их характеристики		30
<b>Итого</b>			<b>119</b>
Экзамен	Подготовка к экзамену		9

Самостоятельная работа студентов заочной формы заключается в:

- изучении рекомендуемой основной и дополнительной литературы согласно вышеуказанным темам дисциплины;
- выполнении одной контрольной работы реферативного плана, в которой нужно полностью раскрыть один теоретический вопрос данной дисциплины, а также провести личное тестирование;
- подготовке к экзамену.

На сессию студент ЗФО должен прийти с уже сформированным представлением о дисциплине и усвоенным категориально-понятийным аппаратом, а также с готовой контрольной работой.

## 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине "Управление конфликтами", структурированное по разделам (темам)

### 5.1 Паспорт фонда оценочных средств

№	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, навыки, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, навыков, необходимых для формирования соответствующей компетенции



1507590604



1	<b>Общая теория конфликта</b>	Эволюция научных взглядов на конфликт. Отражение конфликтов в искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки. Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии, практическая направленность которой выражается в овладении искусством управления конфликтом.	ПК-10	<b>Знать:</b> - историю развития конфликтологии - сущность и значимость конфликта	<i>Обсуждение вопросов темы. Дискуссия по теме занятия. Эссе по теме «Конфликт – это путь развития или разрушения»;</i>
2	<b>Понятие и структура конфликта</b>	Понятие конфликта, обязательные условия возникновения конфликтов. Основные структурные элементы конфликта: объект, субъекты, предмет конфликта, инцидент, конфликтная ситуация, микро- и макроокружение. Границы конфликта: пространственные, внутрисистемные, временные. Латентная стадия конфликта. Типология конфликтов. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.	ПК-10	<b>Знать:</b> - структуру и этапы конфликта - типологию конфликтов	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Составление кроссворда по теме «Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти»</i>
3	<b>Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения</b>	Понятие конфликтогена. Эскалация конфликта. Три группы конфликтогенов. Проявление агрессивности. Природная и ситуативная агрессивность. Проявление эгоизма. Проявление превосходства: категоричный тон, нарушение служебной этики, обман, утаивание информации, перекладывание ответственности. Способы снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству. Правила бесконфликтного общения. Понятие эмпатии.	ПК-10	<b>Знать:</b> - сущность конфликтогенов; - особенности проявления агрессивности, эгоизма, превосходства <b>Владеть:</b> - правилами бесконфликтного поведения - способами снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству.	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Анализ конфликтных ситуаций с участием конфликтогенов. Работа с кейсами</i>



1507590604

4	<b>Причины и функции конфликтов</b>	Различные подходы к пониманию причин конфликтов. Характеристика внешних и внутренних причин конфликтов. Классификация причин конфликтов по У. Ф. Линкольну: информационный фактор, структурный фактор, ценностный фактор, фактор отношения, поведенческий фактор. Деление причин на три класса: социально-экономические, социально-психологические, социально-демографические. Взаимосвязь объективных и субъективных причин. Зависимость организационно-управленческих причин от создания и функционирования организации, группы, коллектива. Деление организационно-управленческих причин на четыре группы: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные, ситуативно-управленческие. Различные точки зрения на социально-психологические причины конфликтов. Связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов. Отсутствие четких критериев различия конструктивных и деструктивных функций, трудности оценки результатов конфликта.	ПК-10	<b>Знать:</b> - причины конфликтов, включая организационно-управленческие - функции конфликта <b>Уметь:</b> - определять связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности <b>Владеть:</b> - навыками перевода деструктивного конфликта в конструктивный	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Конспектирование вопроса «Причины конфликтов по Анцупову и Шипилову» Тестовые задания</i>
5	<b>Управление конфликтом как организационно-технологический процесс</b>	Понятие управления конфликтом в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Содержание управления конфликтом: прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Принципы, формы и средства разрешения конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.	ПК-10	<b>Знать:</b> - содержание управления конфликтом, - принципы, формы и средства разрешения конфликта <b>Владеть:</b> - технологиями регулирования конфликта	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Кроссворд Кейс-задачи</i>



1507590604

6	<b>Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти</b>	Классификация и характеристика конфликтов в организации: межличностные конфликты (по вертикали и по горизонтали), межгрупповые конфликты, конфликты типа «личность – группа», трудовые конфликты, инновационные конфликты, ресурсные конфликты. Причины возникновения конфликтов в органах ГИМ власти. Характеристика основных способов предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии органов государственной власти РФ, органов государственной власти субъектов РФ, институтов гражданского общества, средств массовой коммуникации. Характеристика основных способов предотвращения конфликтов интересов в процессе прохождения государственной гражданской службы. Методы управления конфликтами в сфере государственного управления: их характеристика.	ПК-10	<b>Знать:</b> - виды конфликтов - способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии органов государственной власти РФ, органов государственной власти субъектов РФ, институтов гражданского общества, средств массовой коммуникации <b>Уметь:</b> - использовать способы предотвращения конфликтов интересов <b>Владеть:</b> - методами управления конфликтами в сфере государственного управления: их характеристика	<i>Опрос по контрольным вопросам.</i> <i>Проверка конспектов лекций (выборочно)</i> <i>Подготовка к дискуссии по теме «Регулирование конфликта интересов на государственной гражданской службе»</i> <i>Решение ситуационных задач</i>
7	<b>Социально-экономические и социально-политические конфликты</b>	Понятие социального конфликта. Понятие социальной напряженности. Экономический конфликт. Факторы определения экономического конфликта. Формы проявления экономических конфликтов. Управление экономическими конфликтами. Предпосылки возникновения политических конфликтов. Субъекты политических конфликтов. Формы проявления политических конфликтов. Управление политическими конфликтами. Последствия таких конфликтов. Специфика российских конфликтов.	ПК-10	<b>Знать:</b> - виды конфликтов в обществе <b>Уметь:</b> - определять предпосылки, формы проявления и субъекты общественных конфликтов <b>Владеть:</b> - навыками управления общественными конфликтами	<i>Опрос по контрольным вопросам.</i> <i>Проверка конспектов лекций (выборочно)</i> <i>Подготовка реферата</i>
8	<b>Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти</b>	Сущность переговоров. Классификация переговоров. Функции переговоров: коммуникативная, информационная, контроля, пропаганды, проволочек, отвлечения внимания, регуляции и координации действий. Модели поведения партнёров в переговорном процессе: «избегающий», «уступающий», «отрицающий», «наступающий». Три варианта совместных решений участников: компромисс, асимметричное решение (относительный компромисс), нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества. Динамика переговорного процесса. Технология управления эмоциями в переговорном процессе: заземление, визуализация, проецирование, очищение ауры. Правила самоконтроля эмоций: эмоциональная выдержка, рационализация эмоций, поддержание высокой самооценки. Манипуляции в переговорном процессе. Технология ведения переговоров. Тактические приемы на каждом этапе переговоров: Различия медиатора и фасилитатора.	ПК-10	<b>Знать:</b> - функции, классификацию, динамику переговорного процесса <b>Уметь:</b> - осуществлять самоконтроль эмоций в конфликтных ситуациях <b>Владеть:</b> - технологиями и моделями поведения в переговорном процессе	<i>Опрос по контрольным вопросам.</i> <i>Проверка конспектов лекций (выборочно)</i> <i>Тестовое задание</i>



1507590604

9	<b>Межличностные основы управления конфликтами в организации</b>	Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Пять основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление и избегание. Целесообразность применения той или иной стратегии. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами. Влияние различных факторов на выбор стратегии: наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, личные особенности оппонентов, длительность конфликта, значимость решаемой проблемы и др. Реализация стратегий через различные тактики.	ПК-10	<b>Знать:</b> - тактики и стратегии поведения в конфликтных ситуациях <b>Уметь:</b> - анализировать влияние различных факторов на выбор стратегии поведения в конфликте <b>Владеть:</b> - навыками реализации стратегий поведения в конфликте через различные тактики	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Решение ситуационных задач</i> <i>Решение кроссворда</i>
10	<b>Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте</b>	Способы и приёмы воздействия на партнёра: не требовать от него невозможного; оценивать психическое состояние партнёра; понимать его мимику, жесты, позы; информировать об ущемлении своих интересов; давать оппоненту высказаться; установить личный контакт; избегать категорических оценок и т. д. Применение конструктивной критики. Виды критики. Структура критики. Основные методы коррекции конфликтного поведения: социально-психологический тренинг; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения. Типы конфликтных личностей.	ПК-10	<b>Знать:</b> - типы конфликтных личностей <b>Уметь:</b> - применять на практике конструктивную критику, оценивать психическое состояние оппонента и корректировать его <b>Владеть:</b> - методами коррекции конфликтного поведения	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Решение ситуационных задач</i> <i>Анализ конфликта с использованием карты конфликта</i>

## 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

### 5.2.1. Оценочные средства при текущей аттестации

В качестве оценочных средств для текущего контроля выступают: проверка выполнения домашних заданий, устный опрос по контрольным вопросам по темам, написание эссе, реферата и др.

Программой дисциплины предусмотрено проведение занятий в различных формах: проблемные лекции с элементами эвристической беседы, информационные лекции, лекции с опорным конспектированием, лекции-визуализации, исследовательский метод, работа в группах, элементы тренинга, кейс-технологии: решение ситуационных задач, мини-конференции, просмотр видеофильмов, мультимедийные технологии

Чтение лекций проводится как с использованием электронных мультимедийных презентаций, так путем устного изложения преподавателем с приведением примеров. Может использоваться такой способ усвоения знаний, как участие студентов в качестве лектора (обучающего).

При проведении практических занятий создаются условия для максимально эффективного усвоения материала. Для помощи студентам в подготовке к практическим занятиям имеются сборник практических заданий, методические указания к самостоятельной работе по дисциплине, в которых приведены контрольные вопросы по каждой теме, индивидуальные задания, тесты, перечень рефератов.

Проведение семинарских занятий осуществляется в форме развернутой беседы на основании плана, а также в форме семинаров, дискуссий, деловых игр и диспутов.

Освоение курса предполагает, помимо посещения лекций и семинарских занятий, выполнение домашних заданий, которые заключаются в составлении тезаурусного поля дисциплины, решение кроссвордов, выполнение диагностических и проверочных тестов, анализ статей из периодической печати, подготовка докладов.

Необходимый материал для самостоятельной работы, выполнения практических заданий по темам дисциплины (иллюстрированный материал, конкретные примеры и т.д.) студенты находят самостоятельно. Студентам предлагается обширный список литературы и интернет источников.

В качестве оценочных средств для текущего контроля выступают: проверка выполнения домашних заданий, устный опрос по контрольным вопросам тем, написание реферата, *эссе* по теме 1 «Конфликт –



1507590604

это путь развития или разрушения», просмотр и обсуждение видеоситуаций «Конфликт в организации».

### **Темы рефератов**

1. Современные проблемы развития конфликтологии.
2. Конфликт в развитии. Эволюция взглядов на конфликт.
3. Деятельность организации «Римский клуб» в изучении проблем конфликта.
4. Методы изучения конфликтов.
5. Основные отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии.
6. Проявление эмоций и психологической несовместимости в конфликте.
7. Стратегии поведения в конфликте на основе отношения к партнёру и характера отстаивания своих позиций.
8. Способы предупреждения и разрешения конфликтов по вертикали.
9. Особенности индивидуальных и коллективных трудовых конфликтов.
10. Конфликты адаптации работников в коллективе.
11. Инновационные конфликты: сущность, причины и пути решения.
12. Конфликт интересов в системе государственного и муниципального управления.
13. Последствия внутриличностного конфликта для человека и механизмы разрешения.
14. Особенности конфликтов в системе государственного и муниципального управления.
16. Политический конфликт в современной России.
17. Функции и пути разрешения политического конфликта.
18. Сущность и источники межнациональных конфликтов.
19. Специфика межэтнических отношений в Сибири.
20. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт и пути его предупреждения.
21. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
22. Анализ социально-политической ситуации в регионе.
23. Социальное партнёрство – новый подход в управлении конфликтами.
24. Методы преодоления конфликтов и стрессов.
25. Профилактика и урегулирование конфликтов как аспект деятельности руководителя.
26. Особенности личности и стиля управления руководителя в деле профилактики конфликтов в организации.
27. Проблема посредничества как метода разрешения конфликта.
28. Система взаимоотношений посредника и оппонентов в конфликте.
29. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны.

### **Критерии оценивания:**

**«Отлично»**, если студент выполнил грамотно работу и оформил ее в соответствии с требованиями, а также, если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы; доступно и полностью раскрыл тему и дал краткую информацию студентам под запись;

**«Хорошо»**, если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы, но работа оформлена не по предъявляемым требованиям; не полностью раскрыл тему реферата и дал краткую информацию студентам;

**«Удовлетворительно»**, если студент выполнил грамотно работу, но не оформил ее в соответствии с требованиями, а также, если содержание работы раскрыто не полностью, но соответствует теме работы; отсутствовала качественная краткая информация студентам под запись;

**«Неудовлетворительно»**, если студент полностью не справился с выполнением задания.

### **Примеры домашних заданий (конфликтные ситуации) по дисциплине «Управление конфликтами»**

**Целью** выполнения данной работы – приобретение уверенности и понимании явления конфликта.

**Основные задачи** работы по разбору конфликтных ситуаций состоят в:

- изучении основной конфликтологической литературы;
- анализе конфликтных ситуаций по различным аспектам развития конфликта;
- изучении практики разрешения различных конфликтов.

Правильная организация самостоятельной работы необходима для овладения дисциплиной «Управление конфликтами», поскольку объем аудиторных занятий не позволяет рассмотреть на лекциях и семинарах все без исключения разделы. Кроме того, успешность самостоятельной работы во многом определяет успешность сдачи зачёта и последующей практической деятельности, т.к. только в рамках выполнения самостоятельной работы студент получает навыки практической деятельности.

**Задание:**



1507590604

1. Определить структуру конфликта по схеме 1.
2. Разобрать ситуацию используя схему 2.
3. Предложить свои варианты решения конфликтной ситуации, а также способы предотвращения конфликта в будущем.
4. Какие мероприятия по предотвращению конфликтной ситуации можно было провести?

**Критерии оценивания представлен в виде «+» и «-», где:**

«+» - ставится за правильный ответ, который засчитывается обучающемуся,

«-» - за неверный ответ, который не засчитывается обучающемуся.

**Примеры ситуаций, предлагаемых к рассмотрению:**

**Тема № 1**

**Ситуация 1.**

Научный сотрудник И. поссорился с директором. Много при этом было непонятно: прежде И. всегда был дисциплинированным, никогда ни с кем не ссорился. А тут вдруг стал агрессивным, накричал на директора, заявив при этом, что «никогда не сможет его уважать». Казалось бы, налицо конфликт сотрудника с директором. Но незадолго до этого директор стремился убедить сотрудника, будто его рацпредложение «нецелесообразно и никому не нужно». Сотрудник рацпредложение забрал, а директор использовал его идею и подал как свою. Предложение было принято и внедрено. И. об этом никому не рассказал, но некоторые сотрудники, присутствовавшие при разговоре, знали суть конфликта и не делали из этого тайны. Более того, они поддержали И. и выразили явное недоверие к действиям директора. В порыве гнева И. сказал, что ему не столько жаль рацпредложения, сколько директора, который смог пойти на обман.

**Ситуация 2.**

Александр Васильевич, проработав около года в должности менеджера по продажам, был назначен на должность руководителя отдела сбыта. Этому способствовал ряд важных обстоятельств, которые учитывались руководством компании при принятии такого решения. Александр Васильевич имел хорошее базовое образование, был коммуникабельным энергичным, исполнительным. За время работы в компании он очень вырос как специалист, продемонстрировав незаурядные способности.

Однако первый рабочий день Александра Васильевича в качестве руководителя не удался. В целом коллектив отдела встретил его доброжелательно. Но одна из опытных сотрудниц, Валентина Ильинична демонстративно отказалась признать его в качестве нового руководителя. Дело в том, что она сама хотела занять эту должность. Поэтому в ответ на просьбу Александра Васильевича, которую он адресовал всем сотрудникам, о представлении ему для ознакомления отчетов о работе за минувший месяц Валентина Ильинична заявила следующее: «Я работаю в отделе 6 лет. И ваш предшественник никогда не проверял мою работу. Он всегда был уверен в моей квалификации и исполнительности. Недоверие ко мне как к специалисту с Вашей стороны меня оскорбляет».

Александр Васильевич отклонил заявление Валентины Ильиничны и настоял на своей просьбе о предоставлении ему отчета за минувший месяц.

**Ситуация 3.**

Роман Петрович – руководитель отдела маркетинга. Он находится в предпенсионном возрасте. До выхода на пенсию ему остается шесть месяцев, и он хочет спокойно доработать. В подчинении Романа Петровича находится ведущий специалист отдела маркетинга Смирнов А. А.

Между Смирновым А. А. и начальником планово-экономического отдела Васильевым С. Ф., отношения между которыми были натянутыми и неприязненными, произошла конфликтная ситуация.

Васильев С. Ф. сделал замечание Смирнову А. А. по поводу его опоздания, на что последний грубо отреагировал. Он заявил, «Это не Ваше дело!» и отправился на свое рабочее место, игнорируя Васильева.

Смирнов А. А. молодой, перспективный сотрудник, работает пять лет. Он пользуется уважением у коллег. Всегда отзывчив, исполнитель. Он хороший специалист, знает свое дело и обладает талантом новаторства. Смирнов неоднократно получал предложения о работе от других фирм. Он имеет большой круг связей среди действующих и потенциальных покупателей и интересные проработки в области улучшения сбыта продукции. У Смирнова престарелая мать, которая тяжело больна. В день опоздания у нее был приступ, сын вызвал для нее «Скорую помощь». Проживают они вдвоем, и ему пришлось дожидаться бригаду «Скорой помощи», чтобы препроводить мать в больницу. О том, что он задерживается, Смирнов сообщил своему непосредственному начальнику.

Васильев С. Ф. – родственник генерального директора. Из-за чего он считает, что имеет возможность диктовать свои условия руководителям структурных подразделений во всем: начиная от подбора кадров, и вплоть до начисления заработной платы. Он тщеславен, тяжелый в общении.



1507590604

После произошедшего конфликта между Смирновым и Васильевым, последний стал давить на Романа Петровича, чтобы тот уволил Смирнова, так как тот допустил второе опоздание на работу за последний месяц и посмел игнорировать замечание Васильева, а, следовательно, игнорировать Васильева как начальника.

Как поступить Роману Петровичу в сложившейся ситуации: уволить Смирнова или нет, испортив при этом отношения с Васильевым?

#### **Ситуация 4.**

Ценным свойством руководителя является не только чувство ответственности, но и умение правильно распределять обязанности среди подчиненных.

Начальником отдела назначили В., много лет проработавшую рядовой сотрудницей. Администрация и сами члены отдела готовы были на первых порах ей помочь. Однако оказалось, что В. сама выбрала свою позицию: перестала не только контактировать с подчиненными по личным вопросам, но и доверять тем, с кем дружила и кого знала на протяжении долгих лет; брала на себя чуть ли не всю работу отдела, не доверяя подчиненным даже переписку. Это создало для нее дополнительные трудности. Старательно соблюдала дистанцию в отношениях: ни с кем не советовалась. В результате в отделе возник конфликт.

#### **Ситуация 5.**

Ремонтно-строительный участок муниципального предприятия. Коллектив сплоченный, смесь опытных работников с молодыми амбициозными специалистами, все на своих местах, каждый по-своему ценен и незаменим. Руководителем является молодой, перспективный специалист, обладающий значительным опытом работы в коллективе, с характером – иногда вспыльчив и жесток, но в большинстве случаев прав и никого из своих подчиненных в обиду не даёт; решает их различные проблемы социального и производственного характера; имеет авторитет и слово его на участке весомо.

Начальник РСУ уходит в отпуск на 4 месяца для написания дипломной работы в институт. Директор предприятия назначает исполняющим обязанности молодого неопытного мастера с другого участка, который также является его родственником.

Мастер, придя на участок, избрал линию подчинить себе коллектив, поставив под сомнение авторитет начальника, который сейчас в отпуске.

Месяц прошёл в постоянных стычках и конфликтах между и. о. начальника и специалистами участка по производственным вопросам, а также личными интересами рабочих.

Апогеем всего стала ситуация, которая возникла между молодым сварщиком и исполняющий обязанности начальника по поводу отгула за ранее отработанное время

И. о. начальника, сославшись на производственную необходимость, не отпустил работника хотя предварительная договорённость была. У сварщика заболел маленький ребёнок и ему срочно нужно ехать с семьей в областную больницу. Между ними возникает словесная перепалка, в результате которой и.о. начальника предлагает рабочему написать заявление на увольнение. Работник разворачивается и уходит, садится в автомобиль и едет к своему начальнику РСУ, который находится в отпуске.

Придя, к своему руководителю, он объяснил, что коллектив находится на грани, и многие специалисты, мастера готовы написать заявления на расчёт, и когда он вернётся на участок там уже никого не останется.

Начальник в курсе той ситуации, которая сложилась у него в подразделении, но считал до той поры, что вмешиваться не стоит, а также, что и. о. не зайдёт так далеко.

Видя, что дела на самом деле обстоят хуже, чем он предполагал, начальник решает переговорить с и. о. по поводу методов его работы и высказать своё мнение по сложившейся ситуации.

И вот встреча состоялась: и. о. начальника 23 года, начальнику 30 лет – два молодых амбициозных руководителя – у первого нет опыта руководящей работы, другой же имеет 5-летний стаж такой деятельности. Начальник, придя в кабинет к и. о. начальника попытался выяснить причины его поведения, а также объяснить о ситуации сложившейся на участке, но в ответ услышал оскорбления в свой адрес, а также то, что начальник участка тут «никто» и нечего лезть со своими советами и вопросами – а главное посоветовал подыскивать себе новое место работы.

#### **Критерии оценивания:**

«**Отлично**», если студент качественно, доступно и полностью раскрыл суть ситуации и предложил результативный способ ее разрешения;

«**Хорошо**», если студент качественно, но не полностью, раскрыл суть ситуации;

«**Удовлетворительно**», если студент не полностью и не качественно раскрыл тему ;

«**Неудовлетворительно**», если студент полностью не справился с выполнением задания.

#### **Кроссворд**

По горизонтали:



1507590604

1. Какое качество личности определяет опросник Басса-Дарки?
6. Тип конфликтной личности
7. Этап открытой стадии конфликта
8. На каком этапе конфликта возможности его разрешения составляют 92%?

По вертикали:

2. Способ снятия агрессии
3. Тип конфликта по составу конфликтующих сторон
4. Тип конфликтной личности
5. Стратегия поведения в конфликтной ситуации
9. Человек, имеющий непосредственное отношение к конфликту, его развитию и разрешению.
- 10 Автор функциональной концепции социального конфликта

#### Критерии оценивания:

- «Отлично», если студент справился более с 84 % заданий;  
 «Хорошо», если студент справился от 70% заданий;  
 «Удовлетворительно», если студент справился более чем с 50% заданий;  
 «Неудовлетворительно», если студент справился менее чем с 50% задания.

#### Шкала оценивания:

[0 \_\_\_\_\_ 50%] [51% \_\_\_\_\_ 70%] [71% \_\_\_\_\_ 85%] [86% \_\_\_\_\_ 100%]  
 2 3 4 5

#### Контрольные вопросы по темам дисциплины «Управление конфликтом»:

Темы. Общая теория конфликта. Понятие и структура конфликта

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения науки о конфликтах. Основные цели и основные понятия конфликтологии.
2. Отражение конфликтов в философии, искусстве, литературе и средствах массовой информации.
3. В чем причина активного изучения такого явления как конфликт учеными в конце XIX века?
4. Каковы исследования конфликтов в различных отраслях отечественной науки. В чем состоит суть междисциплинарного подхода к изучению конфликтов?
5. Раскройте понятие конфликта и охарактеризуйте обязательные условия его возникновения.
6. Какие основные элементы конфликта входят в его структуру?
7. Какие этапы и периоды проходит конфликт в своем развитии?
8. Раскройте понятие «динамика конфликтов»?
9. В каких границах может протекать конфликт?
10. Охарактеризуйте латентную стадию конфликта. Приведите пример.
11. Какие типологии (классификации) конфликтов представлены в научной литературе?
12. Какие существуют подходы к пониманию причин конфликтов?
13. Охарактеризуйте внешние и внутренние причины конфликтов.
14. Приведите классификацию причин конфликтов по У. Ф. Линкольну.
15. Раскройте особенности социально-экономических, социально-психологических, социально-демографических причин конфликта.
16. В чем заключается особенность классификации причин, предложенной А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым?
17. Охарактеризуйте объективные и субъективные причины конфликтов.
18. Почему содержание организационно-управленческих причин конфликта зависит от особенностей структуры и функционирования организации, группы, коллектива?
19. Охарактеризуйте организационно-управленческие причины конфликтов.
20. Почему личностные причины конфликтов связаны с индивидуально-психологическими особенностями личности?
21. Каковы функциональные последствия конфликтов для индивида, организации, территории (например, муниципального образования)?
22. В чем состоит двойственный характер функций конфликтов?
23. Какие типы конфликтов могут возникать в сфере государственного и муниципального управления? В чем состоят современные проблемы развития науки о конфликтах?
24. Как решаются утилитарно-практические задачи науки конфликтологии в современной России?
25. Охарактеризуйте роль и значение владения государственными и муниципальными служащими конфликтологической компетенцией.

Тема. Конфликтотемы: виды и правила бесконфликтного общения



1507590604



1. Раскройте понятие конфликтогенов.
2. Что подразумевается под эскалацией конфликта?
3. Какие группы конфликтогенов выделяют?
4. Какие существуют правила бесконфликтного общения?
5. Раскройте понятие «эмпатия» и какую роль оно играет в конфликте?
6. Почему «категоричность» является одним из сильных конфликтогенов?
7. Каково влияние эгоизма человека как его личностной характеристики на развитие конфликта?
8. Почему сокрытие или утаивание информации являются мощным конфликтогеном?
9. Какие конфликтогены на Ваш взгляд наиболее часто могут возникать в системе государственного и муниципального управления?
10. Охарактеризуйте способы снижения агрессивности?
11. Какие способы подходят именно Вам и почему?
12. По каким формулам может развиваться конфликт? Опишите основные слагаемые этих формул.

*Тема. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс*

**1. Раскрыть понятие «управление конфликтом».**

**2. Охарактеризуйте два аспекта процесса управления конфликтами: внутренний и внешний.**

**3. Каковы этапы процесса управления конфликтом?**

**4. Раскройте содержание этапа прогнозирования конфликтов и оценка их функциональной направленности.**

**5. Какие методы и средства может использовать руководитель в целях предупреждения или стимулирования конфликта в организации?**

**6. Какие этапы и технологии предусмотрены при регулировании конфликта?**



1507590604

**7. Раскройте содержание этапа разрешения конфликта.**

**8. Охарактеризуйте принципы, формы и средства разрешения конфликта.**

**9. Опишите алгоритм и раскройте содержание деятельности руководителя по управлению конфликтом.**

**10. Как соотносятся этапы динамики конфликта и этапы управления конфликтом?**

*Тема. Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти*

1. Приведите различные классификации конфликтов.
2. Охарактеризуйте межличностный конфликт.
3. Дайте характеристику группового конфликта.
4. В чем состоит отличие вертикальных и горизонтальных конфликтов?
5. Дайте характеристику трудовых конфликтов.
6. Какие причины приводят к возникновению трудового конфликта?
7. В чем состоит отличие трудового спора и трудового конфликта?
8. Раскройте понятие «забастовка».
9. Каким образом забастовка связана с трудовым конфликтом?
10. Может ли государственный, муниципальный служащий принимать участие в забастовке?

Объясните свой ответ.

11. Раскройте содержание инновационного конфликта.
12. Раскройте причины инновационного конфликта. В каких случаях инновация выступает объектом конфликта?
13. Приведите пример инновационного конфликта в структуре органов государственной и муниципальной власти.
14. В чем состоит особенность ресурсных конфликтов?
15. Раскройте основные признаки назревающего конфликта в организации.
16. Каковы причины возникновения конфликтов в организации?
17. Каковы последствия конфликтов для организации, для органов государственной и муниципальной власти?
18. Раскройте причины конфликтов по вертикали.
19. Какие рекомендации можно дать руководителю к бесконфликтному поведению? А подчиненному?
20. Дайте определение понятия «конфликт интересов».
21. Охарактеризуйте процедуру действий служащего при возникновении ситуации конфликта интересов.
22. Каким образом регулируется конфликт интересов в органах государственной и муниципальной власти?
23. Является ли решение комиссионного органа обязательным к исполнению при регулировании конфликта интересов?
24. Какой орган или лицо занимается урегулированием конфликта интересов?
25. Приведите пример ситуации конфликта интересов.
26. Какие нормативно-правовые акты содержат требования, рекомендации к поведению служащего в ситуации конфликта интересов?



1507590604

27. Возможно ли отсутствие конфликтов между руководителями и подчиненными? Ответ обоснуйте.
28. Дайте характеристику управленческих конфликтов.

*Тема. Социально-экономические и социально-политические конфликты*

1. Раскройте понятие социального конфликта.
2. Как связаны между собой понятия «конфликт» и «социальная напряженность».
3. Каковы признаки социальной напряженности в организации?
4. Дайте характеристику экономического конфликта. Приведите пример экономического конфликта.
5. Выделите факторы определения экономического конфликта.
6. В каких формах проявляется экономический конфликт?
7. Охарактеризуйте процедуру управления экономическими конфликтами.
8. Каковы предпосылки возникновения политических конфликтов?
9. Приведите пример политического конфликта в мире, России, Кемеровской области.
10. Кто выступает в качестве субъектов политических конфликтов?
11. В каких формах проявляется политический конфликт?
12. Охарактеризуйте процедуру управления политическими конфликтами.
13. Раскройте последствия политических конфликтов для страны, региона?
14. В чем состоит специфика российских экономических и политических конфликтов.
15. По каким направлениям возможно предотвращение межгосударственных конфликтов?

*Тема. Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти*

1. Раскройте сущность и виды переговоров.
2. Раскройте функции переговоров.
3. Охарактеризуйте три типа совместных решений участников переговоров.
4. Дайте характеристику организационному и содержательному направлениям процесса переговоров.
5. Какова динамика переговорного процесса? Какие этапы она включает?
6. Для чего нужен этап анализа результатов переговоров?
7. Раскройте основные механизмы переговорного процесса.
8. Для чего необходимо согласовывать цели и интересы участников переговорного процесса?
9. Что такое рефлексия и какую роль она играет в переговорном процессе?
10. В чем состоит отличие рефлексии и эмпатии.
11. Раскройте технологию ведения переговоров: принципы, рекомендации к поведению.
12. Охарактеризуйте тактические приемы ведения переговоров.
13. Какие тактические приемы используются на этапе уточнения позиций?
14. Какие тактические приемы может использовать служащий на этапе обсуждения позиций?
15. Каковы тактические приемы, используемые служащим на этапе согласования позиций.
16. Раскройте психологические условия успеха на переговорах.
17. Охарактеризуйте специфику ведения переговоров с противником.
17. Каковы отличия в функциях медиатора и фасилитатора.
18. Кто может выступать в качестве медиатора?
19. Охарактеризуйте случаи необходимости обращения к медиатору.
20. Какие роли может выполнять медиатор в конфликте?
21. Каковы этапы процесса медиаторства?
22. Раскройте факторы, влияющие на эффективность процесса медиации?
23. Какие тактики взаимодействия с оппонентами использует медиатор в ходе переговоров?

*Тема. Межличностные основы управления конфликтами в организации*

1. Назовите основные модели поведения личности в конфликте.
2. Дайте характеристику стратегий поведения служащего в конфликте.
3. В каких случаях служащему целесообразно использовать стратегию соперничества?
4. В каких случаях целесообразно использовать стратегию приспособления?
5. Какая из существующих стратегий поведения в конфликте на Ваш взгляд является самой сложной в использовании?
6. Какая из пяти стратегий на Ваш взгляд является самой легкой в применении?
7. Существует ли зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами? Объясните свой ответ.
8. Какие факторы влияют на выбор служащим стратегии поведения в конфликте?
9. Какие тактики может использовать служащий при реализации стратегий поведения в конфликте?



1507590604

10. Назовите основные типы конфликтных личностей.
11. Дайте характеристику демонстративному типу личности.
12. Чем отличаются ригидный и сверхточный типы личности?
13. Дайте характеристику «бесконфликтному» типу личности.
14. Какие классификации типов конфликтных личностей Вы знаете?

*Тема. Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте*

1. Охарактеризуйте способы и приемы эффективного воздействия на партнера в ходе конфликтного противоречия.
2. Каким образом поза, мимика и жесты влияют на исход разрешения конфликта?
3. Раскройте правила конструктивной критики.
4. Какие типы критических замечаний существуют?
5. Каким образом осуществлять критическое замечание подчиненному?
6. Какие существуют правила к критике в адрес руководителя?
7. Раскройте требования к критике в адрес коллеги.
8. Приведите пример критического замечания в адрес руководителя, подчиненного и коллеги.
9. Раскройте содержание основных мотивов критики.
10. Назовите основные типы реакций на критику, дайте характеристику их проявлений в коммуникативном взаимодействии.

**Критерии оценивания представлен в виде «+» и «-», где:**

- «+» - ставится за правильный ответ, который засчитывается обучающемуся,
- «-» - за неверный ответ, который не засчитывается обучающемуся.

**Критерии оценки текущей успеваемости студента:**

Цель самостоятельной работы студентов заключается в глубоком полном усвоении учебного материала и развития навыков самообразования. Это позволяет реализовать:

- познавательный компонент высшего образования (усвоение необходимой суммой знаний по данной дисциплине, способность самостоятельно пополнять их);
- развивающий компонент высшего образования (выработка навыков аналитического и логического мышления, способность профессионально оценивать ситуацию и находить правильное решение);
- воспитательный компонент высшего образования (формирование профессионального сознания, развитие общего уровня личности).

Самостоятельная работа студента предполагает:

- работу с текстами, нормативными материалами, первоисточниками, дополнительной литературой, сведениями интернета, проработкой конспектов лекций;
- написание докладов, рефератов, составление графиков, таблиц, схем;
- анализ конфликтных ситуаций;
- участие в семинарах, научно-практических конференциях;
- подготовку к экзамену.

При проведении самостоятельной работы важным для студентов является возможность углубления в методологию дисциплины посредством выполнения творческих работ в индивидуальном режиме на основе особенностей образовательных потребностей каждого. Задания для самостоятельной работы должны отвечать содержанию предлагаемой дисциплины и быть направленными на развитие личностных качеств студентов, на формирование поисково-исследовательской и аналитико-познавательной деятельности. Для этого предлагается перечень контрольных вопросов и заданий позволяющий качественно подготовиться к практическому занятию, проявить свои интересы к различным аспектам тематики (приготовить доклад, составить таблицу, схему, написать эссе, сделать анализ дополнительной литературы).

При подготовке дискуссии, диспутов, выступлений студент формирует навыки публичного выступления, состязательного общения, умение входить в контакт при наличии экстремальной ситуации (неожиданные вопросы, сложность выдерживания сопротивления, иногда уход от решения ситуации).

При подготовке сообщений, написании рефератов формируется внутренняя потребность в развитии собственных потенциалов, степень желая осваивать новые знания, личностно и профессионально развиваться.

Устный опрос проводится на каждом практическом занятии. Максимальное количество баллов, которое студент может заработать на одном практическом занятии – 10. За дополнения к ответу – от 5 до 10 баллов (в зависимости от содержания дополнения).

Конспектирование материалов по теме занятия от 5 до 10 баллов.



1507590604

Анализ конфликтных ситуаций и выполнение заданий по теме занятия оценивается от 10 до 20 баллов.

Подготовка сообщения. Студентам на выбор предлагается подготовить сообщение по темам практических занятий. Максимальное количество баллов, которое студент может заработать за подготовку одного сообщения – 15.

Выполнение реферата, содержание которого оговаривается отдельно с каждым студентом. Максимальное количество баллов, которое студент может заработать за выполнение реферата – 20 баллов.

Тестирования проводятся в течение семестра. Менее 50% правильных ответов на тестировании – 0 до 20 баллов; от 50% до 70% – от 30 до 35 баллов; от 71% до 90% – от 40 до 45 баллов; от 91% до 100% – 50 баллов.

В конце каждой контрольной недели, заработанные студентом баллы суммируются, и преподавателем проставляется контрольная точка, отражающая степень усвоения изучаемого материала.

### 5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

#### Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине "Управление конфликтами"

1. Роль, место и особенности конфликтологии как науки. Эволюция философских взглядов на конфликт.
2. Понятие конфликтоген, виды конфликтогенов. Правила бесконфликтного общения.
3. Границы конфликта. Латентная стадия конфликта.
4. Раскройте и охарактеризуйте структуру конфликта.
5. Группы основных причин конфликта.
6. Причины конфликтов по Анцупову и Шипилову.
7. Динамика конфликта. Основные формы проявления конфликта.
8. Три формулы возникновения конфликта. Примеры конфликтов на каждую формулу.
9. Классификация конфликтов.
10. Основные функции конфликта.
11. Внутриличностный конфликт, его особенности. Меры профилактики.
12. Межличностный конфликт: причины, формы разрешения, меры профилактики.
13. Групповые и межгрупповые конфликты. Возможности регулирования.
14. Трудовые конфликты, причины, формы разрешения. Особенности их проявления в российском обществе.
15. Пути разрешения трудовых конфликтов.
16. Инновационные конфликты: причины, особенности проявления, способы предотвращения.
17. Стратегии поведения в конфликте.
18. Тактики поведения в конфликте.
19. Причины и особенности конфликтов «по вертикали».
20. Предупреждение конфликтов между руководителем и подчиненным.
21. Разрешение конфликтов «по вертикали».
22. Особенности поведения подчиненного и руководителя в конфликте «по вертикали».
23. Рекомендации руководителю и подчиненному по взаимодействию в конфликте.
24. Содержание процесса управления конфликтом.
25. Технологии регулирования конфликтов.
26. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.
27. Типы конфликтных личностей, их особенности поведения.
28. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции.
29. Динамика и технология переговорного процесса.
30. Условия достижения успеха на переговорах.
31. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
32. Характеристика процесса медиации.
33. Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель.
34. Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы.
35. Процедура урегулирования конфликта интересов на государственной и муниципальной службе.
36. Экономический конфликт: причины, формы проявления, последствия.
37. Политический конфликт: причины, формы проявления, последствия.



38. Примеры политических конфликтов в мире, России.
39. Ресурсный конфликт: причины, особенности разрешения.
40. Способы и приемы воздействия на партнера.
41. Правила конструктивной критики по отношению к руководителю, подчиненному и коллеге.
42. Виды критики. Рекомендации критикующему и критикуемому.
43. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения и профилактики стрессов.

**Критерии оценивания:**

*Условия допуска к экзамену.* Для допуска к экзамену на очной форме обучения студент должен посещать и активно работать на семинарских занятиях. Он должен выполнить все задания для самостоятельной работы. На заочном обучении студент допускается к экзамену только после выполнения контрольной работы.

*Оценка теоретических знаний* студентов по дисциплине осуществляется при устном ответе на экзаменационный билет, содержащий два вопроса. Критерии оценки ответа:

- «отлично» - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование проблемных ситуаций.

- «хорошо» - выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении проблемных ситуаций некоторые неточности.

- «удовлетворительно» - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, несистематизированный характер знаний, недостаточно правильную формулировку базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он усвоил содержание основных разделов учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

- «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач или проблемных ситуаций. Студент, получивший за работу в семестре оценку «неудовлетворительно», допускается к повторной передаче учебного материала.

*Суммарная оценка* результатов освоения обучающимися дисциплины проводится по балльно-рейтинговой системе, учитывающей уровень теоретических знаний и практических навыков, приобретенных на занятиях и при самостоятельной подготовке.

Суммарная оценка компетенций студента, приобретенных при изучении дисциплины, выявляется при расчете и округлении среднестатистического балла, включающего 6 оценок: 4 оценки – средний балл при изучении раздела дисциплины в течение семестра (практические занятия); 2 оценки – баллы, полученные при ответе на вопросы экзаменационного билета. При спорной оценочной ситуации (например, среднестатистический балл – 4.5) суммарная оценка округляется в сторону увеличения балла (5 баллов).

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

Процедура оценивания результатов обучения обучающихся на текущей аттестации представляет собой *комплекс баллов* (состоящий из оценивания на практических занятиях, проверки самостоятельной и домашней работы студентов, выполнения тестовых заданий), который проставляется преподавателем на каждой контрольной неделе в электронном журнале студентов (шкала оценки за контрольную точку – от 0 до 100 баллов).

Оценочными средствами для текущего контроля успеваемости выступают темы эссе, темы рефератов, кейсы, вопросы учебного теста, темы контрольных работ для студентов заочной формы обучения. В течение семестра студенты готовят эссе, рефераты и публично защищают их на практическом занятии. Выполнение данных заданий студентами оценивается преподавателем с опорой на критерии, представленные в **п.5.2.1**.

Процедура оценивания при промежуточной аттестации для оценки усвоения студентами учебного материала в конце семестра осуществляется в форме экзамен *Оценка теоретических знаний* студентов по дисциплине осуществляется при устном ответе на экзаменационный билет, содержащий два вопроса. Критерии оценки ответа представлены в **п.5.2.2**. Суммарная оценка компетенций студента,



приобретенных при изучении дисциплине, выявляется при расчете и округлении среднестатистического балла, включающего 6 оценок: 4 оценки – средний балл при изучении раздела дисциплины в течение семестра (практические занятия); 2 оценки – баллы, полученные при ответе на вопросы экзаменационного билета. При спорной оценочной ситуации (например, среднестатистический балл – 4.5) суммарная оценка округляется в сторону увеличения балла (5 баллов).

## **6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины "Управление конфликтами"**

### **6.1 Основная литература**

1. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология : социальные конфликты: учебник[Электронный ресурс]. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 287 с. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=115392](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115392). – Загл. с экрана. (12.09.2017)
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 496 с.
3. Конфликтология: учебник[Электронный ресурс]. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 543 с. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=115393](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115393). – Загл. с экрана. (12.09.2017)
4. Шапиро, С. А. Работа без конфликтов : тактика успешного сотрудничества[Электронный ресурс]. – Москва, Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 325 с. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=428384](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=428384). – Загл. с экрана. (12.09.2017)

### **6.2 Дополнительная литература**

1. Лукаш, Ю. А. Начальники и подчиненные : кто есть кто, взаимоотношения и конфликты: учебное пособие[Электронный ресурс]. – Москва : Флинта, 2012. – 101 с. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=115081](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115081). – Загл. с экрана. (12.09.2017)
2. Карташов, Я. П. Конфликты в организации[Электронный ресурс]. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 78 с. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=87241](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=87241). – Загл. с экрана. (12.09.2017)
3. Конфликт справедливости и эффективности в государственном управлении. Материалы научного семинара. Вып. 6(44)[Электронный ресурс]. – Москва : Научный эксперт, 2011. – 144 с. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=99273](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=99273). – Загл. с экрана. (12.09.2017)
4. Конфликтология [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации", "Упр. персоналом", "Гос. и муницип. упр." / под ред. А. Я. Кибанова; Гос. ун-т управления. – Москва : ИНФРА-М, 2006. – 302 с.
5. Конфликтология [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (060000) и гуманитарно-социал. специальностям (020000) / под ред. В. П. Ратникова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 511 с.
6. Конфликтология сфер социальной жизни: учебное пособие[Электронный ресурс]. – Казань : Издательство КНИТУ, 2014. – 468 с. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=428029](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=428029). – Загл. с экрана. (12.09.2017)
7. Мартынова, И. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов всех форм обучения специальности 080504 «Государственное и муниципальное управление» / И. И. Мартынова; ГОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т», Каф. гос. и муницип. управления. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2010. – 179 с. 1 электрон. опт. диск (CD-ROM) – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90438&type=utchposob:common>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)
8. Стекачева, А. Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии[Электронный ресурс]. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 155 с. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=140857](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=140857). – Загл. с экрана. (12.09.2017)
9. Лазарев, А. Д. Введение в конфликтологию [Текст] : учебное пособие для вузов / А. Д. Лазарев, С. Н. Чирун; ГОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т". – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2007. – 167 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90045&type=utchposob:common>

### **6.3 Методическая литература**

1. Мартынова, И. И. Управление конфликтами [Электронный ресурс] : методические указания к самостоятельной работе студентов направления подготовки 081100.62 «Государственное и муниципальное



1507590604

управление» очной формы обучения / И. И. Мартынова; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. гос. и муницип. упр.. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2013. – 58с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=6752>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)

2. Вольфсон, Э. Н. Управление конфликтами [Электронный ресурс] : методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления подготовки 081100.68 «Государственное и муниципальное управление» магистерская программа «Государственное и муниципальное управление» всех форм обучения / Э. Н. Вольфсон; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. гос. и муницип. упр.. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2013. – 30с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=7202>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)

3. Мартынова, И. И. Управление конфликтами [Электронный ресурс] : методические указания к практическим занятиям для студентов направления подготовки 081100.62 «Государственное и муниципальное управление» всех форм обучения / И. И. Мартынова; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. гос. и муницип. упр.. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2014. – 81 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=7876>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)

4. Мартынова, И. И. Управление конфликтами [Электронный ресурс] : методические указания к самостоятельной работе для студентов направления подготовки 081100.62 «Государственное и муниципальное управление» заочной формы обучения / И. И. Мартынова; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. гос. и муницип. упр.. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2014. – 41с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=7877>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)

## **7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»;
  2. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки
  3. Национальная электронная библиотека (НЭБ)
  4. Университетская информационная система Россия
  5. База данных ВИНТИ РАН On-line
  6. Электронные научные ресурсы издательства «Springer»;
- Студент может использовать и другие электронные ресурсы.

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины "Управление конфликтами"**

Цель освоения дисциплины – формирование у студентов конфликтологической компетенции, целостного представления о сущности управления конфликтами в системе государственного и муниципального управления, их природе, причинах, последствиях.

В соответствии с ФГОС ВО бакалавр по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» должен решать следующие профессиональные задачи:

- ознакомить студентов с основными понятиями конфликтологии, различными видами конфликтов в зависимости от включенных субъектов и сфер возникновения, структурой и динамикой конфликта и их управлении на государственной и муниципальной службе;

- научить методам диагностики, анализа и управления конфликтными ситуациями в сфере государственного и муниципального управления.

Содержание дисциплины опирается на требования ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавров 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Рекомендации по планированию времени при подготовке к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям обучающийся должен в обязательном порядке изучить теоретический материал в соответствии с методическими указаниями к практическим занятиям, повторить предшествующий лекционный материал, подготовить ответы на предлагаемые вопросы.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее.

Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованными стандартами и литературой.

Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы (план) выступления по отдельным проблемным аспектам (если проводится практическое занятие в формате «круглого стола» или



1507590604



«учебной конференции»).

Для проработки вопросов практического характера студентам рекомендовано ознакомиться с материалами официальной статистики, нормативно-правовыми актами с использованием СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант», Интернет-ресурсах, в официальных периодических изданиях и пр.

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения.

Тестовые задания подготовлены на основе учебников и учебных пособий по дисциплине.

Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам 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. Предлагаемые тестовые задания охватывают узловые вопросы теоретических и практических основ по дисциплине. Для формирования заданий использована закрытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов.

Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников литературы, иные источники по темам дисциплины, предусмотренные рабочей учебной программой, а также повторить предыдущие темы.

Изучение студентом теоретических вопросов дисциплины позволяет успешно справиться с выполнением тестового задания.

Контрольные тестовые задания выполняются студентами на семинарских занятиях. Репетиционные тестовые задания содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины. С ними целесообразно ознакомиться при подготовке к контрольному тестированию.

К самостоятельной работе студента заочной формы обучения относится выполнение контрольной работы.

При подготовке к выполнению контрольной работы необходимо пользоваться первоисточниками (или данными официальной статистики), нормативно-правовыми документами, учебниками, дополнительной литературой. Подготовка контрольной работы позволяет углубить и закрепить знания по дисциплине, получить навыки исследовательской работы с источниками специальной литературой, развить умение самостоятельного анализа практических ситуаций и их решения, подготовки основных документов, используемых в практической деятельности.

С точки зрения содержания контрольная работа должна отвечать следующим требованиям:

1. Контрольная работа должна быть выполнена самостоятельно, тождественные работы не зачитываются.

2. При ответе на вопросы и решении задач имеются ссылки на действующие нормативные акты и актуальные данные официальной статистики.

3. В тексте работы отражена собственная позиция студента по проблемным вопросам, проведен анализ нескольких источников специальной литературы, сформулированы собственные выводы, приведены примеры из практики.

4. Ответы на поставленные вопросы являются достаточно полными и четкими.

5. Грамотно использован понятийный аппарат.

6. При цитировании текста указаны источники, из которых осуществлено заимствование.

Темы рефератов студенты выбирают на первых практических занятиях. Краткое содержание реферата представляется перед сокурсниками в форме доклада.

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Это работа, требующая навыков работы с литературой. Студент должен выбрать тему доклада (из предложенных тем), подобрать литературу, выбрать из нее наиболее существенное, переложить своими словами и изложить в определенной последовательности. Доклад должен быть с научным обоснованием, доказуем, связан с конкретными жизненными фактами, иметь иллюстративный материал. Подбор и изучение источников по теме рекомендуется использовать не менее 8-10.

Объем доклада предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста доклада и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Готовясь к докладу обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. В ходе практического занятия внимательно слушать выступления своих однокурсников. При необходимости задавать им уточняющие вопросы. Принимать активное участие в



обсуждении учебных вопросов: выступать с докладами, обзорами научных статей, отдельных публикаций периодической печати, касающихся содержания темы практического занятия. В ходе своего выступления использовать технические средства обучения, доску, мел, раздаточный материал.

Требования к реферату и докладу по:

а) Оформлению:

1. Титульный лист: указать наименование учреждения, кафедру (на которой сдаётся работа), тему, исполнителя и руководителя, город и год.

2. План: соблюдение структуры (введение, основная часть, заключение).

3. Текст: соблюдение формата (A4), наличие полей, ссылок на источник, при необходимости иллюстрируется таблицами, графиками, рисунками.

4. Список литературы в алфавитном порядке, в соответствии с ГОСТ.

5. Презентация по теме доклада (не менее 10 слайдов).

Переносы слов в заголовках не допускаются.

Оглавление включает перечень наименований всех глав и параграфов (введение; главы; параграфы; заключение; список использованной литературы; приложения, если имеются) с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти разделы.

Параграфам основного текста даётся порядковая нумерация, включает номер главы и порядковый номер параграфа, например, 1.1., 1.2. Расстояние между заголовками параграфов, пунктов и последующим текстом равно 3 интервалам.

Основная часть доклада должна быть подразделена на 2 главы, каждая из которых обычно разбивается на 2-3 параграфа. Каждая глава и параграф должны иметь свое название, не совпадающее с названием темы, но поясняет и расширяет исследуемый вопрос. Название и содержание глав не должно выходить за пределы темы, а название и содержание параграфов – за рамки соответствующей главы.

Особое внимание необходимо обратить на логические связи между главами и параграфами и логические переходы от одной главы к другой, от одного параграфа к другому, а внутри них – от одного вопроса к другому. Общий объем основной части контрольной работы не должен быть меньше 15 страниц (без приложений), выполненных шрифтом № 14 через 1,5 интервала. Страницы контрольной работы должны иметь поля: левое – 30 мм; правое – 10 мм; верхнее – 15 мм; нижнее – 20 мм.

Заключение является выводом (следствием) из содержания. В нем освещаются основные теоретические положения, обобщаются результаты исследования по теме доклада, даются наиболее важные выводы. Заключение должно быть связано с основной частью и вытекать из нее. Не допускается излагать заключение как продолжение описания исследуемых в работе вопросов, использовать цитаты, таблицы, рисунки и т.д. Завершает до-клад список использованной литературы, включая нормативно-правовые акты. Источники литературы указываются в алфавитном порядке, причем сначала законы, нормативно-правовые акты, затем учебные пособия и статьи периодической печати.

Опечатки, ошибки и графические неточности допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного изображения. Все листы работы следует пронумеровать арабскими цифрами. Нумерация страниц должна быть сквозной от титульного листа, включая иллюстрации, таблицы, графики, диаграммы и др. Номер страницы проставляется в правом верхнем углу или сверху по центру листа без точки в конце. На титульном листе, который является первой страницей, номер не ставится.

Необходимо соблюдать следующие требования к тексту основного содержания: каждая глава – с новой страницы, а параграф – с абзаца; каждая глава (параграф) должна иметь заголовок, который нумеруется арабскими цифрами, каждая новая мысль должна начинаться с абзаца; каждый абзац должен начинаться с красной строки.

Использование в работе дословных цитат, цифровых данных, схем, формул, заимствованных из литературных и других источников, обязательно должно сопровождаться ссылкой на источник. Цитирование других авторов без ссылки на источник не допускается, так как является грубым нарушением научной добросовестности.

Оформление ссылок на источник может производиться двумя способами:

а) цифрами в тексте, выделенными квадратными скобками и указывающими порядковый номер литературы в списке литературы (например, [4, с. 57]: числа разделяются запятой; первое обозначает номер источника, второе – страницу, с которой заимствован материал);

б) внизу страницы подстрочной сноской, содержащей фамилию и инициалы автора (или авторов), название (заголовок) источников, место издания, издательство, год издания, страницу. Ссылки обозначаются только цифрами и нумеруются в пределах страницы (1, 2, 3 и т.д.). Если на одной странице требуется несколько ссылок на один и тот же источник информации, то в первой ссылке следует давать его полное библиографическое описание, а в повторных – слова «там же» с указанием страницы.



1507590604

Каждая таблица должна иметь порядковый номер и заголовок. Таблицы нумеруются арабскими цифрами одним из двух способов:

- или сквозная нумерация в пределах всей работы (кроме приложений), (рекомендуется при небольшом количестве таблиц);

- или нумерация в пределах глав работы (номер состоит из двух цифр, первая обозначает главу, а вторая порядковый номер таблицы в пределах данной главы). Номер помещается в правом верхнем углу над заголовком таблицы после слова «Таблица», знак «№» не ставится, а если в работе одна таблица, ее не нумеруют. Заголовки таблицы выполняются строчными буквами, кроме первой прописной (большой). В конце заголовка и подзаголовка таблиц знаки препинания не ставят. Высота строк таблицы должна быть не менее 8 мм. Если цифровые данные в графах таблицы выражены в различных единицах физических величин, то их указывают в заголовке каждой графы. Если все параметры выражены в одной и той же единице физической величины, ее сокращенное обозначение помещают над таблицей. Повторяющийся в графе текст, состоящий из одного слова, допускается заменять кавычками, если строки в таблице не разделены линиями. Если повторяющийся текст состоит из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее – кавычками. На каждую таблицу в тексте обязательно должны быть ссылки, при этом слово «Таблица» пишется сокращенно и указывается ее номер (например, табл. 3). Таблицы следует помещать в тексте сразу после абзацев, содержащих ссылку на них. Внизу под таблицей (не внизу страницы) необходимо указать источник данных.

Все иллюстрации (схемы, диаграммы, графики и т.п.) именуется рисунка-ми и помещаются сразу после ссылки на них в тексте. Рисунки нумеруются арабскими цифрами. Используется сквозная нумерация в пределах всей работы (кроме приложений) или нумерация в пределах главы (аналогично таблицам). Если в работе одна иллюстрация, ее не нумеруют. Каждый рисунок сопровождается названием, которое помещается под рисунком рядом с номером. Слово «Рисунок» под иллюстрацией пишется сокращенно (например, Рис. 2.). Рисунки рекомендуется выполнять черным цветом, с использованием различных вариантов штриховки.

Помещаемые в работе формулы (если требуется) последовательно нумеруются арабскими цифрами либо по всей работе, либо в пределах главы (первая цифра – номер главы, вторая – номер формулы внутри главы). Номер формулы следует заключать в круглые скобки, помещать справа на уровне нижней строки формулы. После номера формулы ставится запятая, если она сопровождается экспликацией (расшифровкой), в которой разъясняется значение символов и числовых коэффициентов. Экспликация должна проводиться непосредственно после формулы, значения символов и коэффициентов следует пояснять с новой строки и указывать в той последовательности, в какой они даны в формуле. Первую строку пояснений начинают со слова «где», после которого двоеточие не ставится.

б) Содержанию:

1. Работа пишется в научном или научно-публицистическом стиле (приложение 1).

2. Объем реферативной работы по докладу не менее 15-20 листов.

3. Изложение темы должно соответствовать плану.

4. Наличие выводов и собственных оценок (т.е. авторской позиции).

5. Обоснование актуальности темы, формулирование цели и задач, в соответствии с оглавлением (содержанием).

6. Критерии оценки доклада:

чёткость доклада (10-12 минут);

владение изложенным материалом;

презентабельность представленного материала;

наличие ссылок, правильно оформленный список используемых источников;

правильность ответов на вопросы аудитории;

заинтересованность аудитории излагаемым материалом (тестовые задания).

Основным видом учебной работы студентов является самостоятельная работа в течение всего срока обучения. Изучение дисциплины рекомендуется начинать с ознакомления с целями и задачами дисциплины, знаниями и умениями, приобретаемыми в процессе изучения.

В ходе обучения следует обязательно прорабатывать конспекты лекций, восстанавливая при необходимости, рассматривать дополнительную литературу, проводить самоконтроль по предлагаемым вопросам. Все вопросы, выносимые на практические занятия, следует прорабатывать, разбирая различные аспекты, в случае затруднений – посещать консультации. Рекомендуется активно работать по подготовке эссе и презентаций.

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на практических занятиях. Для этого студент изучает лекции преподавателя, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.



1507590604

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине "Управление конфликтами", включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для изучения дисциплины может использоваться следующее программное обеспечение:

1. Microsoft Windows
2. Libre Office
3. Mozilla Firefox
4. Google Chrome
5. Opera
6. Yandex

## **10 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине "Управление конфликтами"**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя учебные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой для проведения лекционных и практических занятий.

ФГБОУ ВО «Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева» обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

## **11 Иные сведения и (или) материалы**

В ходе освоения дисциплины «Управление конфликтами» предусматривается использование следующих образовательных технологий:

- лекция-беседа, позволяющая преподавателю с помощью тщательно продуманной системы вопросов побуждать студентов рассуждать и подводить их к пониманию нового материала или проверять усвоение уже изученного.

- информационная лекция раскрывает содержание темы, в соответствии с учебно-тематическим планом.

- обзорная лекция позволяет рассматривать особо трудные зачетные вопросы.

- проблемная лекция позволяет побудить студентов к поискам решения проблемы, шаг за шагом подводя их к искомой цели. Для этого новый теоретический материал представляется в форме проблемной задачи. В ее условии имеются противоречия, которые необходимо обнаружить и разрешить.

- групповая технология. Варианты применения обучения в сотрудничестве: одно задание на группу, с последующим рассмотрением заданий каждой группой; совместное

выполнение практической работы (в парах); выполнение проектного задания;

- технология модульного обучения позволяет индивидуализировать обучение по содержанию, по темпу обучения, по темпу усвоения, по уровню самостоятельности, по методам и способам учения, по способам контроля и самоконтроля;

- технологии исследовательского обучения и развития критического мышления обучающихся;

- коммуникационные и информационные технологии. Занятия сопровождаются мультимедийной презентацией, показами эпизодов из видеофильмов и т.п. Интернет-ресурс используется студентами в качестве источника дополнительной информации в учебном процессе и при самоподготовке.





1507590604

## УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала КузГТУ  
в г. Новокузнецке

 Э.И. Забнева

«01» сентября 2017 г.

### Изменения рабочей программы «Управление конфликтами»

#### 6.1 Основная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 496 с.
2. Иванов, Л. В. Управление конфликтами [Электронный ресурс] / Л. В. Иванов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142696/> (дата обращения 12.08.2017).
3. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс] : учебник / Т. Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 287 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392/> (дата обращения 12.08.2017).
4. Конфликтология [Текст] : учебник / под ред. В. П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – 543 с.

#### 6.2 Дополнительная литература

1. Карташов, Я. П. Конфликты в организации [Электронный ресурс] : учебник / Я. П. Карташов. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 78 с. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=87241/](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=87241/) (дата обращения 12.08.2017).
2. Конфликтология [Текст] : учебник / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А. Я. Кибанова. – Москва : ИНФРА-М, 2011. – 301 с.
3. Стекачева, А. Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии [Электронный ресурс] : учебник / А. Д. Стекачева. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 155 с. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=140857/](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=140857/) (дата обращения 12.08.2017).
4. Цветков, В. Л. Психология конфликта: От теории к практике [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Л. Цветков. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 183 с. – Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984/> (дата обращения 12.08.2017).

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

Для осуществления образовательного процесса по данной дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

- лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием;
- учебная аудитория для проведения практических занятий;
- библиотека для самостоятельной работы обучающихся;
- компьютерный класс с выходом в сеть «Интернет» для самостоятельной работы обучающихся.