МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «СамГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
_____ / О.В. Юсупова
"_____" _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.03.12 «Конфликт-менеджмент»

Код и направление подготовки (специальность)	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Заочная
Год начала подготовки	2020
Институт / факультет	Институт инженерно-экономического и гуманитарного образования
Выпускающая кафедра	кафедра "Экономика промышленности и производственный менеджмент"
Кафедра-разработчик	кафедра "Экономика промышленности и производственный менеджмент"
Объем дисциплины, ч. / з.е.	144 / 4
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Экзамен

Самара 2020

Б1.Б.03.12 «Конфликт-менеджмент»

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) **38.03.02 Менеджмент**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от № 7 от 12.01.2016 и соответствующего учебного плана.

Разработчик РПД:

Доцент, кандидат экономических наук, доцент	О.П Маслова
(должность, степень, ученое звание)	(ФИО)
Заведующий кафедрой	О.С. Чечина, доктор экономических наук, профессор
	(ФИО, степень, ученое звание)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методического совета факультета / института (или учебно-методической комиссии)	П.Г Лабзина, кандидат педагогических наук, доцент
	(ФИО, степень, ученое звание)
Руководитель образовательной программы	О.С. Чечина, доктор экономических наук, профессор
	(ФИО, степень, ученое звание)

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 5
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся 5
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий 6
4.1 Содержание лекционных занятий 6
4.2 Содержание лабораторных занятий 7
4.3 Содержание практических занятий 7
4.4. Содержание самостоятельной работы 7
5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю) 11
6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения 12
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем 12
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 13
9. Методические материалы 14
10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) 15

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

Код и наименование компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Общекультурные компетенции	
ОК-5 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Владеть приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности. В 1(ОК-5) –I
	Знать принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов. З 1(ОК-5) –I
	Уметь работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. У 1(ОК-5) –I
Профессиональные компетенции	
ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Владеть методами управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой В 1(ПК-2) –I; навыками определения и анализа внутренних коммуникаций персонала, методами решения кадровых проблем и трудовых конфликтов В 2 (ПК-2) – I; навыками управления дисциплиной труда, применения к работникам мер поощрения и дисциплинарного взыскания при разрешении конфликтных ситуаций В 3 (ПК-2) – I; навыками организации и проведения культурно-массовых и спортивно- оздорови-тельных корпоративных мероприятий в соответствии с социальной политикой в от-ношении персонала для поддержания меж-личностных коммуникаций В 4 (ПК-2) – I
	Знать современные технологии управления персо-налом, концепции построения мотивационных программ работников в соответствии с целями организации, включая нематериальные виды и формы мотивации З 1 (ПК-2) – I; основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда, этики делового общения З 2 (ПК-2) – I; закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня в трудовом коллективе З3 (ПК-2) – I; методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций при проектировании организационных коммуникаций З 4(ПК-2)-I

	Уметь работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством, моделировать поведение персо-нала У 1 (ПК-2) – I; четко определять критерии и уровни удовлетворенности персонала предприятия У 2 (ПК-2) – I; обеспечивать единоначалие и коллегиальность в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности каждого работника за индивидуальные результаты работы, а также всего коллектива У 3 (ПК-2) – I; развивать творческую инициативу работ-ников в межкультурной среде, координируя их деятельность в рамках структурных под-разделений У 4 (ПК-2) – I; анализировать предложения и принимать обоснованные решения по оплате труда подчиненных с учетом их личного вклада в общие результаты работы с целью избегания конфликтных ситуаций в коллективе У 5 (ПК-2) – I; согласовывать мероприятия адаптации и стажировки персонала с возможностями технологического процесса, внедрять системы вовлечения работников в корпоративную культуру, воспитания персонала в соответствие с корпоративными ценностями предприятия У 6 (ПК-2) – I;

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы: **базовая часть**

Код компетенции	Предшествующие дисциплины	Параллельно осваиваемые дисциплины	Последующие дисциплины
ОК-5	Кросс-культурный менеджмент; Правоведение; Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; Психология делового общения; Социология; Управленческие компетенции; Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты выпускной квалификационной работы; Производственная практика: преддипломная практика	
ПК-2	Кросс-культурный менеджмент; Психология делового общения; Управленческие компетенции	Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты выпускной квалификационной работы	

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

Вид учебной работы	Всего часов / часов в электронной форме	9 семестр часов / часов в электронной форме
Аудиторная контактная работа (всего), в том числе:	4	4
Лекции	2	2
Практические занятия	2	2
Внеаудиторная контактная работа, КСР	4	4
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	127	127
написание рефератов	30	30
подготовка к практическим занятиям	2	2
подготовка к экзамену	15	15
составление конспектов	80	80
Контроль	9	9
Итого: час	144	144
Итого: з.е.	4	4

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

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
		ЛЗ	ЛР	ПЗ	СРС	Всего часов
1	Основы теории конфликта	1	0	1	63	65
2	Управление конфликтами и стрессами в организации	1	0	1	64	66
	КСР	0	0	0	0	4
	Контроль	0	0	0	0	9
	Итого	2	0	2	127	144

4.1 Содержание лекционных занятий

№ занятия	Наименование раздела	Тема лекции	Содержание лекции (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов / часов в электронной форме
9 семестр				

1	Основы теории конфликта	Определение конфликта	Место и роль конфликтов в жизнедеятельности отдельного человека, социальной группы (коллектива), общества в целом. Основные функциональные направления конфликтов в организации.	1
2	Управление конфликтами и стрессами в организации	Методы профилактики конфликтов и стрессов в организации	Социально-психологические правила предупреждения и улаживания конфликтов. Переговоры как приоритетный и один из наиболее эффективных способов преодоления конфликтного противостояния.	1
			Итого за семестр:	**2**
			Итого:	**2**

4.2 Содержание лабораторных занятий

Учебные занятия не реализуются.

4.3 Содержание практических занятий

№ занятия	**Наименование раздела**	**Тема практического занятия**	**Содержание практического занятия** (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	**Количество часов / часов в электронной форме**
9 семестр				
1	Основы теории конфликта	Межличностные конфликты	Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов.	1
2	Управление конфликтами и стрессами в организации	Способы разрешения конфликтов	Стили конфликтного поведения: уклонение. приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Основные функции и методы управленческого воздействия на конфликтные ситуации, обнаружение и нейтрализация стрессовых состояний.	1
			Итого за семестр:	**2**
			Итого:	**2**

4.4. Содержание самостоятельной работы

Наименование раздела	**Вид самостоятельной работы**	**Содержание самостоятельной работы** (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	**Количество часов**
9 семестр			

Основы теории конфликта	Подготовка к практическим занятиям	Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов. Особенности конфликтов «личность-группа». Классификация конфликтов «личность-группа» и причины их возникновения. Особенности межгрупповых конфликтов, конфликты «группа-группа». Последствия групповых конфликтов.	1
Управление конфликтами и стрессами в организации	Подготовка к практическим занятиям	Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов. Особенности конфликтов «личность-группа». Классификация конфликтов «личность-группа» и причины их возникновения. Особенности межгрупповых конфликтов, конфликты «группа-группа». Последствия групповых конфликтов.	1

Основы теории конфликта	Написание реферата	1. Роль конфликтов и гармонии. Мыслители древнего мира (Лао-Цзы, Гераклит и др.). Проблемы соотношения противоречия, борьбы и конфликта в древней и современной философии. 2. Особенности религиозного истолкования конфликта в средневековой философии. 3. Характеристика двух основных концепций конфликта, предложенных мыслителями Нового времени: 1) пессимистической (Т. Гоббс и др.); 2) оптимистической (Ж.-Ж. Руссо и др.). 4. Разрешение проблемы конфликта в марксистской философии. Обоснование идеи о возможности преодоления острых конфликтов при социализме в советской философии. 5. Вклад в развитие конфликтологических знаний (в составе социологии) М.Вебера и Г. Зиммеля. 6. Основное содержание теории конфликта Р. Дарендорфа. 7. Характеристика взглядов Л. Козера на природу и функции конфликта и их роль в демократическом и недемократическом обществе. 8. Объяснение роли конфликта в теории социального согласия человеческих отношений, разработанной Т. Парсоном и Э. Мэйо. 9. Основные идеи общей теории конфликта К. Боулдинга. 10. Сравнение социологического и психологического подходов к анализу конфликта. 11. Вклад З. Фрейда и К. Юнга в исследование психологических аспектов конфликта. 12. Типологии конфликтного поведения людей, предложенные Э. Берном и К. Томасом. 13. Современные проблемы развития конфликтологии.	15

Управление конфликтами и стрессами в организации	Написание рефератов	14. Характеристика этапов становления конфликтологии как теории и практики. 15. Современные концепции конфликта. 16. Варианты стратегий поведения в конфликтном взаимодействии. 17. Интегративный подход к разрешению конфликтов. 18. Основные теории конфликтологии. 19. Концепция «позитивно-функционального конфликта» Л. Козера. 20. Концепция «конфликтной модели общества Р. Дарендорфа». 21. Концепция «общей теории конфликта» К. Боулдинга. 22. Структура и функции конфликтов. 23. Классификация конфликтов. 24. Основные причины возникновения конфликтов в организации. 25. Основные модели поведения личности в конфликте. 26. Основные типы конфликтных личностей.	15
Основы теории конфликта	Составление конспектов	Накопление знаний о конфликтах, их отражение в мифологии разных народов, фольклоре, памятниках древней и средневековой литературы. Становление конфликтологии как области научного знания. Многообразие методологических подходов к раскрытию сущности и предназначения конфликтов. Место и роль конфликтов в жизнедеятельности отдельного человека, социальной группы (коллектива), общества в целом. Основные функциональные направления конфликтов в организации. Систематизация конфликтов по существенным признакам, типам и видам. Основные типы конфликтных проявлений в социально-экономической, национально-этнической и общественно-политической сферах. Различие семейно-бытовых, культурных, производственно-хозяйственных, финансовых и имущественных конфликтов. Характеристика человека как существа социального. Нравственный и социально-психологический климат, статусные и ролевые различия в группе (коллективе), вызывающие обострение конфликтного поведения.	40

Управление конфликтами и стрессами в организации	Составление конспектов	Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на возникновение конфликта. Структурные нестыковки, обрывы в коммуникативных связях. Эмоциональные всплески. Границы конфликта, его внешние пределы. Основные элементы конфликтного столкновения: непосредственные стороны, субъекты конфликта, предмет конфликта, соучастники, социальная среда конфликта. Стадии и фазы развития конфликта. Использование «рыбы Исикавы» для выявления причин конфликта. Положительные и отрицательные последствия конфликта. Различия в содержании понятий завершения, урегулирования и разрешения конфликта. Стили конфликтного поведения: уклонение. приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Основные функции и методы управленческого воздействия на конфликтные ситуации, обнаружение и нейтрализация стрессовых состояний. Управление поведением персонала в конфликтных ситуациях. Формирование социально-психологической компетентности в управлении конфликтами.	40
Основы теории конфликта	Подготовка к экзамену	Все темы раздела 1.	7
Управление конфликтами и стрессами в организации	Подготовка к экзамену	Все темы раздела 2.	8
		Итого за семестр:	**127**
		Итого:	**127**

5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)

№ п/п	**Библиографическое описание**	**Ресурс НТБ СамГТУ** (ЭБС СамГТУ, IPRbooks и т.д.)
Основная литература		
1	Маслова, О.П. Управленческие компетенции : учебно-методическое пособие / О. П. Маслова, К. А. Бабенчук; Самарский государственный технический университет, Экономика промышленности и производственный менеджмент.- Самара, 2021.- 108 с..- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||elib||5331	Электронный ресурс

2	Менеджмент и маркетинг : практикум / Самарский государственный технический университет, Экономика промышленности и производственный менеджмент; сост.: О. П. Маслова, О. Ю. Калмыкова .- 2-е изд., испр. и доп..- Самара, 2021.- 113 с..- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||elib||5351	Электронный ресурс
3	Формирование конфликтологической компетентности менеджера по управлению персоналом : моногр. / О. Ю. Калмыкова [и др.]; Самар.гос.техн.ун-т, Самар. нац. исслед. ун-т им. акад. С.П.Королева, Белорус. гос. ун-т информатики и радиоэлектроники.- Самара, 2019.- 293 с.	Электронный ресурс
4	Формирование конфликтологической компетентности менеджера по управлению персоналом : монография / О. Ю. Калмыкова [и др.]; Самар.гос.техн.ун-т, Экономика и управление организацией.- Самара, 2019.- 300 с..- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||elib||3659	Электронный ресурс
Дополнительная литература		
5	Калмыкова, О.Ю. Картографический анализ конфликта в организации : учеб. пособие / О. Ю. Калмыкова, Г. П. Гагаринская; Самар.гос.техн.ун-т.- Самара, 2013.- 165 с.	Электронный ресурс
6	Корпоративная социальная ответственность : учеб.-метод.пособие / Самар.гос.техн.ун-т; сост. О. П. Маслова.- Самара, 2015.- 235 с.	Электронный ресурс

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

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

При проведении лекционных занятий используется мультимедийное оборудование.

Организовано взаимодействие обучающегося и преподавателя с использованием электронной ин-формационной образовательной среды университета.

№ п/п	Наименование	Производитель	Способ распространения
1	Microsoft Windows	Microsoft (Зарубежный)	Лицензионное
2	Microsoft Office 2019	Microsoft (Зарубежный)	Лицензионное

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

№ п/п	Наименование	Краткое описание	Режим доступа
1	«MD-Менеджмент»: все об управлении	http://www.md-management.ru	Ресурсы открытого доступа
2	AUP.Ru - Электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга	http://www.aup.ru/	Ресурсы открытого доступа

3	Журнал "Управление персоналом"	www.top-personal.ru	Ресурсы открытого доступа
4	Корпоративный менеджмент	http://www.cfin.ru/	Ресурсы открытого доступа
5	Scopus - база данных рефератов и цитирования	http://www.scopus.com/	Зарубежные базы данных ограниченного доступа
6	Журналы издательства Cambridge University Press (CUP)	http://www.cambridge.org/	Зарубежные базы данных ограниченного доступа
7	eLIBRARY.ru	http://www.eLIBRARY.ru/	Российские базы данных ограниченного доступа
8	ЭБС "Лань"	http://e.lanbook.com/	Российские базы данных ограниченного доступа
9	Электронная библиотека изданий СамГТУ	http://irbis.samgtu.local/cgi-bin/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe	Российские базы данных ограниченного доступа
10	Электронно-библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/	Российские базы данных ограниченного доступа

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия

аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук), программное обеспечение: MS Excel, MS Word).

аудитория, оснащенная учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя.

Практические занятия

аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук), программное обеспечение: MS Excel, MS Word).

аудитория, оснащенная учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя.

Лабораторные занятия

Учебным планом не предусмотрены.

Самостоятельная работа

- компьютерный класс, оснащенный компьютерами с доступом и Интернет и обеспечивающие доступ в электронно-информационную образовательную среду СамГТУ;
- презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентационные материалы);
- пакеты ПО общего назначения (MS Excel, MS Word)
- материально-техническое обеспечение НТБ СамГТУ;

- ресурсы ИВЦ СамГТУ.

9. Методические материалы

Методические рекомендации при работе на лекции

До лекции студент должен просмотреть учебно-методическую и научную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции.

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

Конспектирование лекции позволяет обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем можно было восстановить в памяти основные, содержательные моменты. Типичная ошибка, совершаемая обучающимся, дословное конспектирование речи преподавателя. Как правило, при записи «слово в слово» не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, необходимо сокращать текст, строить его таким образом, чтобы потом можно было легко в нем разобраться. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых можно будет делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации и т.п. с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к практическим занятиям, зачету, экзамену. Конспект лекции – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Методические рекомендации при подготовке и работе на практическом занятии

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

Рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. ознакомление с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы;
2. проработка конспекта лекции;
3. чтение рекомендованной литературы;
4. подготовка ответов на вопросы плана практического занятия;
5. выполнение тестовых заданий, задач и др.

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

Работа студентов во время практического занятия осуществляется на основе заданий, которые выдаются обучающимся в начале или во время занятия. На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий. Обучающимся необходимо обращать внимание на основные понятия, алгоритмы, определять практическую значимость рассматриваемых вопросов. На

практических занятиях обучающиеся должны уметь выполнить расчет по заданным параметрам или выработать определенные решения по обозначенной проблеме. Задания могут быть групповые и индивидуальные. В зависимости от сложности предлагаемых заданий, целей занятия, общей подготовки обучающихся преподаватель может подсказать обучающимся алгоритм решения или первое действие, или указать общее направление рассуждений. Полученные результаты обсуждаются с позиций их адекватности или эффективности в рассмотренной ситуации.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

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

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

Самостоятельная работа реализуется:

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

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

10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств представлен в приложении № 1.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины
Б1.Б.03.12 «Конфликт-менеджмент»

Фонд оценочных средств
по дисциплине
Б1.Б.03.12 «Конфликт-менеджмент»

Код и направление подготовки (специальность)	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Заочная
Год начала подготовки	2020
Институт / факультет	Институт инженерно-экономического и гуманитарного образования
Выпускающая кафедра	кафедра "Экономика промышленности и производственный менеджмент"
Кафедра-разработчик	кафедра "Экономика промышленности и производственный менеджмент"
Объем дисциплины, ч. / з.е.	144 / 4
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Экзамен

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Общекультурные компетенции	
ОК-5 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Владеть приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности. В 1(ОК-5) –I
	Знать принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов. З 1(ОК-5) –I
	Уметь работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. У 1(ОК-5) –I
Профессиональные компетенции	
ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Владеть методами управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой В 1(ПК-2) –I; навыками определения и анализа внутренних коммуникаций персонала, методами решения кадровых проблем и трудовых конфликтов В 2 (ПК-2) – I; навыками управления дисциплиной труда, применения к работникам мер поощрения и дисциплинарного взыскания при разрешении конфликтных ситуаций В 3 (ПК-2) – I; навыками организации и проведения культурно-массовых и спортивно- оздорови-тельных корпоративных мероприятий в соответствии с социальной политикой в от-ношении персонала для поддержания меж-личностных коммуникаций В 4 (ПК-2) – I
	Знать современные технологии управления персо-налом, концепции построения мотивационных программ работников в соответствии с целями организации, включая нематериальные виды и формы мотивации З 1 (ПК-2) – I; основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда, этики делового общения З 2 (ПК-2) – I; закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня в трудовом коллективе З3 (ПК-2) – I; методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций при проектировании организационных коммуникаций З 4(ПК-2)-I

	Уметь работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством, моделировать поведение персо-нала У 1 (ПК-2) – I; четко определять критерии и уровни удовлетворенности персонала предприятия У 2 (ПК-2) – I; обеспечивать единоначалие и коллегиальность в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности каждого работника за индивидуальные результаты работы, а также всего коллектива У 3 (ПК-2) – I; развивать творческую инициативу работ-ников в межкультурной среде, координируя их деятельность в рамках структурных под-разделений У 4 (ПК-2) – I; анализировать предложения и принимать обоснованные решения по оплате труда подчиненных с учетом их личного вклада в общие результаты работы с целью избегания конфликтных ситуаций в коллективе У 5 (ПК-2) – I; согласовывать мероприятия адаптации и стажировки персонала с возможностями технологического процесса, внедрять системы вовлечения работников в корпоративную культуру, воспитания персонала в соответствие с корпоративными ценностями предприятия У 6 (ПК-2) – I;

Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам обучения

Код и наименование компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация
Основы теории конфликта				
ОК-5 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	**Знать** принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов. З 1(ОК-5) –I	Экзамен	Нет	Да
		Реферат	Да	Нет
		тест	Да	Нет
		Опрос	Да	Нет
	Уметь работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. У 1(ОК-5) –I	Реферат	Да	Нет
	Владеть приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности. В 1(ОК-5) –I	Реферат	Да	Нет
		тест	Да	Нет

ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	**Владеть** методами управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой В 1(ПК-2) –I; навыками определения и анализа внутренних коммуникаций персонала, методами решения кадровых проблем и трудовых конфликтов В 2 (ПК-2) – I; навыками управления дисциплиной труда, применения к работникам мер поощрения и дисциплинарного взыскания при разрешении конфликтных ситуаций В 3 (ПК-2) – I; навыками организации и проведения культурно-массовых и спортивно- оздорови-тельных корпоративных мероприятий в соответствии с социальной политикой в от-ношении персонала для поддержания меж-личностных коммуникаций В 4 (ПК-2) – I	Реферат	Да	Нет
		Опрос	Да	Нет
	Знать современные технологии управления персо-налом, концепции построения мотивационных программ работников в соответствии с целями организации, включая нематериальные виды и формы мотивации З 1 (ПК-2) – I; основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда, этики делового общения З 2 (ПК-2) – I; закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня в трудовом коллективе З3 (ПК-2) – I; методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций при проектировании организационных коммуникаций З 4(ПК-2)-I	Опрос	Да	Нет
		тест	Да	Нет
		Реферат	Да	Нет
		Экзамен	Нет	Да
	Уметь работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством, моделировать поведение персо-нала У 1 (ПК-2) – I; четко определять критерии и уровни удовлетворенности персонала предприятия У 2 (ПК-2) – I; обеспечивать единоначалие и коллегиальность в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности каждого работника за индивидуальные результаты работы, а также всего коллектива У 3 (ПК-2) – I; развивать творческую инициативу работ-ников в межкультурной среде, координируя их деятельность в рамках структурных под-разделений У 4 (ПК-2) – I; анализировать предложения и принимать обоснованные решения по оплате труда подчиненных с учетом их личного вклада в общие результаты работы с целью избегания конфликтных ситуаций в коллективе У 5 (ПК-2) – I; согласовывать мероприятия адаптации и стажировки персонала с возможностями технологического процесса, внедрять системы вовлечения работников в корпоративную культуру, воспитания персонала в соответствие с корпоративными ценностями предприятия У 6 (ПК-2) – I;	Реферат	Да	Нет
Управление конфликтами и стрессами в организации				

ОК-5 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	**Уметь** работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. У 1(ОК-5) –I	Реферат	Да	Нет
	Владеть приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности. В 1(ОК-5) –I	Реферат	Да	Нет
		тест	Да	Нет
	Знать принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов. З 1(ОК-5) –I	Опрос	Да	Нет
		тест	Да	Нет
		Реферат	Да	Нет
		Экзамен	Нет	Да
ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	**Знать** современные технологии управления персо-налом, концепции построения мотивационных программ работников в соответствии с целями организации, включая нематериальные виды и формы мотивации З 1 (ПК-2) – I; основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда, этики делового общения З 2 (ПК-2) – I; закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня в трудовом коллективе З3 (ПК-2) – I; методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций при проектировании организационных коммуникаций З 4(ПК-2)-I	Экзамен	Нет	Да
		Реферат	Да	Нет
		тест	Да	Нет
		Опрос	Да	Нет

	Уметь работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством, моделировать поведение персо-нала У 1 (ПК-2) – I; четко определять критерии и уровни удовлетворенности персонала предприятия У 2 (ПК-2) – I; обеспечивать единоначалие и коллегиальность в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности каждого работника за индивидуальные результаты работы, а также всего коллектива У 3 (ПК-2) – I; развивать творческую инициативу работ-ников в межкультурной среде, координируя их деятельность в рамках структурных под-разделений У 4 (ПК-2) – I; анализировать предложения и принимать обоснованные решения по оплате труда подчиненных с учетом их личного вклада в общие результаты работы с целью избегания конфликтных ситуаций в коллективе У 5 (ПК-2) – I; согласовывать мероприятия адаптации и стажировки персонала с возможностями технологического процесса, внедрять системы вовлечения работников в корпоративную культуру, воспитания персонала в соответствие с корпоративными ценностями предприятия У 6 (ПК-2) – I;	Реферат	Да	Нет
		Опрос	Да	Нет
	Владеть методами управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой В 1(ПК-2) –I; навыками определения и анализа внутренних коммуникаций персонала, методами решения кадровых проблем и трудовых конфликтов В 2 (ПК-2) – I; навыками управления дисциплиной труда, применения к работникам мер поощрения и дисциплинарного взыскания при разрешении конфликтных ситуаций В 3 (ПК-2) – I; навыками организации и проведения культурно-массовых и спортивно- оздорови-тельных корпоративных мероприятий в соответствии с социальной политикой в от-ношении персонала для поддержания меж-личностных коммуникаций В 4 (ПК-2) – I	Опрос	Да	Нет
		тест	Да	Нет
		Реферат	Да	Нет

Темы рефератов

1. Роль конфликтов и гармонии. Мыслители древнего мира (Лао-Цзы, Гераклит и др.). Проблемы соотношения противоречия, борьбы и конфликта в древней и современной философии.

2. Особенности религиозного истолкования конфликта в средневековой философии.

3. Характеристика двух основных концепций конфликта, предложенных мыслителями Нового времени: 1) пессимистической (Т. Гоббс и др.); 2) оптимистической (Ж.-Ж. Руссо и др.).

4. Разрешение проблемы конфликта в марксистской философии. Обоснование идеи о возможности преодоления острых конфликтов при социализме в советской философии.

5. Вклад в развитие конфликтологических знаний (в составе социологии) М.Вебера и Г. Зиммеля.

6. Основное содержание теории конфликта Р. Дарендорфа.

7. Характеристика взглядов Л. Козера на природу и функции конфликта и их роль в демократическом и недемократическом обществе.

8. Объяснение роли конфликта в теории социального согласия человеческих отношений, разработанной Т. Парсоном и Э. Мэйо.

9. Основные идеи общей теории конфликта К. Боулдинга.

10. Сравнение социологического и психологического подходов к анализу конфликта.

11. Вклад З. Фрейда и К. Юнга в исследование психологических аспектов конфликта.

12. Типологии конфликтного поведения людей, предложенные Э. Берном и К. Томасом.

13. Современные проблемы развития конфликтологии.

14. Характеристика этапов становления конфликтологии как теории и практики.

15. Современные концепции конфликта.

16. Варианты стратегий поведения в конфликтном взаимодействии.

17. Интегративный подход к разрешению конфликтов.

18. Основные теории конфликтологии.

19. Концепция «позитивно-функционального конфликта» Л. Козера.

20. Концепция «конфликтной модели общества Р. Дарендорфа».

21. Концепция «общей теории конфликта» К. Боулдинга.

22. Структура и функции конфликтов.

23. Классификация конфликтов.

24. Основные причины возникновения конфликтов в организации.

25. Основные модели поведения личности в конфликте.

26. Основные типы конфликтных личностей.

Тест по дисциплине «Конфликт-менеджмент»

1. К основным свойствам конфликта можно отнести:
а) конфликт - широко распространенное, повсеместное явление;
б) конфликт - взаимодействие, протекающее в форме противоборства, столкновения личностей или общественных сил, взглядов, интересов;
в) конфликт - прогнозируемое явление, подверженное регулированию;
г) все из вышеперечисленного;
д) ничего из перечисленного.
2. Из нижеперечисленного может быть отнесено к методам сбора и анализа информации в конфликтологии:
а) сравнительный анализ;
б) эксперимент;
в) экспертный опрос;
г) наблюдение;
д) все перечисленное.
3. К основным признакам социального конфликта относятся:
а) наличие, по крайней мере, двух сторон, взаимодействующих друг с другом;
б) противоречивые интересы, мотивы или суждения субъектов взаимодействия;
в) активность субъектов, направленная на преодоления противоречия;
г) стремление субъектов взаимодействия уничтожить друг друга;
д) все вышеперечисленное.
4. По критерию «направленность воздействия» выделяют конфликты:
а) мотивационные;
б) вертикальные;
в) горизонтальные;
г) политические;
д) смешанные.
5. По критерию «степень выраженности» выделяют конфликты:
а) открытые;
б) вертикальные;
в) горизонтальные;
г) политические;
д) закрытые.
6. К основным источникам структурных конфликтов в организации относятся:
а) фрустрация (психологический дискомфорт, связанный с невозможностью достижения поставленной цели);
б) индивидуальные различия;
в) взаимозависимость задач;
г) неопределенность полномочий;
д) дефицит информации.
7. Определите, какому виду стресса соответствует следующее описание: «предполагает наличие постоянной (или существующей длительное

время) нагрузки на человека, в результате которой его психологическое или физиологическое состояние находится в повышенном напряженном состоянии»:
а) физиологический стресс;
б) острый стресс;
в) хронический стресс;
г) эмоциональный стресс;
д) информационный стресс.
8. К организационным источникам стрессов можно отнести (выберите все правильные ответы):
а) недостаточная нагрузка работника;
б) недостаточно ясное понимание работником своей роли и места в организации;
в) необходимость одновременного выполнения разнородных заданий, не связанных между собой;
г) неучастие работников в управлении организацией, в принятии решений;
д) ничего из перечисленного.
9. К личностным источникам стрессов можно отнести:
а) нереализованные потребности;
б) эмоциональная неустойчивость;
в) завышенная самооценка;
г) заниженная самооценка;
д) ничего из перечисленного.
10. Конфликты между личностью и группой в организации проявляются в:
а) применении групповых санкций;
б) существенном ограничении или полном прекращении неформального общения членов группы с конфликтующим;
в) резкой критике в адрес конфликтующего;
г) эйфории со стороны конфликтующего;
д) ни в чем из перечисленного.
11. Конфликт может быть признан начавшимся при условии, что:
а) один из участников сознательно и активно действует в ущерб другому участнику конфликта;
б) один из участников сознательно и активно действует в ущерб другому участнику конфликта - второй участник (оппонент) осознает, что указанные действия направлены против его интересов;
в) один из участников сознательно и активно действует в ущерб другому участнику конфликта - второй участник (оппонент) осознает, что указанные действия направлены против его интересов, и предпринимает ответные действия;
г) один из участников взаимодействия осознает конфликтность своих целей;
д) ничего из перечисленного.
12. Интенсивность конфликта зависит от:
а) степени остроты ресурсных и временных ограничений;

б) субъективной важности проблемы;
в) личностей, участвующих в конфликте;
г) влияние социального окружения;
д) ничего из перечисленного.

13. Участниками конфликта могут быть:

а) личность;
б) микрогруппа;
в) подразделение организации;
г) организация;
д) местное сообщество.

14. Организатор конфликта – это:

а) лицо, содействующее другим участникам конфликта советами, технической помощью, другими способами;
б) лицо (группа), планирующее конфликт, намечающее его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения его участников;
в) лицо, содействующее примирению других участников взаимодействия;
г) лицо (группа), подталкивающее других участников взаимодействия к конфликту;
д) лицо (группа), преследующее в конфликте свои интересы и обладающее определенной силой.

15.Участник взаимодействия может истолковать как конфликтные действия другой стороны, выражающиеся в:

а) невыполнении другой стороной своих обязанностей и обязательств;
б) захвате или удержании того, что, по мнению данной стороны не должно быть во владении другой стороны;
в) нанесении прямого или косвенного вреда имуществу;
г) нанесении прямого или косвенного вреда репутации;
д) принуждении делать то, что данная сторона не хочет делать.

16. Эффективность применения нормативных механизмов предупреждения конфликтов зависит от:

а) от отношения людей к ним;
б) от неукоснительного следования им;
в) от силы возможного наказания за нарушение норм;
г) все вышеперечисленное;
д) ничего из перечисленного.

17. «... - способность и умение уважать, мириться с чужим мнением, характером, признавать право «быть иным»:

а) толерантность;
б) гибкость;
в) эмпатия;
г) принципиальность;
д) ничего из перечисленного.

18. «... – боязнь иностранцев и представителей других культур, неприязнь к ним, убежденность в том, что «чужаки» вредны обществу:

а) расизм;

б) национализм;
в) этноцентризм;
г) ксенофобия;
д) ничего из перечисленного.

19. Профилактика конфликтов – это:

а) их устранение;
б) уход от конфликта;
в) их предупреждение;
г) игнорирование конфликта;
д) их возникновение.

20. К методам профилактики конфликтов относится:

а) планирование численности персонала;
б) построение системы оргструктуры;
в) расчет норм управляемости;
г) выдвижение интегрирующих целей между администрацией и персоналом;
д) разработка технологии организационных процессов.

21. Стратегия компромисса наиболее эффективна в тех случаях, если:

а) исход конфликта жизненно важен для субъекта, но приемлем лишь свой путь решения проблемы;
б) ставка на удовлетворение собственных интересов безнадежна, оппонент обладает физическим или нравственным превосходством;
в) временное решение устраивает конфликтующие стороны;
г) все перечисленное;
д) ничего из перечисленного.

22. Стратегия соперничества предпочтительна в конфликтной ситуации, когда:

а) необходим выигрыш времени для того, чтобы получить дополнительную информацию или заручиться чьей-то поддержкой;
б) давление легитимно, оно преследует законные цели;
в) материальные и моральные ресурсы субъекта значительно уступают силе оппонента и не оставляют шанса на победу;
г) все перечисленное;
д) ничего из перечисленного.

23. Определите, каких шагов требует стратегия сотрудничества при разрешении конфликта:

а) использовать конкуренцию;
б) установить потребности другой стороны;
в) использовать власть путем принуждения;
г) разработать варианты решений, удовлетворяющих потребности каждого;
д) все перечисленное.

24. Оппоненты в конфликте взаимодействуют как партнеры при выборе стратегии поведения:

а) «выиграть-выиграть»;
б) «выиграть-проиграть»;
в) уход от конфликта;

г) подавление конфликта;
д) все перечисленное.

25. Из перечисленного проявлением ухода от конфликта можно считать:

а) индифферентное поведение;
б) переход на чисто деловые отношения;
в) молчание;
г) все вышеперечисленное;
д) ничего из перечисленного.

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ УСЛУГ

Описание ситуации и постановка задачи.

В организации сферы услуг в отделе связей с общественностью возник серьезный и затяжной конфликт между начальником отдела и двумя сотрудницами данного отдела. Претензии руководителя заключались в том, что данные сотрудницы постоянно нарушали общепринятые требования дресс-кода, сформулированные в этическом кодексе организации.

Задание группе: работая в рамках группы, сформулируйте ответы на следующие вопросы:

а) каковы административные и социально-психологические способы преодоления данного конфликта?

б) каковы основные этапы разрешения конфликта между руководителем и подчиненными?

в) кого из должностных лиц должен привлечь руководитель для решения возникшей проблемы?

В роли руководителя сформулируйте оперативные задачи конфликт-менеджеру по формированию программы профилактики организационных конфликтов в трудовом коллективе.

Составьте конфликтограмму, пользуясь таблицей.

Конфликтограмма

Проблемные вопросы для анализа	Первая сторона	Вторая сторона
1. Потребность, мотивация		
2. Ценности		
3. Цели противоборства		
4. Сильные стороны		
5. Слабые стороны		
6. Возможности		
7. Угрозы для…		
8. Ресурсы		
9. Стратегии поведения		
10. Тактика: приемы, методы		

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ НА ПРОМЫШЛЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ

Описание ситуации и постановка задачи.

На промышленном предприятии служба управления персоналом решила внедрить кадровую инновацию по подготовке управленческих кадров. В связи с этим на рабочем собрании прозвучала информация о новой технологии проведении деловой оценки потенциальных претендентов на управленческие должности. Одним из ключевых приоритетов при решении о зачислении в кадровый резерв была определена характеристика непосредственного руководителя. Через определенное время в трудовом коллективе стали часто возникать конфликтные ситуации, так многие руководители не хотели отпускать своих высококвалифицированных работников для прохождения программы профессионального развития и обучения.

Задание группе.

В предложенной ситуации проанализируйте следующие элементы и факторы конфликта:

– конфликтную ситуацию;

– объект конфликта;

– предмет конфликта;

– участников конфликта;

– ранг оппонентов;

– среду конфликта;

Работая в рамках группы, сформулируйте ответы на следующие вопросы:

а) каковы способы преодоления данного конфликта?

б) каковы основные этапы разрешения конфликта?

в) определите основные ресурсы данной конфликтной ситуации:

– концептуальные;

– исследовательские;

– нормативно-правовые;

– информационные;

– технические;

– инструментальные;

– образовательные;

– идеологические;

– финансовые;

– инновационные;

г) в роли руководителя разработайте план беседы с оппонентами данного конфликтного противостояния;

д) в роли руководителя сформулируйте стратегические задачи специалисту по управлению персоналом;

е) сформируйте документационное обеспечение процесса разрешения данного конфликта.

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ В РЕКЛАМНОМ АГЕНТСТВЕ

Описание ситуации и постановка задачи.

В связи с расширением штата сотрудников рекламного агентства руководителем было принято решение о найме менеджера по персоналу в

отдел кадров. На эту должность была принята молодая сотрудница. Для успешной профессиональной адаптации новой сотрудницы в трудовом коллективе начальник отдела кадров в устной форме попросил опытного сотрудника выступить в роли наставника.

К сожалению, опытный сотрудник воспринял данную сотрудницу как конкурентку и практически не стал оказывать помощь и осуществлять консультации. Новая сотрудница не справлялась с функциональными обязанностями и совершала ошибки в работе. Опытный сотрудник дезинформировал коллектив по поводу профессиональных способностей новой сотрудницы. В коллективе росло недовольство сложившейся ситуацией. В течение последующей недели весь коллектив стал по возможности избегать общения с данной сотрудницей. Новая сотрудница не понимала такого к себе отношения, так как была всегда доброжелательна и старалась выполнять свои обязанности в срок.

Сформулируйте ответы на следующие вопросы:

а) каковы способы преодоления данного конфликта?

б) кого из должностных лиц должен привлечь руководитель для решения возникшей проблемы?

В роли руководителя сформулируйте задачи конфликт-менеджеру по формированию программы профилактики организационных конфликтов в трудовом коллективе.

Проверьте правильность составления полного анализа конфликтной ситуации.

Анализ конфликтной ситуации

Кто участвует	Начальник отдела кадров рекламного отдела, новая сотрудница, опытная сотрудница и коллектив отдела кадров
Где происходит конфликт	В отделе кадров
Что происходит	Неправильная трактовка причин принятия на работу новой сотрудницы приводит к тому, что помощь по адаптации ей не оказывается, и к неприязни к ней со стороны всего коллектива
Вид конфликта	Производственно-экономический, горизонтальный, конструктивный в итоге, межличностный и между личностью и группой, полностью разрешаемый, открытый, кратковременно острый
Объект конфликта	Новая сотрудница, ее адаптация, конкуренция
Предмет конфликта	Неприязнь к новой сотруднице из-за неправильного восприятия ситуации, нежелание помочь адаптироваться
Причины конфликта	Общие: социально-психологические Частные: неправильное понимание ситуации, нежелание помочь в адаптации

Методы диагностики конфликта	Наблюдение, обращение сотрудницы к начальнику
Функции конфликта	Сигнализация об очагах социальной напряженности
Фазы и стадии конфликта	а) фазы конфликта: конфликтная ситуация, инцидент, начало, развитие, разрешение конфликта; б) стадии конфликта: предконфликтная, конфликтная, решение, завершение
Модель поведения в конфликте	Начальник – конструктивная, подчиненные – деструктивная
Стратегия разрешения конфликта	Сотрудники – избегание; начальник отдела кадров – компромисс
Технологии управления конфликтом	Коммуникативные, административно-экономические, социально-психологические
Методы разрешения конфликта	Обращение к третьей стороне (начальник), управление конфликтом посредством проведения беседы по вертикали
Чем заканчивается конфликт	Устранение недопонимания, налаживание отношений

Темы рефератов по конфликт-менеджменту

1. Роль конфликтов и гармонии. Мыслители древнего мира (Лао-Цзы, Гераклит и др.). Проблемы соотношения противоречия, борьбы и конфликта в древней и современной философии.

2. Особенности религиозного истолкования конфликта в средневековой философии.

3. Характеристика двух основных концепций конфликта, предложенных мыслителями Нового времени: 1) пессимистической (Т. Гоббс и др.); 2) оптимистической (Ж.-Ж. Руссо и др.).

4. Разрешение проблемы конфликта в марксистской философии. Обоснование идеи о возможности преодоления острых конфликтов при социализме в советской философии.

5. Вклад в развитие конфликтологических знаний (в составе социологии) М.Вебера и Г. Зиммеля.

6. Основное содержание теории конфликта Р. Дарендорфа.

7. Характеристика взглядов Л. Козера на природу и функции конфликта и их роль в демократическом и недемократическом обществе.

8. Объяснение роли конфликта в теории социального согласия человеческих отношений, разработанной Т. Парсоном и Э. Мэйо.

9. Основные идеи общей теории конфликта К. Боулдинга.

10. Сравнение социологического и психологического подходов к анализу конфликта.

11. Вклад З. Фрейда и К. Юнга в исследование психологических аспектов конфликта.

12. Типологии конфликтного поведения людей, предложенные Э. Берном и К. Томасом.

13. Современные проблемы развития конфликтологии.

14. Характеристика этапов становления конфликтологии как теории и практики.

15. Современные концепции конфликта.

16. Варианты стратегий поведения в конфликтном взаимодействии.

17. Интегративный подход к разрешению конфликтов.

18. Основные теории конфликтологии.

19. Концепция «позитивно-функционального конфликта» Л. Козера.

20. Концепция «конфликтной модели общества Р. Дарендорфа».

21. Концепция «общей теории конфликта» К. Боулдинга.

22. Структура и функции конфликтов.

23. Классификация конфликтов.

24. Основные причины возникновения конфликтов в организации.

25. Основные модели поведения личности в конфликте.

26. Основные типы конфликтных личностей.