

Рабочая программа дисциплины

Конфликт-менеджмент

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Менеджмент организации
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-8
Профессиональные	-	ПК-10

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-8	Способен эффективно реализовывать современные технологии профессионального развития персонала	ПК-8.1: - Применяет навыки формирования команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности ПК-8.3: - Разрабатывает модели улаживания конфликтных ситуаций для профессионального развития персонала в организационных структурах
ПК-10	Способен организовать труд персонала, осуществлять деятельность по обеспечению, поиску, привлечению, подбору и отбору персонала на предприятии (организации)	ПК-10.1: - Использует навыки поиска, анализа и применения нормативных и правовых документов в области трудового законодательства при решении организационно-управленческих задач ПК-10.3: - Применяет эффективные технологии и методики организации труда персонала

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ПК-8		

	-современные технологии профессионального развития персонала	-эффективно реализовывать современные технологии профессионального развития персонала, разрабатывать модели улаживания конфликтных ситуаций для профессионального развития персонала в организационных структурах	-навыками эффективной реализации современных технологий профессионального развития персонала, навыками формирования команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности
Код компетенции	ПК-10		
	-нормативные правовые акты в области трудового законодательства, технологии и методики организации труда персонала, основы деятельности по обеспечению, поиску, привлечению, подбору и отбору персонала на предприятии (организации)	-применять технологии и методики организации труда персонала, осуществлять деятельность по обеспечению, поиску, привлечению, подбору и отбору персонала на предприятии (организации)	-навыками поиска, анализа и применения нормативных и правовых документов в области трудового законодательства при решении организационно-управленческих задач; навыками применения эффективных технологий и методик организации труда персонала

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликт-менеджмент» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Теория менеджмента», «Теория организации», «Управление человеческими ресурсами», «Лидерство и групповая динамика», «Кросс-культурный менеджмент»

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: информационно- аналитический, организационно - управленческий.

Профиль (направленность) программы установлена путем ее ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: менеджмент организации.

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Формы обучения</i>		
	<i>Очная</i>	<i>Очно-заочная</i>	<i>Очно-заочная с применением ДОТ</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	3/108	3/108	3/108
Контактная работа:			
Занятия лекционного типа	36	8	2
Занятия семинарского типа	36	16	8
Промежуточная аттестация: зачет	0,1	0,1	0,1
Самостоятельная работа (СРС)	35,9	83,9	97,9

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

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1. Очная форма обучения

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самост оательн ая работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебны е заняти я	Практ ически е заняти я	Семин ары	Лабор аторн ые работ ы	Иные	
1.	Конфликт как объект управления	8			8			8
2.	Типы конфликтов в организации	8			8			8
3.	Методы анализа конфликтов в организации	8			8			8
4.	Стратегии и методы управления конфликтами	6			6			6
5.	Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации	6			6			5,9
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	36			36			35,9
	Всего							

6.1.2. Очно-заочная форма обучения

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самост оательн ая работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебны е заняти я	Практ ически е заняти я	Семин ары	Лабора торн ые работ ы	Иные	
1.	Конфликт как объект управления	2			4			16
2.	Типы конфликтов в организации				4			16
3.	Методы анализа конфликтов в организации	2			4			16
4.	Стратегии и методы управления конфликтами	2			2			16
5.	Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации	2			2			19,9
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	8			16			83,9
	Всего							

6.1.2 Очно-заочная форма обучения с применением ДОТ

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самос тоя- тель- ная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		<i>Лекции</i>	<i>Иные учебные занятия</i>	<i>Прак- тичес- кие заня- тия</i>	<i>Се- ми- на- ры</i>	<i>Лабора- тор- ные раб.</i>	<i>Иные заня- тия</i>	
1.	Конфликт как объект управления			1				17,9
2.	Типы конфликтов в организации	2		1				20
3.	Методы анализа конфликтов в организации			2				20

4.	Стратегии и методы управления конфликтами	2		2				20
5.	Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации			2				20
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	4		8				97,9
	Всего	108						

6.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Конфликт как объект управления	Сущность конфликта и его структура. Причины конфликтов. Факторы конфликтов. Динамика конфликта. Функциональные механизмы возникновения конфликтов.
2.	Типы конфликтов в организации	Понятие конфликтов в организации и их классификация. Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты. Групповые конфликты. Управленческие конфликты
3.	Методы анализа конфликтов в организации	Методы изучения и оценки личности. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах. Методы диагностики конфликта. Метод картографии.
4.	Стратегии и методы управления конфликтами	Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтом. Стратегии подхода руководителя к конфликту. Методы управления конфликтами.
5.	Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии критики в конфликте. Медиация как коммуникативный процесс. Технологии переговорного процесса.

6.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Конфликт как объект управления	Конфликты в жизни человека и общества. Конфликтная ситуация как предпосылка и причина конфликта. Функциональные механизмы возникновения конфликтов. Конфликтологическая компетентность руководителя. Содержание работы субъектов системы управления организации с конфликтами.
2.	Типы конфликтов в организации	Классификация конфликтов. Модели и стратегии поведения личности в конфликтной ситуации. Типы

		конфликтных личностей. Стили управления и конфликты в организации.
3.	Методы анализа конфликтов в организации	Методы изучения и оценки личности. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах. Наблюдение, опрос, эксперимент как методы диагностики конфликтов. Личностные тесты.
4.	Стратегии и методы управления конфликтами	Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом. Регулирование конфликта. Разрешение конфликта. Основные предпосылки предупреждения конфликтов.
5.	Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации	Позиционно-функциональные модели взаимодействия в конфликтной ситуации. Переговоры как модель разрешения конфликта. Фазы переговорного процесса. Коммуникативная компетентность и эффективные переговоры. Гарвардская технология ведения переговоров.

6.2.3 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Конфликт как объект управления	Сущность конфликта и его структура. Причины конфликтов. Факторы конфликтов. Динамика конфликта. Функциональные механизмы возникновения конфликтов. Конфликты в жизни человека и общества. Конфликтная ситуация как предпосылка и причина конфликта. Функциональные механизмы возникновения конфликтов. Конфликтологическая компетентность руководителя. Содержание работы субъектов системы управления организации с конфликтами.
2.	Типы конфликтов в организации	Понятие конфликтов в организации и их классификация. Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты. Групповые конфликты. Управленческие конфликты. Классификация конфликтов. Модели и стратегии поведения личности в конфликтной ситуации. Типы конфликтных личностей. Стили управления и конфликты в организации.
3.	Методы анализа конфликтов в организации	Методы изучения и оценки личности. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах. Методы диагностики конфликта. Метод картографии. Методы изучения и оценки личности. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах. Наблюдение, опрос, эксперимент как методы диагностики конфликтов. Личностные тесты.
4.	Стратегии и методы управления конфликтами	Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтом. Стратегии подхода руководителя к конфликту. Методы управления конфликтами. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом. Регулирование конфликта. Разрешение конфликта. Основные предпосылки предупреждения конфликтов.

5.	Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии критики в конфликте. Медиация как коммуникативный процесс. Технологии переговорного процесса. Позиционно-функциональные модели взаимодействия в конфликтной ситуации. Переговоры как модель разрешения конфликта. Фазы переговорного процесса. Коммуникативная компетентность и эффективные переговоры. Гарвардская технология ведения переговоров.
----	---	---

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Конфликт как объект управления	Опрос, информационный проект, исследовательский проект Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
2.	Типы конфликтов в организации	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование, типовые задачи Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
3.	Методы анализа конфликтов в организации	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование, типовые задачи, информационный, исследовательский проект Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
4.	Стратегии и методы управления конфликтами	Опрос, информационный проект, исследовательский проект Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
5.	Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации	Опрос, тестирование, информационный проект. Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная учебная литература

1. Астапенко, Е. В. Конфликты в организации: учебное пособие / Е. В. Астапенко, О. Ф. Николенко, Е. А. Петренко. — Ростов-на-Дону : Донской государственный технический университет, 2024. — 105 с. — ISBN 978-5-7890-2201-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/150053.html>.

2. Юсупова, С. М. Управление конфликтами: учебник / С. М. Юсупова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 243 с. — ISBN 978-5-4497-4857-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/155136.html>

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Никифорова, О. А. Управление конфликтами (государственное и муниципальное управление) : учебное пособие / О. А. Никифорова. — Кемерово : Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева, 2024. — 143 с. — ISBN 978-5-00137-457-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/148670.html>

2. Семенов, В. А. История и теория институтов конфликто разрешения : учебное пособие / В. А. Семенов, В. П. Милецкий. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 237 с. — ISBN 978-5-4497-4155-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/148493.html>

8.3. Периодические издания

1. Journal of Applied Economic Research, Вестник УрФУ, ISSN 2712-7435, <https://www.iprbookshop.ru/72293.html>

2. Экономическое развитие России, ISSN 2306-5001, <https://www.iprbookshop.ru/51219.html>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование» <https://ro-edu.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» <https://www.elibrary.ru>
3. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS <https://www.iprbookshop.ru>
4. Электронная библиотечная система <https://biblioclub.ru>
5. Московская фондовая биржа» (МФБ) – <http://www.micex.ru/>
6. Росбизнесконсалтинг - информационное агентство – <http://www.rbc.ru>
7. Центральный банк Российской Федерации – <http://www.cbr.ru>
8. Министерство финансов Российской Федерации – <http://www.minfin.ru>
9. СКРИН Эмитент - система раскрытия информации – <http://www.skrin.ru>
10. Спарк – информационно-аналитическая система - <http://www.spark-interfax.ru/>
11. Финанс-аналитик - информация о финансовых рынках – <http://www.finam.ru>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайнрежиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

1. работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
2. внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
3. выполнение самостоятельных практических работ;
4. подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Операционные системы семейства Windows;
 2. Microsoft Office;
 3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом;
 4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс): веб версия;
 5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (Система ГАРАНТ): веб версия;
 6. Электронная информационно-образовательная система ММУ: <https://elearn.mmu.ru/>
- Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

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

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами

обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, VLC Media Player

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, Microsoft Office, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Notepad++, Pinta, GIMP, Inkscape, OpenShot, FreeCAD, LibreCAD, Jamovi, AnyLogic, Visual Studio, Unity

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайн-режиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: (*«мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.*) используются следующие:

- *диспут*
- *анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач*
- *ролевая игра;*
- *круглый стол;*
- *мини-конференция*
- *дискуссия*
- *беседа.*

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентами-инвалидами и студентами с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Конфликт-менеджмент

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.01
<i>Направленность (профиль)</i>	Менеджмент организации
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-8
Профессиональные	-	ПК-10

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-8	Способен эффективно реализовывать современные технологии профессионального развития персонала	ПК-8.1: - Применяет навыки формирования команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности ПК-8.3: - Разрабатывает модели улаживания конфликтных ситуаций для профессионального развития персонала в организационных структурах
ПК-10	Способен организовать труд персонала, осуществлять деятельность по обеспечению, поиску, привлечению, подбору и отбору персонала на предприятии (организации)	ПК-10.1: - Использует навыки поиска, анализа и применения нормативных и правовых документов в области трудового законодательства при решении организационно-управленческих задач ПК-10.3: - Применяет эффективные технологии и методики организации труда персонала

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ПК-8		

	-современные технологии профессионального развития персонала	-эффективно реализовывать современные технологии профессионального развития персонала, разрабатывать модели улаживания конфликтных ситуаций для профессионального развития персонала в организационных структурах	-навыками эффективной реализации современных технологий профессионального развития персонала, навыками формирования команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности
Код компетенции	ПК-10		
	-нормативные правовые акты в области трудового законодательства, технологии и методики организации труда персонала, основы деятельности по обеспечению, поиску, привлечению, подбору и отбору персонала на предприятии (организации)	-применять технологии и методики организации труда персонала, осуществлять деятельность по обеспечению, поиску, привлечению, подбору и отбору персонала на предприятии (организации)	-навыками поиска, анализа и применения нормативных и правовых документов в области трудового законодательства при решении организационно-управленческих задач; навыками применения эффективных технологий и методик организации труда персонала

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/Зачтено	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.

	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/Зачтено	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/Зачтено	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;

		При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/Не зачтено	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

При ответе на вопросы в рамках прохождения промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой/экзамен) допускается вольная формулировка ответа, по смыслу раскрывающая содержание ответа, указанного в фонде оценочных средств, в качестве верного ответа.

4. Типовые контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

ТЕСТИРОВАНИЕ

ПК-8

1. Чем знаменит С. Хэнди:

- а) он установил три уровня конфликта**
- б) разработал типологию конфликтных личностей
- в) предложил классическое определение конфликта

Ответ: а) он установил три уровня конфликта

2. Что не входит в группу методов управления конфликтами:

- а) структурные методы
- б) метод картографии
- в) опрос**

Ответ: в) опрос

3. Условия возникновения конфликта:

- а) наличие конфликтной ситуации**
- б) наличие субъекта конфликта
- в) наличие оппонентов

Ответ: а) наличие конфликтной ситуации

4. Что такое ресурсы конфликта:

а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован

б) знания, умения и навыки конфликтантов

в) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте

Ответ: **а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован**

5. Условием возникновения конфликта является наличие:

а) оппонентов и объекта конфликта

б) конфликтной ситуации и инцидента

в) оппонентов и инцидента

Ответ: **а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован**

6. Выберите верный список этапов конфликта:

а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие

б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт

в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия

Ответ: **а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован**

7. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты:

а) по направленности воздействия

б) по способу решения

в) по направленности воздействия и по способу решения

г) нет верного ответа

Ответ: **в) по направленности воздействия и по способу решения**

8. Стратегия сотрудничества:

а) приводит к разрешению конфликта

б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации

в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

Ответ: **а) приводит к разрешению конфликта**

9. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты:

а) по природе возникновения

б) по степени выраженности

в) по природе возникновения и по степени выраженности

г) нет верного ответа

Ответ: **в) по природе возникновения и по степени выраженности**

10. Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

а) уступка, уход, сотрудничество

б) компромисс, критика, борьба

в) борьба, уход, убеждение

Ответ: **а) уступка, уход, сотрудничество**

11. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?

а) на этапе исследования

б) обдумывания

в) подведения итогов

Ответ: **а) на этапе исследования**

12. Что относится к поведенческим конфликтогенам:

а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма

б) редукция сознательной части психики

в) общение с конфликтными личностями

Ответ: **а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма**

13. Кто из ученых рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности:

а) Платон

б) Гераклит

в) Зиммель

Ответ: **б) Гераклит**

14. Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта:

а) начальной фаза

б) фазе подъема

в) пик конфликта

Ответ: **а) начальной фаза**

15. Конфликт в организации должен рассматриваться:

а) как свидетельство неблагополучия организации

б) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию

в) как доказательство слабости менеджмента

Ответ: **б) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию**

2. Задание на соответствие. Установите соответствие между вопросами и ответами:

	Вопрос		Ответ
1	Субъективное восприятие личностью своего статуса в группе	А	Агрессия
2	Конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность-группа» или «группа-группа»	Б	Внутренняя установка
3	Индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе	В	Конформизм
4	Приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения. Неоправданная уступка в конфликте	Г	Групповой конфликт

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3	4

Ответ: **1Б, 2Г, 3А, 4В**

	Вопрос		Ответ
1	Истинная внутренняя побудительная сила, подталкивающая субъекта социального взаимодействия к конфликту	А	Консенсус
2	Непримиримое противоречие	Б	Лидер
3	Член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета	В	Антагонизм
4	Общее согласие по спорному вопросу	Г	Мотив

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3	4

Ответ: 1Г, 2В, 3Б, 4А.

ПК-10

1. Что предполагает спиральная модель эскалации конфликта:

- а) принцип дополнительного схизмогенеза
- б) принцип симметричного схизмогенеза
- в) агрессивно-оборонительный принцип**

Ответ: **в) агрессивно-оборонительный принцип**

2. Кому принадлежит идея о том, что при соблюдении правил научного менеджмента конфликты в организации не должны возникать:

- а) Сократу
- б) Гераклиту
- в) Ф. Тейлору**

Ответ: **в) Ф. Тейлору**

3. Что означает «конфликт» в переводе с латинского языка:

- а) соглашение
- б) столкновение**
- в) существование

Ответ: **б) столкновение**

4. Какой элемент координационного механизма управления конфликтной ситуацией является основным:

- а) цепь команд
- б) разъяснение требований к работе**
- в) система вознаграждения

Ответ: **б) разъяснение требований к работе**

5. В какой науке конфликт рассматривается, как особый тип социального взаимодействия:

- а) психологии
- б) социологии**
- в) педагогике

Ответ: **б) социологии**

6. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов:

а) внутриличностные

б) структурные

в) межличностные

Ответ: **б) структурные**

7. Выделите один из способов управления конфликтами:

а) разъяснение требований к работе

б) решение проблемы

в) противоборство

Ответ: **б) решение проблемы**

8. Каковы могут быть последствия конфликта в организации:

а) негативные

б) позитивные

в) могут быть как негативные, так и позитивные последствия

Ответ: **в) могут быть как негативные, так и позитивные последствия**

9. Из чего складывается конфликт:

а) конфликтной ситуации и инцидента

б) конфликтной личности и конфликтной ситуации

в) инцидента и конфликтной личности

Ответ: **а) конфликтной ситуации и инцидента**

10. Какие три уровня конфликтов выделил С. Хэнди:

а) внутриличностные, межличностные, групповые

б) открытые, скрытые, потенциальные

в) спор, конкуренция, конфликт

Ответ: **а) внутриличностные, межличностные, групповые**

11. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:

а) нет

б) да

в) да, только для руководящих работников

Ответ: **а) нет**

12. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта:

а) межличностное, организационное, структурное

б) переговоры, компромисс, арбитраж

в) внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные

Ответ: **в) внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные**

13. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека:

а) структурные

б) межличностные

в) внутриличностные

Ответ: **в) внутриличностные**

14. Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К. Томасу и А. Килмену:

- а) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу
- б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности

в) уровень конфликтности, уровень терпимости

Ответ: **в) уровень конфликтности, уровень терпимости**

15. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений:

а) структурные

б) межличностные

в) внутриличностные

Ответ: **б) межличностные**

2. Задание на соответствие. Установите соответствие между вопросами и ответами:

	Вопрос		Ответ
1	Третья сторона в конфликте	А	Арбитр
2	Тактический прием конфликтного противоборства с демонстрацией реально не существующих сил и средств, с целью запугивания оппонента	Б	Консенсус
3	Правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения	В	Групповые нормы
4	Общее согласие по спорному вопросу. Соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.	Г	Блеф

Заполните соответствующие буквы под цифрами

1	2	3	4

Ответ: **1А, 2Г, 3В, 4Б**

	Вопрос		Ответ
1	Совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему	А	Статус
2	Терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению и ценностям	Б	Толерантность
3	Готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению и действию	В	Структура конфликта

4	Реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности.	Г	Установка
---	--	---	-----------

Заполните соответствующие буквы под цифрами

1	2	3	4

Ответ: 1В, 2Б, 3Г, 4А