

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»**

Кафедра конфликтологии

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры

Протокол №__от__. _____

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

37.03.02 «Конфликтология»

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

Квалификация:
Бакалавр

Санкт-Петербург

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Организационно-управленческая конфликтология» используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины. Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся. Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля – оценочных средств. Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине

Цель текущего контроля – систематическая проверка степени освоения программы дисциплины «Организационно-управленческая конфликтология» уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом. Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку.

1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.

Цель промежуточной аттестации – проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Определение предметного поля организационно-управленческой конфликтологии	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5	Доклады, тесты, устный опрос, коллоквиум
2	Тема 2. Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5	Доклады, практическое задание, письменный опрос, устный опрос, коллоквиум
3	Тема 3. Системные характеристики организационных конфликтов.	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5	Доклады, устный опрос, практическое задание, коллоквиум
4	Тема 4. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
5	Тема 5. Теория и практика разрешения конфликтов в организации	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5	Доклады, практическое задание, тесты, круглый стол, тесты, кейсы, устный опрос
6	Тема 6. Методы диагностики организационных конфликтов.	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, письменный опрос
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины			зачет

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

3.1. Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;
2. Оценка **«хорошо»** выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;
3. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;
4. Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме

практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

3.2. Критерии оценивания (зачет)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «зачтено», «не зачтено».

«**Зачтено**» выставляется студенту при условии, что студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

«**Не зачтено**» выставляется студенту при условии, что студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

4. Типовые контрольные задания (тесты, рефераты, курсовые работы, кейсы и др.) и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

1.Тема 4.

2.Тема 5.

Круглый стол

(с элементами деловой игры и диспута)

Тема 4. *Социальные последствия перехода на четырехдневную рабочую неделю в условиях современного российского общества и прогнозирование в связи с данным переходом возникновения социально-трудовых конфликтов.*

1. Проблема.

Возможность конструктивной реализации идеи перехода на четырехдневную рабочую неделю в условиях современного российского общества.

2.Концепция диспута

Понятие и особенности трудовых конфликтов. Понятие профсоюзных организаций. История зарождения движения. Установление 8-часового рабочего дня. Сокращение рабочей недели: опыт зарубежных стран. Возможность сокращения рабочей недели в России – позитивные и негативные последствия. Активное обсуждение данной проблемы в Интернете. Оценка данного проекта со стороны представителей власти.

3. Активная форма проведения круглого стола: преподаватель направляет обсуждение, а также подводит итоги.

4. Итоги круглого стола: 1. Напоминание целей и задач круглого стола. 2. Показ итоговой расстановки участников встречи по точкам зрения на проблему. 3. Формирование общей позиции, к которой пришли или близки все участники встречи. 4. Ориентирование учащихся на изучение вопросов, которые не нашли должного освещения на занятии. 5. Слова благодарности всем участникам.

Тема 5. *Теория и практика разрешения конфликтов в организации*

1. Проанализировать ситуацию по проблеме управления конфликтами в современных организациях
2. Выявить функции, особенности и причины конфликтных ситуаций.
3. Определить особенности конфликтов в государственном управлении.
4. Ответить на вопросы к ситуациям.

Ситуация для обсуждения

Тема 5: Теория и практика разрешения конфликтов в организации

В инновационном центре «Сколково» подписано соглашение между Фондом «Сколково» и Центром Высоких Технологий «ХимРар». Документ предусматривает размещение центра НИОКР «ХимРар» на территории Инновационного центра «Сколково», что позволит создать сервисную и исследовательскую инфраструктуру в области фармацевтики и биотехнологии на основе существующих контрактных исследовательских организаций, входящих в группу «ХимРар»: ЗАО «Исследовательский Институт Химического Разнообразия» и клинической контрактной организации ООО «ИФАРМА». На базе центра НИОКР будут также создаваться малые инновационные компании, которые станут претендентами на статус участника «Сколково». Центр НИОКР «ХимРар» будет осуществлять сотрудничество со Сколковским институтом науки и технологий (Сколтехом), Технопарком «Сколково» и крупными фармацевтическими компаниями – партнерами Фонда «Сколково».

Центр Высоких Технологий «ХимРар» - крупнейший в России негосударственный научно- исследовательский комплекс и инновационный бизнес-инкубатор. Он объединяет высокотехнологичные организации, ведущие разработки для отечественных и зарубежных фармацевтических и биотехнологических производителей. В Центре работает более 500 ученых в областях медицинской и органической химии, биологии и биоинформатики. На современной технологической базе Центра осуществляется полный цикл доклинической и клинической разработки новых лекарств и лекарственных соединений, начиная с идентификации актуальных биомишеней для высокопроизводительного биоскрининга, синтеза и испытания новых молекул, разработки готовых лекарственных форм и заканчивая выпуском новых лекарственных препаратов. История взаимоотношений между Фондом «Сколково» и ЦВТ «ХимРар» началась в 2011 году, когда было подписано соглашение о совместном финансировании перспективных стартап-компаний фармацевтической отрасли. За это время, шесть малых инновационных компаний, созданных на базе ЦВТ «ХимРар», присоединились к «Сколково» в статусе участников.

Вопросы

1. Какую организационную структуру инновационной деятельности предусматривает данное соглашение?
2. В чем заключается преимущество такой организации инновационной деятельности?
3. Каковы, на ваш взгляд, особенности возникновения и протекания инновационных конфликтов?
4. Какие конфликты могут возникать в исследуемой организации?

Ситуация для обсуждения

Тема: *Межличностные отношения в группе*

Юрий Константинович – зам. главного врача крупного медицинского учреждения. В его подчинении находятся сотрудники, в числе которых старший администратор обслуживающего персонала Мария Петровна. Мария Петровна непосредственно отвечает за работу штата санитаров. Мария Петровна проработала в учреждении уже больше 25 лет и всегда отвечала за это направление. Юрий Константинович считает, что штат санитаров выполняет очень много работы и при этом их заработная плата очень низкая. Вместо того, чтобы решить этот вопрос официально с вышестоящим начальством, возможно через серьезные баталии, он решает эту проблему самостоятельно. Когда Мария Петровна обсуждает порядок и время работы с санитарями, высказывает им критические, дисциплинарные замечания или просит выйти на работу сверх установленного графика, Юрий Константинович очень часто вмешивается в этот процесс. Случается даже так, что он может отменить ее распоряжения относительно работы санитаров. Ощущая негласную поддержку Юрия Константиновича, некоторые уборщики даже и не беспокоятся по поводу, что их обяжут работать сверх графика, и иногда даже могут себе позволить не выйти на работу на время дополнительной нагрузки. Юрий Константинович также сам подписывает листы рабочего времени санитаров и иногда позволяет им вписывать те часы работы, которые на самом деле они не отработали. В некоторых случаях, когда переработок у того или иного санитаря не было, он включает в оплату обычные часы работы как работу сверхурочно, которая оплачивается чуть выше.

Многие санитары, работающие в учреждении, из малообеспеченных семей и, конечно, очень нуждаются в деньгах. Илья Ильич, один из врачей, узнал о несоответствии реально отработанных рабочих часов оплате от одной из санитарок, которой заплатили за работу на выходных, тогда как в реальности она не делала эту работу. Ее вообще не было на работе ни в субботу, ни в воскресенье. Екатерина Максимовна, еще один врач учреждения, также узнала об этой схеме от Марии Петровны. Когда Екатерина Максимовна стала обсуждать с ней этот вопрос, Мария Петровна сказала, что она считает, что со схемой оплаты, реализуемой Юрием Константиновичем, надо что-то делать, но... «Но» состояло в том, что она боялась говорить об этом, с кем бы то ни было. Мария Петровна сама опасалась за свое место работы. Несмотря на то, что она проработала в этом учреждении уже 25 лет, у нее не было необходимого уровня образования, чтобы не беспокоиться о последующем трудоустройстве. Какое-то время спустя Илья Ильич и Екатерина Максимовна, сидя за чашкой кофе, обсуждали эту проблему:

- Да, это ужасно, но я не могу в этой ситуации ничего предпринять. И вообще, это не моя проблема,

- высказала свое мнение Екатерина Максимовна. Илья Ильич не был так уверен. Он хотел что-то предпринять и обдумывал свои действия независимо от того, что эта проблема не входит в сферу его компетенции и должностных обязанностей и, вообще, технически это не его проблема.

Вопросы

1. Как вы считаете, Юрий Константинович успешно мотивирует обслуживающий персонал организации к работе?
2. Какие ошибки он допускает в своей работе?
3. Если бы вы были на месте Екатерины Максимовны или Ильи Ильича, какие бы действия вы предприняли?
4. Как ваши действия и вся эта история связаны с вопросами этики?

Кейс-задача

Процесс обучения с использованием кейс–метода представляет собой имитацию реального события, небольшие материальные и временные затраты и вариативность обучения. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.

Цели кейс – метода в преподавании дисциплины заключаются в:

- активизации студентов;
- повышении мотивации к учебному процессу;
- овладении навыками анализа ситуаций и нахождение оптимального выхода из ситуаций;
- отработке умений находить информацию и работать с ней;
- моделировании решений данных ситуаций и в соответствии с заданием, представлении различных подходов к разработке планов действий;
- принятии правильного решения на основе группового анализа ситуации;
- приобретении навыков четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания и защиты своей точки зрения;
- выработке навыков критического оценивания различных точек зрения, осуществлении самоанализа, самоконтроля и самооценки.

Возможность использования кейс–метода оправдано в преподавании дисциплины «Организационно - управленческая конфликтология». Использование кейс–метода при изучении дисциплины можно применять для решения задач различных уровней сложности.

Структура и содержание кейса:

- предъявление темы программы и занятия, проблемы, вопросов, задания;
- подобное описание практических ситуаций;
- сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы;
- учебно – методическое обеспечение:
- наглядный, раздаточный или другой иллюстративный материал;
- рекомендации “Как работать с кейсом”;
- литература основная и дополнительная;
- режим работы с кейсом;
- критерии оценки работы по этапам.

Порядок (алгоритм) работы по кейс – методу

№ п/п	Наименование этапа	Время Этапа занятия
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса	5
3	Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации	10
4	Проверка усвоения теоретического материала по теме	10
5	Работа студентов в микрогруппах	30
6	Дискуссия (коллективная работа студентов)	15
7	Оформление студентами итогов работы	10
8	Подведение итогов преподавателем	5

При подведении итогов применяются общепринятые критерии.

Критерии оценок работы по этапам занятия

№	Наименование критерия	Количество баллов
1	Профессиональное, грамотное решение проблемы	1
2	Новизна и неординарность решения проблемы	1
3	Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	2
4	Качество оформления решения проблемы	1
5	Этика ведения дискуссии	5
6	Активность работы всех членов микрогруппы	5
7	Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	-5
<u>Итого:</u>		<u>15 (-% 5)</u>

В качестве примера прилагается план проведения практического занятия (семинара) с использованием кейс–метода обучения. Занятие рассчитано на 90 мин.

Тема 6: Анализ, диагностика конфликтных ситуаций и разработка предложений по эффективному преодолению организационно-управленческих конфликтов

Тема занятия (семинара): Трудовые конфликты: причины, формы проявления. Мотивация труда.

Конкретная ситуация «Mary Kay Cosmetics»

Цель занятия:

- 1) Познакомить студентов с основными теориями мотивации трудовой деятельности, видами и формами власти, стилями руководства и влияния.
- 2) Формирование умения использовать управленческую решетку Блейка-Моутона, теории МакГрегора, модель Херсея и Бланшарда.
- 3) Развитие самостоятельности у студентов в работе.
- 4) Развитие умения работать со справочной литературой.
- 5) Формирование коммуникативных качеств студентов.
- 6) Воспитание культуры речи.

Оснащение:

Кейс «*Mary Kay Cosmetics*» – 20 шт.

Раздаточный материал «Управленческая решетка Блейка-Моутона»– 15 шт.

Раздаточный материал «Модель Херсея и Бланшарда»– 15 шт.

Ход занятия:

I. Организационный момент.

1. Взаимное приветствие.

2. Проверка готовности студентов к работе в группах.

II. Актуализация нового материала.

Методы обучения: инструктивный, алгоритмический, объяснение.

Содержание: обоснование значимости темы, постановка целей, объяснение правил работы с кейсом, указание критериев оценки, выбор и утверждение экспертов.

III. Работа в микро - группах, наблюдение, инструктаж.

Метод обучения: частично–поисковый, эвристический.

Содержание: изучение кейса, анализ нового материала, выдвижение способов решения, их обоснование, проверка усвоения.

IV. Закрепление материала.

Метод обучения: рассуждающий, диалогический, монологический.

Содержание: защита проекта, выявление оптимального решения проблемы, подведение итогов.

V. Подведение итогов.

Метод обучения: беседа.

Содержание: выбор лучшего варианта решения проблемы, оценка результативности работы студентов в микро группах, оформление результатов дискуссий, выставление оценок.

Практика показала, что студенты отдают предпочтение кейсам, основанным на реальных ситуациях российской и международной бизнес – практики.

Требования к составлению вопросов по кейсу:

1) наличие алгоритма: сущность явления (Я знаю) – характерные признаки данного явления - технологические особенности реализации – практические навыки (я умею)

2) технология подготовки кейса студентами: эмоциональность, заинтересованность, междисциплинарные связи (практические навыки), умение работы в команде, синергетический эффект.

Требования к написанию эссе

Эссе от французского "essai", англ. "essay", "assay" - попытка, проба, очерк; от латинского "exagium" - взвешивание. Это прозаическое сочинение - рассуждение небольшого объема со свободной композицией. Жанр критики и публицистики, свободная трактовка какой-либо проблемы. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем - либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Тема эссе

Тема не должна инициировать изложение лишь определений понятий, ее цель — побуждать к размышлению. Тема эссе должна содержать в себе вопрос, проблему, мотивировать на размышление.

Например, темы эссе:

– Существующие подходы к разработке типологии организационных конфликтов: проблемы и ограничения.

– Необходимость создания типологии организационных конфликтов. Различные основания для типологии организационных конфликтов.

– Типы организационных конфликтов в концепциях А.И.Пригожина, Ю.Д. Красовского, А.К. Зайцева и В.Н. Шаленко. Возможности использования типологий конфликтов, предложенных зарубежными конфликтологами.

Таким образом, от формулировки предложенной темы зависит реферат или эссе напишет студент.

Построение эссе

Построение эссе - это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств.

Структура эссе

1. Титульный лист

2. Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически;

На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.

При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?», «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?».

3. Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса.

Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий:

Причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое,

Постоянство — изменчивость.

В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя содержанием разделы аргументацией (соответствующей подзаголовкам), необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.

Хорошо проверенный (и для большинства — совершенно необходимый) способ построения любого эссе — использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается сделать (и ответить на вопрос, хорош ли замысел). Такой подход поможет следовать точно определенной цели в данном ис-

следовании. Эффективное использование подзаголовков - не только обозначение основных пунктов, которые необходимо осветить. Их последовательность может также свидетельствовать о наличии или отсутствии логичности в освещении темы.

4. Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Структура аппарата доказательств, необходимых для написания эссе

Доказательство - это совокупность логических приемов обоснования истинности какого-либо суждения с помощью других истинных и связанных с ним суждений.

Оно связано с убеждением, но не тождественно ему: аргументация или доказательство должны основываться на данных науки и общественно-исторической практики, убеждения же могут быть основаны на предрассудках, неосведомленности людей в вопросах экономики и политики, видимости доказательности. Другими словами, доказательство или аргументация - это рассуждение, использующее факты, истинные суждения, научные данные и убеждающее нас в истинности того, о чем идет речь.

Структура любого доказательства включает в себя три составляющие: тезис, аргументы и выводы или оценочные суждения.

Тезис— это положение (суждение), которое требуется доказать. Аргументы — это категории, которыми пользуются при доказательстве истинности тезиса. Вывод — это мнение, основанное на анализе фактов. Оценочные суждения — это мнения, основанные на наших убеждениях, верованиях или взглядах. Аргументы обычно делятся на следующие группы:

Удостоверенные факты — фактический материал (или статистические данные). Факты — это питательная среда для выяснения тенденций, а на их основании - законов в различных областях знаний, поэтому мы часто иллюстрируем действие законов на основе фактических данных.

Определения в процессе аргументации используются как описание понятий, связанных с тезисом.

Законы науки и ранее доказанные теоремы тоже могут использоваться как аргументы доказательства.

Виды связей в доказательстве

Для того чтобы расположить тезисы и аргументы в логической последовательности, необходимо знать способы их взаимосвязи. Связь предполагает взаимодействие тезиса и аргумента и может быть прямой, косвенной и разделительной. Прямое доказательство — доказательство, при котором истинность тезиса непосредственно обосновывается аргументом. Например: мы не должны идти на занятия, так как сегодня воскресенье. Метод прямого доказательства можно применять, используя технику индукции, дедукции, аналогии и причинно-следственных связей.

Индукция — процесс, в результате которого мы приходим к выводам, базирующимся на фактах. Мы движемся в своих рассуждениях от частного к общему, от предположения к утверждению. Общее правило индукции гласит: чем больше фактов, тем убедительнее аргументация.

Дедукция — процесс рассуждения от общего к частному, в котором вывод обычно строится с опорой на две предпосылки, одна из которых носит более общий характер. Например, все люди, ставящие перед собой ясные цели и сохраняющие присутствие духа во время критических ситуаций, являются великими лидерами. По свидетельству многочисленных современников, такими качествами обладал А. Линкольн - один из самых ярких лидеров в истории Америки.

Аналогия - способ рассуждений, построенный на сравнении.

Аналогия предполагает, что если объекты Л и Б схожи по нескольким направлениям, то они должны иметь одинаковые свойства. Необходимо помнить о некоторых особенностях данного вида аргументации: направления сравнения должны касаться наиболее значительных черт двух сравниваемых объектов, иначе можно прийти к совершенно абсурдному выводу.

Причинно-следственная аргументация - аргументация с помощью объяснения причин того или иного явления (очень часто явлений, находящихся во взаимозависимости).

Требования к фактическим данным и другим источникам

При написании эссе важно то, как используются эмпирические данные и другие источники (особенно качество чтения). Все (фактические) данные соотносятся с конкретным временем и местом, поэтому прежде, чем их использовать, необходимо убедиться в том, что они соответствуют необходимому для исследований времени и месту. Соответствующая спецификация данных по времени и месту — один из способов, который может предотвратить чрезмерное обобщение, результатом которого может, например, стать предположение о том, что все страны по некоторым важным аспектам одинаковы (если вы так полагаете, тогда это должно быть доказано, а не быть голословным утверждением).

Всегда можно избежать чрезмерного обобщения, если помнить, что в рамках эссе используемые данные являются иллюстративным материалом, а не заключительным актом, т.е. они подтверждают аргументы и рассуждения и свидетельствуют о том, что автор умеет использовать данные должным образом. Нельзя забывать также, что данные, касающиеся спорных вопросов, всегда подвергаются сомнению. От автора не ждут определенного или окончательного ответа. Необходимо понять сущность фактического материала, связанного с этим вопросом (соответствующие индикаторы? насколько надежны данные для построения таких индикаторов? к какому заключению можно прийти на основании имеющихся данных и индикаторов относительно причин и следствий? и т.д.), и продемонстрировать это в эссе. Нельзя ссылаться на работы, которые автор эссе не читал сам.

Алгоритм подготовки и написания эссе

Качество любого эссе зависит от трех взаимосвязанных составляющих, таких как:

- исходный материал, который будет использован (конспекты прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме);
- качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы);
- аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в эссе проблемами).

Процесс написания эссе можно разбить на несколько стадий: обдумывание — планирование — написание — проверка — правка.

Планирование — определение цели, основных идей, источников информации, сроков окончания и представления работы.

Цель должна определять действия. Идеи, как и цели, могут быть конкретными и общими, более абстрактными. Мысли, чувства, взгляды и представления могут быть выражены в форме аналогий, ассоциации, предположений, рассуждений, суждений, аргументов, доводов и т.д.

Аналогии — выявление идеи и создание представлений, связь элементов значений.

Ассоциации — отражение взаимосвязей предметов и явлений действительности в форме закономерной связи между нервно — психическими явлениями (в ответ на тот или иной словесный стимул выдать «первую пришедшую в голову» реакцию).

Предположения — утверждение, не подтвержденное никакими доказательствами.

Рассуждения — формулировка и доказательство мнений.

Аргументация - ряд связанных между собой суждений, которые высказываются для того, чтобы убедить читателя (слушателя) в верности (истинности) тезиса, точки зрения, позиции.

Суждение — фраза или предложение, для которого имеет смысл вопрос: истинно или ложно?

Доводы — обоснование того, что заключение верно абсолютно или с какой-либо долей вероятности. В качестве доводов используются факты, ссылки на авторитеты, заведомо истинные суждения (законы, аксиомы и т.п.), доказательства (прямые, косвенные, «от противного», «методом исключения») и т.д.

Перечень, который получится в результате перечисления идей, поможет определить, какие из них нуждаются в особенной аргументации. Источники. Тема эссе подскажет, где искать нужный материал. Обычно пользуются библиотекой, Интернет-ресурсами, словарями, справочниками. Пересмотр означает редактирование текста с ориентацией на качество и эффективность. Качество текста складывается из четырех основных компонентов: ясности мысли, внятности, грамотности и корректности.

Мысль - это содержание написанной работы. Необходимо четко и ясно формулировать идеи, которые хотите выразить, в противном случае вам не удастся донести эти идеи и сведения до окружающих.

Внятность — это доступность текста для понимания. Легче всего ее можно достичь, пользуясь логично и последовательно тщательно выбранными словами, фразами и взаимосвязанными абзацами, раскрывающими тему.

Грамотность отражает соблюдение норм грамматики и правописания. Если в чем-то сомневаетесь, загляните в учебник, справьтесь в словаре или руководстве по стилистике или дайте прочитать написанную работу человеку, чья манера писать вам нравится.

Корректность — это стиль изложения. Стиль определяется жанром, структурой работы, целями, которые ставит перед собой пишущий, читателями, к которым он обращается.

Объем эссе: около 2000 слов (5-6 страниц, 12 шрифт, 1,5 интервал)

Использование научных публикаций и источников.

Необходимо использование ссылок более, чем на пять научных публикаций (книг или статей). Приветствуется использование эмпирических данных. Эмпирическими данными могут служить: интервью, опросы, газетные публикации, материалы наблюдения, статистические данные с сайтов и пр.

Обязательны ссылки на используемые библиографические данные и источники. Плагиат (т.е. использование материалов без соответствующих ссылок) карается неудовлетворительной оценкой по курсу.

Примерные темы эссе

1. Диагностика организационного конфликта и методы управления.
2. Проблематика конфликта в школе социальных систем: представления о причинах конфликта в концепции Ч.Барнарда, дивергенция целей как основная причина конфликтов по Г.Саймону, источники и причины организационных конфликтов в представлении Ф.Селзника, А.Гоулднера, А.Этциони.
3. Организация как конфликтная система в современных организационных теориях: конфликтно-игровой подход в теории организаций (М.Крозье), популяционная версия организационной экологии, теория ресурсной зависимости.
4. Конфликты, вызванные противоречиями в неформальной структуре организации. Особенности возникновения и протекания межличностных и межгрупповых конфликтов в организации.
5. Социальная организация и возможность возникновения конфликтов. Двоякая природа организационных конфликтов.
6. Особенности структурных характеристик организационных конфликтов: субъекты конфликтного процесса в организации; объекты и предметы организационных конфликтов; внешняя среда конфликта.
7. Виды объектов и структура предметов организационных конфликтов.
8. Особенности динамических показателей организационных конфликтов.
9. Функции и последствия организационных конфликтов.

10. Типы организационных конфликтов в концепциях А.И.Пригожина, Ю.Д.Красовского, А.К.Зайцева и В.Н.Шаленко. Возможности использования типологий конфликтов, предложенных зарубежными конфликтологами.

11. Диагностика межгрупповых конфликтов в организации. Позиционный анализ А.И.Пригожина. Методики диагностики межгрупповых конфликтов Ю.Д.Красовского. Игровые методы диагностики. Конфликт-метод Л.Н.Цой.

Тестовые материалы

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются проводимые тестовые задания и решение конфликтологических задач, которые способствуют превращению теоретических знаний в глубокие убеждения, дают простор для развития творческо-эмоциональной сферы, позволяют сделать выводы об эффективности занятий с учащимися, что в итоге повышает интерес к овладению конфликтологическими знаниями.

Решение тестовых заданий является важным методическим приемом для закрепления и осмысления полученных знаний по изучаемому предмету.

- Студент тестируемой учебной группы получает 50 тестовых заданий. Для каждого из вопросов тестового задания предусмотрен только один правильный вариант ответа, который должен выбрать студент. Результаты тестирования оцениваются в зависимости от количества неверно выбранных ответов.

- Итоги тестирования заносятся в ведомость, составляемую на всю учебную группу. Предоставленные сведения должны содержать данные о количестве опрошенных, о количестве отличных, хороших, удовлетворительных и неудовлетворительных оценок.

- В заключение работы выводиться средний балл итогового контроля знаний студентов.

ПАСПОРТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. Общее количество тестовых заданий в базе - 50
2. Ограничение времени выполнения теста (в мин) - 45
3. Автоматическое перемешивание вопросов в тесте: - да
4. Случайный порядок ответов в тестовом задании: - нет
5. Критерии оценки результатов тестирования:
 - Неудовлетворительно – 0 – 50% правильных ответов
 - Удовлетворительно - 51 – 75% правильных ответов
 - Хорошо – 76 - 89% правильных ответов
 - Отлично – 90% и более правильных ответов

Пример тестовых заданий для текущего контроля:

Задание №1

Идея о естественной агрессии человека, которая проявляется в различных видах конфликта, принадлежит:

А. К. Марксу;

- В. Г. Зиммелю;
- С. Т. Парсонсу;
- Д. Ф. Ницше;
- Е. концепции социал-дарвинизма;
- Ф. Л. Козеру;
- Г. Р. Дарендорфу;
- Н. Р. Коллинзу.

Задание №2

Теоретик, сделавший попытку построить общую теорию конфликта:

- А. С. Липсет;
- В. Р. Коллинз;
- С. К. Боулдинг;
- Д. Л. Козер;
- Е. З. Фрейд.

Задание №3

Автор точки зрения, согласно которой социальный конфликт рассматривается как некая патология:

- А. К. Маркс;
- В. Т. Парсонс;
- С. Г. Спенсер;
- Д. С. Хантингтон.

Задание №4

Могут ли быть внесены в трудовой договор условия, ухудшающие положение работника в сравнении с нормами трудового законодательства?

- А. могут, если работник даст согласие на изменение условий в письменной форме;
- В. не могут;
- С. могут, если эти условия не являются обязательными.

Задание №5

Есть ли ограничения (запрещения) при заключении трудовых договоров на определённый срок?

- А. нет, ограничений нет;
- В. да, ограничения есть.

Задание №6

Формой социального партнерства является:

- А. участие работников, их представителей в управлении организацией;
- В. участие представителей работников и работодателей в досудебном разрешении трудовых споров.

Задание №7

Каждый работник:

- А. имеет право на забастовку;
- В. имеет право на забастовку, но при определённых условиях.

Задание №8

Существуют следующие направленности конфликтов:

- А. Горизонтальные;
- Б. Вертикальные;

В. Циклические;

Г. Смешанные.

Задание №9

Кто из нижеперечисленных, не являлся представителем ранних школ управления?

А. Л. Козер;

Б. Р. Фишер;

В. У. Юри;

Г. А. Конер.

Задание №10

Какой точки зрения придерживались сторонники ранних школ управления?

А. Что конфликт - это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления;

Б. Что конфликт - это признак неэффективной деятельности организации и хорошего управления;

В. Что конфликт - это признак эффективной деятельности организации и плохого управления;

Г. Что конфликт - это признак эффективной деятельности организации и плохого управления.

Задание №11

Что лежит в основе любого конфликта?

А. Противоречие;

Б. Негативный настрой оппонентов друг к другу;

В. Стремление человека улучшить свое положение;

Г. Нежелание одного из оппонентов признавать свою неправоту.

Задание №12

Какой вид определяет конфликт, носящий положительный характер?

А. Позитивный;

Б. Деструктивный;

В. Конструктивный;

Г. Негативный.

Задание №13

Одна из сторон жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны?

А. Межличностный конфликт;

Б. Деструктивный конфликт;

В. Конструктивный конфликт;

Г. Негативный конфликт.

Задание №14

Что является объектом комплексного изучения конфликтологии?

А. Конфликты в целом;

Б. Общая закономерность их возникновения;

В. Общая закономерность их развития;

Г. Общая закономерность их завершения.

Задание №15

Что не является предметом комплексного изучения конфликтологии?

- А. Общая закономерность завершения конфликта;
- Б. Конфликты в целом;
- В. Общая закономерность возникновения конфликта;
- Г. Общая закономерность развития конфликта.

Задание №16

От чего зависит длительность конфликта?

- А. От предмета противоречия;
- Б. Черт характера его участников;
- В. Количества участников;
- Г. Взаимосвязи между участниками.

Задание №17

Какие особенности людей оказывают влияние на причины, порождающие конфликты?

- А. Психофизические;
- Б. Физиологические;
- В. Биологические;
- Г. Социологические.

Задание №18

Коммуникация – это:

- А. Обмен опытом между организациями;
- Б. Обмен информацией между людьми;
- В. Принципы поведения в отдельной организации;
- Г. Предпринимательский этикет.

Задание №19

Этикет – это:

- А. Свод правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения человека к людям;
- Б. Имидж сотрудника;
- В. Принципы поведения в отдельной организации;
- Г. Культура предпринимательства.

Задание №20

Для чего НЕ нужен этический кодекс:

- А. Для повышения этического уровня организации;
- Б. Для повышения этичности поведения руководителя;
- В. Для повышения этичности поведения рядовых сотрудников;
- Г. Для повышения этичности поведения в семьях сотрудников организации.

Задание №21

Что может последовать за нарушением этического кодекса:

- А. Выговор;
- Б. Увольнение;
- Г. Понижение в должности;
- Д. Все ответы правильные.

Задание №22

Индивидуальность и права личности характерны для:

- А. России;
- Б. Франции;
- В. США;
- Г. Германии.

Задание №23

Кто должен соблюдать этический кодекс?

- А. Все сотрудники организации (и высшие должностные лица и рядовые сотрудники);
- Б. Только высшие должностные лица;
- В. Только рядовые сотрудники;
- Г. Только сотрудники, которые проходят практику в организации.

Задание №24

Совокупность этических принципов и норм, которыми должна руководствоваться деятельность организаций и их членов в сфере управления и предпринимательства – это:

- А. Этический кодекс;
- Б. Деловая этика;
- В. Служебный этикет;
- Г. Этика.

Задание №25

Что служит ориентиром этического поведения для сотрудников организации?

- А. Пример высших должностных лиц;
- Б. Мотивация;
- В. Лидерство;
- Г. Этический кодекс.

Задание №26

Важной задачей в процессе коммуникации является:

- А. Наблюдение;
- Б. Мотивация;
- В. Контроль;
- Г. Оценка.

Задание №27

Порождает чувство недоверия и соответствующей атмосферы в коллективе:

- А. Тотальный контроль;
- Б. Скрытый контроль;
- В. Контроль, ограниченный инцидентами;
- Г. Контроль ради проформы.

Задания для самостоятельной работы (работа на семинаре)

Семинар 1_Виды организаций

ФИ Студента _____

Группа _____

Классификация организаций

По происхождению:	
Пример организаций	Пример организаций
Специфика конфликтов	Специфика конфликтов
По предопределенности связей организации:	
Пример организаций	Пример организаций
Специфика конфликтов	Специфика конфликтов
С точки зрения особенностей «политического строя»	
Пример организаций	Пример организаций
Специфика конфликтов	Специфика конфликтов
С точки зрения особенностей взаимодействия отдельных элементов	
Пример организаций	Пример организаций
Специфика конфликтов	Специфика конфликтов
По целям	
Пример организаций	Пример организаций
Специфика конфликтов	Специфика конфликтов
По взаимодействию с внешней средой	
Пример организаций	Пример организаций
Специфика конфликтов	Специфика конфликтов

Семинар 2_ Внутренняя и внешняя среда организаций

ФИ Студента _____

Группа _____

ВНЕШНЯЯ СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ	
Характеристики внешней среды:	
1.	
I. Макроокружение (среда косвенного воздействия)	
Факторы макроокружения:	Специфика, виды и способы разрешения конфликтов. Примеры
II. Микроокружение (среда прямого воздействия).....	
Факторы микроокружения:	Специфика, виды и способы разрешения конфликтов. Примеры
ВНУТРЕННЯЯ СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ	
Характеристики (5 шт.)	Примеры
1 элемент	Виды Требования:
2 элемент	Классификация
3 элемент	Классификация
4 элемент	Классификация
5 элемент	Особенность
Взаимосвязь внутренних переменных организации (схема)	

Вывод:

Семинар 3_ОСУ

ФИ Студента _____

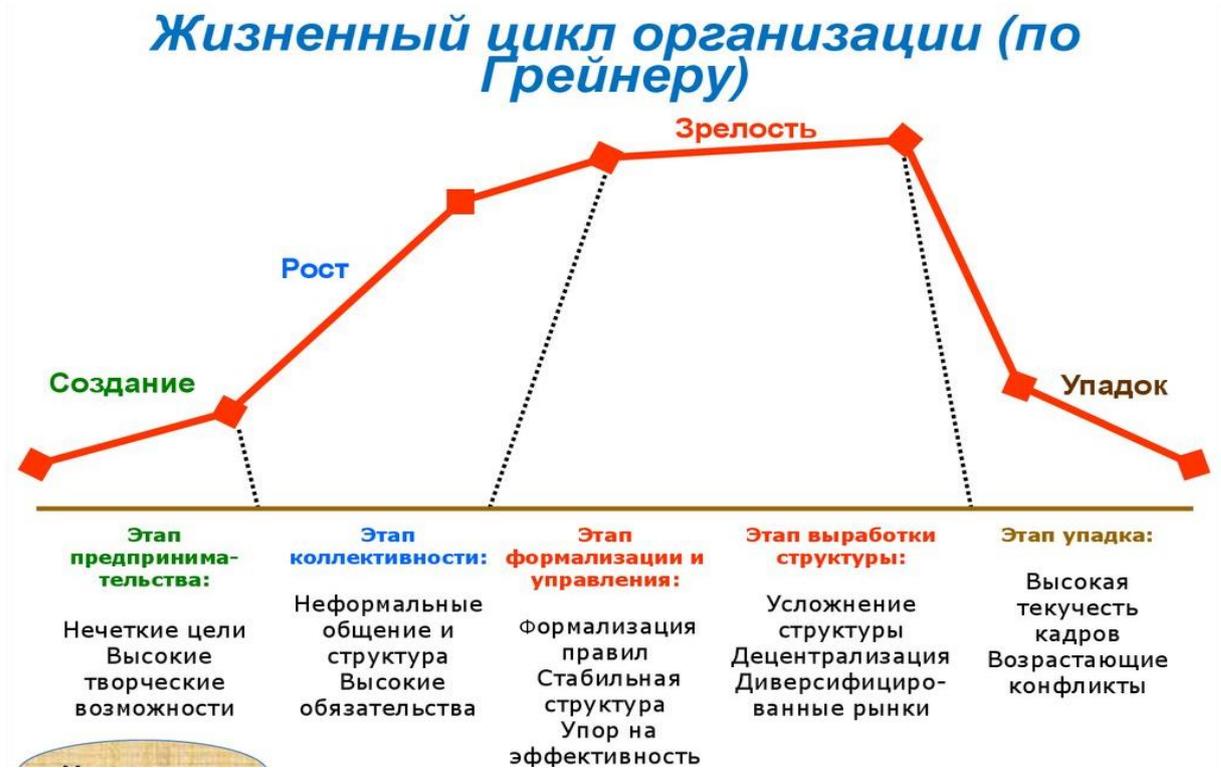
Группа _____

Организационная структура управления	
Понятие ОСУ	
I. Линейная ОСУ	
	Специфика, виды и способы разрешения конфликтов
II. Функциональная ОСУ	
	Специфика, виды и способы разрешения конфликтов.
III. Линейно-штабная ОСУ	
	Специфика, виды и способы разрешения конфликтов.
IV Матричная ОСУ	
	Специфика, виды и способы разрешения конфликтов.
V Дивизиональная ОСУ	
	Специфика, виды и способы разрешения конфликтов.
Требования к эффективной ОСУ	

Вывод:

Жизненный цикл организации

Задание: построить график ЖЦО организации, отметить основные этапы ЖЦО, сделать выводы о специфике конфликтов в организации на каждом этапе ЖЦО



ВЗАИМОСВЯЗЬ МОДЕЛЕЙ И.АДИЗЕСА И ХЕРСИ-БЛАНШАРА



Семинар_6_ МОТИВАЦИЯ

Имя, Фамилия студента _____

Группа _____

1. Определение мотивации:

2. Мотивация по методу кнута и пряника использовалась тысячелетия, однако значительное влияние на повышение производительности метод оказал после определения "достаточной дневной выработки". Почему?

3. Улучшение условий труда относится к методу (выделить верный ответ):

3.1. кнута и пряника;

3.2. психологическим методам.

4. Открытие Мэйо о преобладающем воздействии человеческого фактора, социального взаимодействия и группового поведения на производительность труда привели к основанию нового направления в менеджменте:

5. Определение потребности:

6. Как влияет высокая степень удовлетворения потребности на будущее поведение работника?

7. Разделите перечисленные термины и словосочетания на две группы наиболее близкие по смыслу: внутреннее вознаграждение, внешнее вознаграждение, мотив, стратегия поведения, стимул, тактика поведения:

8. В чем выражается иерархия потребностей по Маслоу?

9. В чем выражаются недостатки теории мотивации Маслоу?

10. Какие задачи следует поручать работникам с потребностью успеха?

11. В чем отличие теории Герцберга от других содержательных теории мотивации;

12. Напишите (кратко) сущность теории мотивации ожидания и подчеркните наиболее важную взаимосвязь с причинами возникновения конфликтов в организации

13. В чем заключается отличительный вывод теории мотивации по модели Портера-Лоулера?

Семинар_8_ УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ

Имя, Фамилия _____

Группа _____

1. Определение организационного конфликта:

2. Перечислите типы конфликтов в ОРГАНИЗАЦИИ:

3. Перечислите причины конфликтов в ОРГАНИЗАЦИИ:

4. Какие выгоды имеет организация при эффективном управлении конфликтами?

5. Какие угрозы имеет конфликт, когда не находят управленческого решения его разрешения?

6. В чем заключается сущность разрешения конфликта методом решения проблемы?

7. В чем заключается преимущество компромисса?

8. Каким общим недостатком обладают уклонение, сглаживание и принуждение?

9. Перечислите последствия чрезмерного стресса для человека:

10. Напишите две причины стресса:

11. К каким причинам стресса относят "неинтересную работу", последствия "неинтересной работы"?

12. Может ли служить причиной стресса повышение по службе? Обосновать.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)

1. Цели, задачи предмет организационно-управленческой конфликтологии. Место дисциплины среди других дисциплин.
2. Содержательные теории мотивации. Их роль в анализе уровня конфликтности рабочей среды в организации.
3. Понятие организационно-управленческого конфликта. Природа конфликта, его функции.
4. Процессуальные теории мотивации. Их роль в анализе уровня конфликтности рабочей среды в организации.
5. Типология и классификация организационно-управленческих конфликтов.
6. Власть и влияние в организации: понятие, виды, взаимосвязь с причинами конфликтов организации, баланс власти.
7. Динамика конфликта. Этапы развития организационного конфликта.
8. Понятие коммуникации и компоненты коммуникации. Роль барьеров в коммуникационном процессе организации и как источник возможных конфликтов
9. Стратегии поведения в организационном конфликте.
10. Поведенческие паттерны, связанные с полом, возрастом, темпераментом и как источники конфликтов в организации.
11. Основные типы собеседников. Переговорный стиль в конфликте.
12. Причины организационных конфликтов. Классификация Маллинса.
13. Основные законы управленческого общения и правило аттракции, как меры профилактики организационно-управленческих конфликтов.
14. Типы организационных конфликтов.
15. Организация: понятие, требования, характеристики, показатели результативности, основные предпосылки возникновения конфликтов.
16. «Конфликтные личности» в организации. Акцентуации характера сотрудников.
17. Внешняя среда организации: факторы и предпосылки возникновения конфликтов.
18. Конструктивные и деструктивные конфликты. Функции конфликтов в организации
19. Виды организаций. Специфика конфликтов в различных организациях.
20. Мотивация и потребности: понятие, сущность и взаимосвязь с возможными организационно – управленческими конфликтами.
21. Стратегии поведения в конфликте. Двухмерная модель Томаса—Киллмена.
22. Внутренняя среда организации: составляющие компоненты; предпосылки возникновения конфликтов во внутренней среде.

23. Жизненный цикл организации: этапы, специфика, возможные конфликты на каждом этапе.
24. Правовые основы разрешения организационных конфликтов.
25. Организационная структура управления: понятие, типы, требования, специфики возникновения и протекания конфликтов в каждой ОСУ.
26. Методы управления организационными конфликтами.
27. Индивидуально-психологические различия в поведении участников конфликтных ситуаций. Типы конфликтных личностей (классификация Коряк и Бородкина).
28. Ситуационный анализ эффективного поведения лидера (ситуационный подход). Роль руководителя в организационном конфликте.
29. Профилактика конфликтов в организации: основные направления.
30. Анализ образцов лидерского поведения (поведенческий подход). Роль руководителя (лидера) в организационном конфликте.
31. Мероприятия по профилактике конфликтов в организации. Технология предупреждения конфликтов.
32. Теории лидерских качеств Ральфа Стогдилла, Уоррена Бенниса. Роль руководителя (лидера) в организационном конфликте.
33. SWOT-анализ организации как метод профилактики организационно-управленческих конфликтов.
34. Диагностика конфликтов в организации.
35. Тактики поведения в организационном конфликте.
36. Стадии управления организационными конфликтами. Типы разрешения конфликта.
37. Моббинг-конфликты в организации. Система мер по профилактике и предотвращению моббинг-конфликтов в организации.
38. Развитие корпоративной культуры как мера предупреждения организационных конфликтов.
39. Способы и тактики улаживания организационных конфликтов. Два подхода к разрешению конфликта: «выигрыш – проигрыш»; «выигрыш – выигрыш».
40. Конфликтологическое консультирование как способ урегулирования конфликтов в организации.
41. Инновационные конфликты в организации: причины возникновения и особенности управления.
42. Разрешение организационных и управленческих конфликтов с участием третьей стороны.
43. Лидерство через конфликт: эффективное управление организационно-управленческими конфликтами с участием лидеров-посредников.
44. Роль руководителя в организационном конфликте.
45. Теории мотивации. Их роль в анализе уровня конфликтности рабочей среды в организации.
46. Включение медиаторства в корпоративную культуру организации как мера по эффективному управлению конфликтами. Роли и функции медиатора в конфликте.

47. Современные технологии оценки персонала, их роль в профилактике организационно-управленческих конфликтов.

48. Карьера: виды, этапы, компоненты и оценка. Роль оценки карьеры в организационном конфликте.

49. Поведенческие модели организационных конфликтов

50. Роль руководителя в урегулировании конфликтов.

Конфликтологическая компетентность

51. Определение и сущность синдрома эмоционального выгорания работника. Способы и меры предупреждения данного синдрома.

52. Стресс. Рабочие и нерабочие факторы возникновения стресса.

53. Организационная диагностика и ассесмент. Их роль в анализе уровня конфликтности организации.

54. Факторы внутренней и внешней среды организации. Их роль в анализе уровня конфликтности организации.

55. Группы и их формирование в организации. Типичные конфликты в группах и способы их разрешения.