

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

Кафедра конфликтологии

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

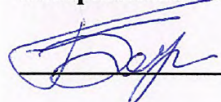
Основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования программы бакалавриата  
по направлению подготовки

**37.03.02 «Конфликтология»**

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

Квалификация:  
**Бакалавр**

Согласовано:  
Руководитель ОПОП по направлению  
37.03.02 – «Конфликтология»  
Профиль «Социально-трудовые  
конфликты»

 Г. М. Бирженюк

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры  
конфликтологии

«01» июня 2020 г., протокол №10

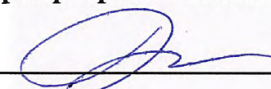
Зав. кафедрой  Г. М. Бирженюк

Рекомендована решением Методического совета

«15» июня 2020 г., протокол №10

Секретарь МС  А.М. Волкова

Авторы-разработчики:

 М. А. Бушмелева

г. Санкт-Петербург

## **СТРУКТУРА**

1. Цель и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Требования к результатам освоения дисциплины
4. Тематический план изучения дисциплины
5. Содержание разделов и тем дисциплины
6. План практических (семинарских) занятий
7. Образовательные технологии
8. План самостоятельной работы студентов
9. Контроль знаний по дисциплине
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов
2. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям
3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ
4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы

### **Оценочные и методические материалы**

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

### **Глоссарий**

### **Методические рекомендации для преподавателя по дисциплине**

## 1.Цель и задачи освоения дисциплины:

**Целью** освоения дисциплины «Организационно-управленческая конфликтология» является теоретическая и практическая подготовка специалистов, обладающих комплексом знаний в области конфликтологии и имеющих навыки оказания услуг по конфликтоуправлению и навыки аналитической работы по исследованию и анализу конфликтов в организации по поводу целей, методов, средств, результатов и социальных последствий управленческой и организационной деятельности.

### **Задачи освоения дисциплины:**

- сформировать, развить и закрепить теоретическое и методологическое овладение знаниями в области конфликтологии;
- изучение знаний о факторах, причинах, структуре и функциях, динамике процесса и формах завершения конфликтов, об основных теоретических моделях конфликтов;
- привить практические навыки применения методологии системного анализа конфликта и технологии предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций;
- научить студентов разрабатывать планы развития организаций на основе анализа конфликтогенного потенциала;
- осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций.

## 2.Место дисциплины в структуре ОПОП

Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых дисциплин					
		1	2	3	4	5	6
1	Медиация				+	+	+
2	Тренинг коммуникации		+	+	+	+	+
3	Основы менеджмента	+	+	+			+

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

### **Общекультурные компетенции (ОК)**

- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

### **Общепрофессиональные компетенции (ОПК)**

- способностью анализировать социально значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОПК-4);

### **Профессиональные компетенции (ПК)**

– способностью владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач (ПК-5).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:	– основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3)
Уметь:	– работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6); – способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3); – анализировать социально значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОПК-4);
Владеть:	– основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач (ПК-5);

Знания, умения и навыки характеризуют этапы формирования компетенций и обеспечивают достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

#### **4. Тематический план изучения дисциплины**

См. приложение

#### **5. Содержание разделов и тем дисциплины**

##### **Тема 1. Определение предметного поля организационно-управленческой конфликтологии**

Место организационной конфликтологии в системе конфликтологического знания. Проблемное поле организационной конфликтологии: основные направления и проблемы исследования организационных конфликтов.

Социальная организация и возможность возникновения конфликтов. Противоречия в деятельности организации как условие и предпосылка разворачивания конфликтов. Понятие организационного конфликта. Соотношение понятий социального и организационного конфликта, конфликта в организации и организационного конфликта.

##### **Тема 2. Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов**

Конфликт в организации как трудовой конфликт в классической школе организаций и управления: представления Ф.Тейлора о конфликте между работодателем и наемным работником; А.Файоль о типах конфликтов в организациях.

Конфликт как патологическое явление в школе человеческих отношений.

Проблематика конфликта в школе социальных систем: концепция мотивационного баланса и объяснение причин ролевого внутриличностного конфликта у Ч. Барнарда, дивергенция целей как основная причина конфликтов по Г. Саймону, концепция воплощения и защиты институциональных целей организации Ф. Селзника, причины

организационных конфликтов по А. Гоулднеру, власть как источник конфликтов в концепции А. Этциони. Организация как конфликтная система в современных организационных теориях: конфликтно-игровой подход в теории организаций (М. Крозье), популяционная версия организационной экологии, теория ресурсной зависимости.

Точка зрения на генезис организационных конфликтов в антисистемном подходе в теории организаций.

Конфликты, вызванные противоречиями в неформальной структуре организации. Особенности возникновения и протекания межличностных и межгрупповых конфликтов в организации.

### **Тема 3. Системные характеристики организационных конфликтов**

Структурные характеристики конфликта. Основные субъекты и участники конфликтного процесса в организации. Виды объектов организационных конфликтов. Структура предметов конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы. Внешняя среда организационного конфликта.

Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса организационного конфликта. Механизмы конфликтной борьбы субъектов: стратегии и тактики, особенности конфликтного поведения участников организационных конфликтов.

Функции и последствия организационных конфликтов.

### **Тема 4. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации**

Концепции управляемости конфликтом. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Условия предупреждения конфликтов. Мероприятия по профилактике конфликтов в организации. Технология предупреждения конфликтов. Изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней. Антиконфликтное стимулирование сотрудников. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.

Теории мотивации: содержательные и процессуальные. Их роль в анализе уровня конфликтности рабочей среды в организации.

Развитие корпоративной культуры как мера предупреждения организационных конфликтов

Социальная адаптация персонала как метод профилактики конфликтов в организации

Моббинг-конфликты в организации. Система мер по профилактике и предотвращению моббинг-конфликтов в организации.

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

Конструктивное разрешение конфликтов. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Логика, стратегия и способы разрешения конфликтов.

Методы управления конфликтной ситуацией. Стили поведения в конфликтной ситуации. Способы и тактики улаживания организационных конфликтов. Механизмы каузальной атрибуции в конфликтном поведении сторон.

Особенности социально-экономических конфликтов в России. Сущность трудового конфликта. Социальное партнерство как фактор экономического развития и разрешения конфликтов. Российская модель социального партнерства: сущность и проблемы. Правовые основы разрешения организационных конфликтов. Современная практика управления коллективными трудовыми конфликтами в России. Основные виды конкурентного взаимодействия рыночных субъектов.

Конфликтологическое консультирование как способ урегулирования конфликтов в организации. Правила поведения менеджера в конфликтной ситуации. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны. Лидерство через конфликт: эффективное управление организационно-управленческими конфликтами с участием лидеров-посредников. Медиация (посредничество), типы медиаторов, их роли в принятии решения. Этапы процесса медиации. Деятельность руководителя по урегулированию организационных конфликтов.

Этапы деятельности по урегулированию конфликта между подчиненными. Прямые и косвенные способы разрешения конфликтных ситуаций.

Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

## **Тема 6. Методы диагностики организационных конфликтов**

Необходимость разработки диагностических методов и методик. Проблемы технологизации этой деятельности.

Применение описательных и аналитических методов изучения организационных конфликтов.

Методики диагностики конфликтов на внутриличностном уровне, возможности их использования для диагностики организационных конфликтов. Шкала диагностики ролевого конфликта у руководителей (методика Ериной С.И.). Изучение стратегий поведения руководителей в конфликтных ситуациях (методика Ершова А.А.) Тесты для определения уровня конфликтности личности.

Методики диагностики межличностных конфликтов. Проблема их использования для диагностики организационных конфликтов. Использование социометрического метода для диагностики межличностных конфликтов.

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.

## **6. План практических (семинарских) занятий**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование темы дисциплины</b>	<b>Наименование и содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки к занятиям</b>	<b>Формируемые компетенции</b>	<b>Формы контроля усвоения знаний</b>
1.	Определение предметного поля организационно-управленческой конфликтологии.	Тема 1. Определение предметного поля организационно-управленческой конфликтологии. 1. Основные причины неразработанности общей теории конфликта. Пути решения этой проблемы. 2. Необходимость разрабатывать общетеоретические вопросы конфликтологии. 3. В чем сложности разработки технологий диагностики и управления конфликтами? 4. Каковы возможности преодоления незаинтересованности	ОК-3,6, ОПК- 4 ПК-5	Доклады, эссе

		менеджеров в развитии исследований в области организационной конфликтологии? 5. Каковы проблемы использования технологий диагностики и управления конфликтами менеджерами и специалистами-практиками? Литература: 3,4,5,8		
2.	Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	Тема 2. Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов 1. Предмет и объект, цели и задачи организационной конфликтологии. 2. Сущность и причины организационных конфликтов. 3. Типы и виды организационных конфликтов. 4. Признаки организационно-управленческих конфликтов. 5. Противоречия в организационной структуре - причины организационных конфликтов. 6. Как соотносятся представления об организационных конфликтах, сформировавшиеся в рамках организационной теории с философско-социологической традицией в изучении социальных конфликтов? 7. В чем принципиальные отличия в объяснении причин организационных конфликтов у представителей различных школ в теории организаций? 8. Подходы к решению проблемы источников возникновения организационных конфликтов в других научных дисциплинах: институциональной экономике, социологии, психологии. Литература: 1,2,3,5,6,7,8	ОК-3,6, ОПК- 4 ПК-5	Доклады, письменная работа, диалого-дискуссионное обсуждение проблем, устный опрос
3.	Системные характеристики организационных конфликтов.	Тема 3. Системные характеристики организационных конфликтов. 1. Показатели, характеризующие структуру конфликта. Методы и способы анализа каждого показателя. 2. Отличия структурной и процес-	ОК-3,6, ОПК- 4 ПК-5	Доклады, ролевая игра, анализ кейсов, диалого-дискуссионное

		<p>суальной модели социального конфликта.</p> <p>3. Основные фазы в развитии всего процесса конфликта. Чем характеризуется каждая фаза?</p> <p>4. Характеристика процесса эскалации конфликта. Модели эскалации.</p> <p>5. Особенности постадийного развития эскалации конфликта.</p> <p>6. Суть модели двойной заинтересованности. Ее значение для определения стилей поведения в конфликте.</p> <p>Литература: 1,2,3,5,8</p>		<p>ное обсуждение проблем, устный опрос</p>
4.	<p>Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации</p>	<p>Тема 4. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации</p> <p>1. Мероприятия по профилактике конфликтов в организации. Технология предупреждения конфликтов. Антиконфликтное стимулирование сотрудников.</p> <p>2. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.</p> <p>3. Мотивация сотрудников и компетентная оценка результатов их деятельности как меры по предупреждению конфликтов.</p> <p>4. Развитие корпоративной культуры как мера предупреждения организационных конфликтов.</p> <p>5. Социальная адаптация персонала как метод профилактики конфликтов в организации</p> <p>6. Программа по профилактике моббинг-конфликтов в организации</p> <p>7. SWOT-анализ организации как метод профилактики организационно-управленческих конфликтов.</p> <p>Литература: 1,3,5,6,7</p>	<p>ОК-3,6, ОПК- 4 ПК-5</p>	<p>Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов</p>
5.	<p>Теория и практика разрешения конфликтов в организации</p>	<p>Тема 5. Теория и практика разрешения конфликтов в организации</p> <p>1. Конструктивное разрешение конфликтов. Логика, стратегия и способы разрешения конфликтов. Прямые и косвенные способы разреше-</p>	<p>ОК-3,6, ОПК- 4 ПК-5</p>	<p>Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов,</p>



		<p>ния конфликтных ситуаций.</p> <p>2. Стадии управления организационными конфликтами. Типы разрешения конфликта.</p> <p>3. Методы управления конфликтной ситуацией. Стили поведения в конфликтной ситуации: система Томаса – Килменна. Способы и тактики улаживания организационных конфликтов. Два подхода к разрешению конфликта: «выигрыш – проигрыш»; «выигрыш – выигрыш».</p> <p>2. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны. Правила поведения руководителя, конфликтолога в конфликтной ситуации</p> <p>3. Медиация (посредничество). Правила медиации. Включение медиаторства в корпоративную культуру организации как мера по эффективному управлению конфликтами. Типы медиаторов, их роли в принятии решения.</p> <p>4. Психологические механизмы переговорного процесса. Психологические условия успеха на переговорах. Метод «принципиальных переговоров» (Р. Фишер и У. Юри). Литература: 1,3,5,6,7</p>		<p>письменная самостоятельная работа</p>
6.	<p>Методы диагностики организационных конфликтов.</p>	<p>Тема 6. Методы диагностики организационных конфликтов.</p> <p>1. Диагностика конфликтов в организации.</p> <p>2. Методики диагностики конфликтов на внутриличностном уровне, возможности их использования для диагностики организационных конфликтов. Шкала диагностики ролевого конфликта у руководителей (методика Ериной С.И.). Изучение стратегий поведения руководителей в конфликтных ситуациях (методика Ершова А.А.) Тесты для определения уровня конфликтности личности.</p> <p>3. Применение теорий мотивации в исследовании организационно-управленческих конфликтов</p>	<p>ОК-3,6, ОПК- 4 ПК-5</p>	<p>Тестирование, анализ кейсов, разработка студентам и предложений по эффективному преодолению организационно-управленческих конфликтов</p>

		<p>4. Применение дерева решений в управлении конфликтами в организации.</p> <p>5. Социологические методы исследования организационно-управленческих конфликтов: количественные и качественные.</p> <p>6. Проведение конкретно-социологического исследования с целью выработки программы управления определенными типами конфликтов в организации. Программа исследования, этапы исследования. Понятие выборки исследования.</p> <p>7. Метод case-study в анализе организационных конфликтов.</p> <p>8. Тренинг как метод управления организационными конфликтами.</p> <p>Литература: 5,7,8</p>		
--	--	--	--	--

## 7. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине для успешного освоения применяются различные образовательные технологии, которые обеспечивают развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

Изучение дисциплины «Организационно-управленческая конфликтология» основано на использовании технологии деловой игры, Case-study, поискового метода, позволяющих формировать навыки межличностных и групповых социально-психологических коммуникаций.

Методы / Формы	Лекции (Л)	Семинарские занятия (С)
Диалого-дискуссионное обсуждение проблем	+	+
Работа в команде		+
Case-study	+	+
Игра		+
Поисковый метод		+
Исследовательский метод		+
Выступление в роли обучающего		+

## 8. План самостоятельной работы студентов

№ п/п	Содержание самостоятельной работы студентов	Формируемые компетенции	Форма отчетности студента
-------	---	-------------------------	---------------------------

1	Изучение литературы и нормативно правовых актов по теме.	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5	Представление обоснованной и развернутой структуры работы
2	Подготовка к семинарскому занятию.	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5	Деловая игра, круглый стол, диалого-дискуссионное обсуждение проблем
3	Работа над лекционным материалом	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5	Письменный и устный опросы на практическом занятии
4	Подготовка к защите исследовательских проектов	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5	Защита исследовательских проектов
5	Подготовка к контрольной работе	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5	Контрольная работа
6	Самотестирование	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5	Тестирование

## 9. Контроль знаний по дисциплине

По дисциплине предусмотрены текущий контроль и промежуточная аттестация.

*Текущий контроль* успеваемости студента – одна из составляющих оценки качества усвоения образовательных программ. Текущий контроль проводится в течение семестра (практические занятия, опросы, решение и составление кейсов и т.п.).

*Промежуточная аттестация* проводится по окончании изучения дисциплины в виде зачета. Вопросы к промежуточной аттестации сформулированы в разделе «**Оценочные и методические материалы**».

## 10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

### а) Основная литература

1. Грибов В. Д. Управленческая деятельность: учебник и практикум для вузов / В. Д. Грибов, Г. В. Кисляков. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450231>

2. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453485>

3. Конфликтолог - профессия XXI века: учебное пособие / СПб Гуманит. ун-т профсоюзов; науч. ред. Г.М. Бирженюк. – СПб.: Изд-во СПбГУП, 2014. – Режим доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set\\_static\\_req&sys\\_code=88.5/K64-927088&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=88.5/K64-927088&bns_string=IBIS)

4. Светлов В. А. Конфликтология: учебник для бакалавриата и магистратуры / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/420582>

### б) Дополнительная литература:

6. Блинов А.О. Менеджмент. Задания, тесты, кейсы: учебное пособие / Блинов А.О., Угрюмова Н.В. — Москва: КноРус, 2020. — Режим доступа: <https://book.ru/book/932799>

7. Водопьянова Н. Е. Стресс-менеджмент: учебник для бакалавриата и магистратуры / Н. Е. Водопьянова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/438202>

8. Голубкова О. А. Организационное поведение: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / О. А. Голубкова, С. В. Сатикова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433914>
9. Горбунова М.В. Основы управления организацией. Практикум: учебное пособие / Горбунова М.В., Горшкова Л.А. — Москва: КноРус, 2017. — Режим доступа: <https://book.ru/book/921284>
10. Дмитриев А. В. Конфликтология: терминологический словарь / А. В. Дмитриев; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. — 2-е изд. — СПб.: Изд-во СПбГУП, 2013. — Режим доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set\\_static\\_req&sys\\_code=88.5/Д 53-071800&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=88.5/Д 53-071800&bns_string=IBIS)
11. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие / А. В. Дмитриев. — 4-е изд. — М.: Альфа-М; [Б. м.]: Инфра-М, 2016.
12. Дорофеева Л. И. Организационное поведение: учебник и практикум для академического бакалавриата / Л. И. Дорофеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/434452>
13. Емельянов С. М. Конфликтология: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453501>
14. Кашапов М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452359>
15. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: актуальные технологии найма, адаптации и аттестации: учебное пособие / Кибанов А.Я., Дуракова И.Б. — Москва: КноРус, 2016. — Режим доступа: <https://book.ru/book/919352>
16. Конфликтология: хрестоматия: учебное пособие / Рос. Акад. Образования, Мос. психол.-соц. ин-т; сост. Н.И. Леонов. — 4-е изд., испр. и доп. — М., Воронеж; 2011.
17. Кочеткова А. И. Организационное поведение и организационное моделирование в 3 ч. Часть 2. Психологические механизмы: учебник и практикум для вузов / А. И. Кочеткова, П. Н. Кочетков. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452253>
18. Кузнецов Ю. В. Теория организации: учебник и практикум для вузов / Ю. В. Кузнецов, Е. В. Мелякова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449876>
19. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447817>
20. Николаев А.А. Социология управления: учебное пособие / Николаев А.А. — Москва: КноРус, 2016. — Режим доступа: <https://book.ru/book/919855>
21. Оксинайд К.Э. Организационное поведение: учебник / Оксинайд К.Э. — Москва : КноРус, 2019. — Режим доступа: <https://book.ru/book/929593>
22. Организационное поведение: учебник и практикум для вузов / С. А. Барков [и др.] ; под редакцией С. А. Баркова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450247>
23. Парахина, В.Н. Теория организации: учебник / Парахина В.Н., Федоренко Т.М., Шацкая Е.Ю. — Москва: КноРус, 2017. — Режим доступа: <https://book.ru/book/919838>

24. Петров В.В. Управление изменениями в организации: учебное пособие / Петров В.В., Даньшина В.В., Васильева О.Г. — Москва: Палеотип, 2011. — Режим доступа: <https://book.ru/book/902289>
25. Решетникова К. В. Организационная конфликтология: учебное пособие. — М.: Инфра-М, 2010. (и др. г. изд.)
26. Родина Т.Е. Управление изменениями: учебное пособие / Родина Т.Е., Ковалевский В.В., Ботина Е.Н. — Москва: Русайнс, 2019. — Режим доступа: <https://book.ru/book/935668>
27. Светлов В. А. Практическая логика: учебное пособие / В.А. Светлов. — 3-е изд., испр. и доп. — СПб. : Росток, 2003. (и др. г. изд.)
28. Светлов В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях: [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — Режим доступа: [http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=se t\\_static\\_req&sys\\_code=88.5/C 24-590106671&bns\\_string=IBIS](http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=se t_static_req&sys_code=88.5/C 24-590106671&bns_string=IBIS)
29. Управление изменениями: учебное пособие / Иванова Т.Ю. под ред. и др. — Москва: КноРус, 2017. — Режим доступа: <https://book.ru/book/920281>
30. Федорова А.В. Конфликтология (для экономистов и менеджеров): учебное пособие / Федорова А.В. — Москва: КноРус, 2019. — Режим доступа: <https://book.ru/book/929982>
31. Черкасская Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454065>

#### **в) Периодические издания**

1. Журнал «Конфликтология», СПб.: издательство «Фонд развития конфликтологии». ISSN: 2310-6085. Журнал зарегистрирован ВАК Свидетельство о регистрации ПИ № ФС77-21410 от 22 июня 2005 г., Индекс издания в каталоге агентства "Роспечать" 20809.
2. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом». [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.mevriz.ru/>
3. Международный журнал «Проблемы теории и практики управления». [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://ptpmag.ru/>

#### ***Статьи по теме «Определение предметного поля конфликтологии»***

1. Бородкин Ф.М. Социальный конфликт сквозь культуры.// Мир России, 1999, Т.VIII, № 1-2.
2. Казаков В. Социальный конфликт: проблема определения. // Социология: теория, методы, маркетинг. 2004, № 3.
3. Конфликт и социальный порядок. Сборник статей (под ред. В.Д.Виноградова, Ю.И.Пахомова) – СПб: Изд-во СПбГУ, 2002.
4. Шило И.Н. Конфликт как предмет социологии организаций// Современная конфликтология в контексте культуры мира (Материалы I Международного конгресса конфликтологов. /Под ред. Е.И.Степанова – М., Эдиториал УРСС, 2001 – сс. 330 – 343.
5. Approaches to the Study of Social Conflict: A Colloquium. // The Journal of Conflict Resolution, Jun 1957.
6. Dubin R. Industrial conflict and social welfare// Journal of Conflict Resolution, 1957, Vol.1, № 2.

7. Dubin R. A Theory of Conflict and Power in Union-Management Relations// Industrial and Labor Relations Review, Jul. 1960, Vol. 13, № 4.
8. Edwards P.K. Industrial conflict: themes and issues in recent research// British Journal of Industrial Relations. – L., 1992, vol.30, № 3.
9. Evan W.M. Conflict and constitutionalism in organizations// Social Science Information, 1979, 1.
10. Guangshe J., Fangjun Y., Gangbin W., Baonan H., Rui Y. A study of mega project from a perspective of social conflict theory// International Journal of Project Management, Oct. 2011, Vol. 29, Iss. 7.
11. M.Afzalur Rahim and Albert A.Blum (Eds) Global perspectives on Organizational Conflict. – Westport, Praeger Publishers an imprint of Greenwood Publishing Group, 1994.
12. Modelski G. The study of alliances: a review// Journal of Conflict Resolution, Dec. 1963, Vol. 7, Iss. 4.
13. Rubin J. Model of Conflict Management// Journal of Social Issues. № 1. 1994. Vol.50.

***Статьи по теме «Накопление знаний о конфликтах и становление конфликтологии»***

1. Коллинз Р. Теория конфликта в современной макроисторической социологии // Философская и социологическая мысль, 1993, 6. – С.81-98.
2. Прошанов С.Л. Социальный конфликт в трудах российских социологов начала XX века// Социологические исследования, 2007, № 12.
3. Степанов Е.И. Отечественная конфликтология: к вопросу о становлении и развитии// Социологические исследования, 1998, № 10.
4. Теоретические проблемы социально-трудовых конфликтов. (Обсуждение за «круглым столом») // Социологические исследования, 1991, 12.
5. Boulding K. General Systems Theory. The Skeleton of Science// Management Science. April.1956, Vol. 2, Iss. 3.
6. Dahrendorf R. Towards a Theory of Social Conflict// Journal of Conflict-Resolution. June. 1958, Vol.2, Iss. 2.
7. Holzman M. Theories of choice and conflict in psychology and economics// Journal of conflict Resolution, Dec.1958, Vol.2, Iss.4.
8. Mazur A. A non-rational approach to theory of conflict and coalitions// Journal of Conflict Resolution, June 1968, Vol. 12, Iss. 2.
9. Pondy L. Reflections on organizational conflict// Journal of Organizational Behavior, May 1992, Vol. 13, Iss. 3.

***Статьи по теме «Системные характеристики конфликтов»***

1. Климова С.Г. Стратегии сторон трудовых конфликтов. // ОНС: Общественные науки и современность – 1997, № 2. – С. 60-69.
2. Козина И.М. Рабочее движение в России: анатомия забастовки// Журнал исследований социальной политики, 2009, т.7, № 4.
3. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М.:изд-во МГУ, 1977.
4. Сейнер Р., Личия Ю. Стили поведения менеджеров в конфликтных ситуациях: опыт Швейцарии. // Проблемы теории и практики управления, 1994, 3, С. 98 – 102.
5. Barclay D.W. Interdepartmental conflict in organizational buying: The impact of the organizational context// Journal of Marketing Research, May 1991, Vol. 28, Iss. 2.

6. Bodtker A.M., Jameson J.K. Emotion in conflict formation and its transformation: Application to organizational conflict management// International Journal of Conflict Management, 2001, Vol.12, Iss. 3.
7. Elsayed-Ekhouly S. Organizational conflict: A comparative analysis of conflict styles across cultures// International Journal of Conflict Management, 1996, Vol. 7, Iss. 1.
8. Goldman P.M. A theory of conflict processes and organizational offices// Journal of Conflict Resolution, Sep. 1966, Vol.10, Iss. 3.
9. Jackson J. Normative power and conflict potential// Sociological Methods and Research, 1975, 4.
10. Pondy L. A systems theory of organizational conflict// Academy of Management Journal; Sep. 1966, Vol. 9, Iss. 3.
11. Rotemberg J., Saloner G. Qwert interfunctional conflict (and its reduction through business strategy)//Rand Journal of economics, Winter 1995, vol.26, № 4.

***Статьи по теме «Методы диагностики организационных конфликтов»***

1. Рукавишников В.О., Иванов В.Н. Социальная напряженность: диагноз и прогноз. // Социологические исследования, 1992 , 1.
2. Рукавишников В.О., Иванов В.Н. Социальная напряженность: опыт измерения. // Социологические исследования, 1992, 7.
3. Решетникова К.В. Модель взаимосвязи организационных изменений и конфликтов. Менеджмент в России и за рубежом, 2007 г., № 6
4. Cheng C. Multi-level gender conflict analysis and organizational change// Journal of Organizational Change Management, Bradford 1995, Vol.8, Iss. 6,.
5. GreenHalgh L. Interpersonal conflict in organizations/ In Cooper C. and Robertson I. (eds.) International Review on Industrial and Organizational Psychology. N.Y.: Wiley, 1987.
6. Greenhalgh L. SMR Forum: Managing Conflict// Sloan Management Review, Summer, 1986, Vol.27, № 4.
7. Jehn K. A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict// Administrative Science Quarterly, June 1995, vol.40, № 2.
8. Jehn K. A Qualitative Analysis of Conflict Types and Dimensions in Organizational Groups.// Administrative Science Quarterly, Sep. 1997, Vol.42, № 3.

***Статьи по теме «Методы управления конфликтами»***

1. Чумиков А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия. // Социологические исследования, 1995, 3. – С.52 –
2. Derr C.B. Managing organizational conflict: Collaboration, bargaining, and power approaches// California Management Review, Winter 1978, Vol.21, № 2.
3. Deutsch M. Constructive Conflict Resolution: Principles, Training and Research // Journal of Social Issues. Vol.50, No 1, 1994. P. 13 – 32.
4. Fisher R. Generic Principled for Resolving Inter Group Conflict// Journal of social Issues. 1994. Vol.50.
5. Filley A.C. Some normative issues in conflict management// California Management Review, Winter 1978, Vol.21, № 2.
6. Galtung J. Institutionalized conflict resolution: a theoretical paradigm// Journal of Peace Research, 1965.
7. Priem R., Harrison D., Muir N. Structured conflict and consensus in group decision making// Journal of Management, 1995, vol.21, № 4.

***Статьи по теме «Социальные технологии управления конфликтами»***

1. Аллаhverдова О.В. Медиация – новая коммуникативная практика в разрешении конфликтов// Журнал социологии и социальной антропологии, 2006, Т.9, № 4.
2. Данакин Н.С., Дятченко Л.Я. Технология разрешения социальных конфликтов. // Социологические исследования, 1993, 9. – С.103 – 112.
3. Калашников Д.В. Переговорный метод управления конфликтами// Социологические исследования, 1998, № 5.
4. Kerr C. Industrial conflict and its mediator//American Journal of Sociology, vol.60,1954.
5. Miller D.C. The application of social system analysis to a labor-management conflict: consultants case study// Journal of Conflict Resolution, vol.3, 1959.
6. Rehmus Ch.M. The mediation of industrial conflict: a note on the literature// Journal of Conflict Resolution, Mars 1965, Vol. 9, Iss.1.
7. Renwick P. Perception and management of superior-subordinate conflict// Organizational Behavior and Human Performance, 1975, 13.

#### **г) Лицензионное программное обеспечение**

1. DirectumRX ВУЗ;
2. ESET NOD32 Antivirus Business Edition renewal;
3. ESET Mail Security для Microsoft Exchange Server;
4. Семейство программ Microsoft Office Standart Russian (Включает набор продуктов: Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Outlook);
5. Mirapolis Virtual Room;
6. Антиплагиат;
7. КонсультантПлюс
8. Обеспечено доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде СПбГУП.

#### **д) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Официальный сайт СПбГУП: <http://www.gup.ru/>
2. Электронно-библиотечная система СПбГУП <http://library.gup.ru>
3. Системы поддержки самостоятельной работы СПбГУП: <http://edu.gup.ru/>
4. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (версия ПРОФ), установленная в Университете
5. Российское образование <http://www.edu.ru/>
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
7. Электронно-библиотечная система <http://e.lanbook.com/>
8. Официальный портал Комитета по социальному развитию Санкт-Петербурга <http://www.gov.spb.ru/gov/admin/otrasl/trud>.
9. Официальный сайт Комитета по образованию Правительства Санкт-Петербурга <http://www.kobr.spb.ru>.
10. Агентство «Мониторинг.ru», [www.monitoring.ru](http://www.monitoring.ru)
11. Росстат, [www.gks.ru](http://www.gks.ru)
12. Информационно-экспертная группа «Панорама», [www.panorama.ru](http://www.panorama.ru)
13. Информационный центр анализа мировых конфликтов, [www.worinfo.narod.ru](http://www.worinfo.narod.ru)
14. Московский центр Карнеги, [www.carnegie.ru](http://www.carnegie.ru)
15. Научная электронная библиотека, [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
16. Научно-исследовательский фонд «Индем», [www.indem.ru](http://www.indem.ru)
17. Национальная электронная библиотека, [www.nel.nns.ru](http://www.nel.nns.ru)
18. Официальный сайт Правительства РФ, [www.government.gov.ru](http://www.government.gov.ru)
19. Официальная Россия, [www.gov.ru](http://www.gov.ru)



20. Органы государственной власти субъектов РФ, [www.gov.ru](http://www.gov.ru)
21. Официальный сайт Всемирного банка, [www.world-bank.org](http://www.world-bank.org)
22. Официальный портал Комитета по социально-экономическому развитию Санкт-Петербурга <http://www.gov.spb.ru/gov/admin/otrasl/trud>.
23. Сетевой экспертный канал, [www.vvr.ru](http://www.vvr.ru)
24. Сайт о коррупции, [www.corruption.ru](http://www.corruption.ru)
25. Учебно-информационная система «Россия», [www.cir.ru](http://www.cir.ru)
26. Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент», [ecsocman.edu.ru](http://ecsocman.edu.ru)
27. Russian Story Inc., [www.russianstory.com](http://www.russianstory.com)

## **11. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Аудиторный фонд с демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения, методические ресурсы кафедры, фонды Научной библиотеки.

Изучение дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся.

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

### 1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Важнейшим методическим приемом в учебном процессе является самостоятельная работа студента.

Самостоятельная работа в высшем учебном заведении, является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала. В современных условиях дидактическое значение самостоятельной подготовки неизмеримо возрастает, а ее цели состоят в том, чтобы:

- повысить ответственность самих обучаемых за свою профессиональную подготовку, сформировать в себе личностные и профессионально-деловые качества;
- научить студентов самостоятельно приобретать знания, формировать навыки и умения, необходимые для конфликтологической деятельности;
- развивать в себе самостоятельность в организации, планировании и выполнении заданий, определяемых учебным планом и указаниями преподавателя.

Достигнуть этих целей в ходе самостоятельной работы при изучении дисциплины возможно только при хорошей личной организации своего учебного труда, умении использовать все резервы имеющегося времени и подчинить их профессиональной подготовке.

Самостоятельная работа как метод обучения включает:

- изучение и конспектирование обязательной литературы в соответствии с программой дисциплины;
- ознакомление с литературой, рекомендованной в качестве дополнительной;
- изучение и осмысление специальной конфликтологической терминологии и понятий;
- сбор материала и написание контрольных, конкурсных работ;
- изучение указанной литературы для подготовки к экзамену.

Основными компонентами содержания данного вида работы являются:

- творческое изучение учебных пособий и научной литературы;
- эффективное конспектирование;
- участие в различных формах учебного процесса, научных конференциях, в работе кружков и т. д.;
- получение консультаций у преподавателя по отдельным проблемам курса;
- получение информации и опыта о работе профессионалов в процессе производственно-учебной практики;
- знакомство с конфликтологической литературой при формировании своей личной библиотеки и др.

### 2. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

*Семинарские занятия* — важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой, формировать профессиональное конфликтологическое сознание будущих конфликтологов. На занятиях вырабатываются необходимые каждому конфликтологу навыки и умения публично выступать, логика доказывания, культура профессиональной речи. Кроме того,

семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам и экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами.

Для качественного и эффективного изучения дисциплины необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности.

Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы. Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в конфликтологических журналах, таких как «Конфликтология», «Профсоюзы», либо журналах менеджериального профиля: «Секрет фирмы», «Эксперт», «Business excellence» (Деловое совершенство), «Российский журнал менеджмента», «Новый менеджмент», «Top-Manager», «Компания», «Менеджмент в России и за рубежом» и др.

Необходимо отметить тот факт, что в каждом заключительном в году номере издаваемых журналов публикуется библиография всех статей, напечатанных за год, это облегчает поиск нужных научных публикаций.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений;
- в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;
- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

#### Содержание практических (семинарских) занятий

№ Наименование темы дисциплины	Тематика самостоятельной работы, содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки	Формы контроля усвоения знаний Контроль выполнения работы
1	2	3

<p>Тема 1. Определение предметного поля организационно-управленческой конфликтологии.</p>	<p><b>Тематика докладов:</b>  1) Р. Коллинз. Теория конфликта  2) Р. Дарендорф. К теории социального конфликта  3) М. Дейч, С. Шикман. Конфликт: социально-психологическая перспектива  4) Л. Козер. Теория конфликта  <b>Задание:</b> Подготовить краткое сообщение  Литература: 3,4,5,8</p>	<p>Доклады, деловая игра, тестирование</p>
<p>Тема 2. Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов</p>	<p><b>Тематика докладов:</b>  1) Современный подход к изучению и описанию конфликтов  2) Картография конфликта как метод определения причин организационно-управленческого конфликта  3) Типология и классификация организационных конфликтов  <b>Задание:</b> Подготовить краткое сообщение  Литература: 1,2,3,5,6,7,8</p>	<p>Доклады, письменная работа, диалого-дискуссионное обсуждение проблем, устный опрос</p>
<p>Тема 3. Системные характеристики организационных конфликтов.</p>	<p><b>Тематика докладов:</b>  1) Концепция партисипаторного менеджмента  2) Структура и динамика конфликта  3) Конфликтная ситуация в организации: картография конфликта  <b>Задание:</b> Подготовить краткое сообщение, проанализировать кейс  Литература: 1,2,3,5,8</p>	<p>Доклады, ролевая игра, анализ кейсов, диалого-дискуссионное обсуждение проблем, устный опрос</p>
<p>Тема 4. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации</p>	<p><b>Тематика докладов:</b>  1) Концепции управляемости конфликтом  2) Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов  3) Компетентная оценка результатов деятельности и ее влияние на предупреждение конфликтов  4) Технология предупреждения конфликтов  5) Мероприятия по профилактике конфликтов в организации  <b>Задание:</b> Подготовить краткое сообщение, проанализировать ситуации  Литература: 1,3,5,6,7</p>	<p>Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов</p>
<p>Тема 5. Теория и практика разрешения конфликтов в организации</p>	<p><b>Тематика докладов:</b>  1) Отличие понятия «разрешение конфликта» от понятия «урегулирование конфликта»  2) Социальное партнерство как официальная модель трудовых отношений  3) Правовые основы разрешения организационных конфликтов  4) Роль конфликтолога в урегулировании конфликтов в организации  5) Медиация (посредничество), типы медиаторов, их роли в принятии решения. Этапы процесса медиации.</p>	<p>Тестирование по всему курсу, доклады, диспут, анализ кейсов, круглый стол, разработка студентами системных мер по управлению конфликтами в организации с применением</p>

	<p>6) Лидерство через конфликты. Понятие «лидер-посредник»</p> <p>7) Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов</p> <p><b>Задание:</b> Подготовить краткое сообщение, проанализировать ситуации, разработать проект по управлению конфликтами в организации</p> <p>Литература: 1,3,5,6,7</p>	различных методов
Тема 6. Методы диагностики организационных конфликтов.	<p><b>Тематика докладов:</b></p> <p>1) Диагностика конфликтов в организации</p> <p>2) Анализ структуры конфликта</p> <p>3) Применение социологических и психологических подходов к исследованию конфликтов</p> <p>4) Применение теорий мотивации в исследовании организационно-управленческих конфликтов</p> <p>5) Применение SWOT-анализа в исследованиях организационных конфликтов</p> <p>6) Применение дерева решений в управлении конфликтами в организации</p> <p><b>Задание:</b> Подготовить краткое сообщение, проанализировать ситуации, разработать проект по эффективному преодолению организационно-управленческих конфликтов</p> <p>Литература: 5,7,8</p>	<p>Доклады, диспут, деловая игра, письменная работа, анализ кейсов (диагностика конфликтных ситуаций), разработка студентами предложений по эффективному преодолению организационно-управленческих конфликтов</p>

### 3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

### 4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

## ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

**Оценочные и методические материалы** включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

### 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ 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

### 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания

**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.

### Критерии оценивания (зачет)

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

- «зачтено» - студент хорошо и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, увязывает с практикой, свободно справляется с решением ситуационных задач и тестовыми заданиями, правильно обосновывает принятие решений, умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, знает дополнительную литературу по изучаемой дисциплине.

- «не зачтено» - студент не знает значительной части основного программного материала, в ответах допускает существенные ошибки, не владеет умениями и навыками в выполнении тестовых заданий и решении задач, не способен ответить на дополнительные вопросы.

### Шкала оценивания

Вид контроля	Форма отчетности и \ или контроля	Максимально возможное количество баллов
Текущий контроль		<b>70</b>
	Тестирование	10
	Представление выполненной самостоятельной работы	20
	Работа на практических (семинарских) занятиях	20
	Реферат	10
	Контрольная работа и т.п.	10
Промежуточная аттестация	Зачет	<b>30</b>
Всего по дисциплине		<b>100</b>

### 3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

#### ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

## 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 биомшеней 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

Итого:	15 (-% 5)
--------	-----------

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 исследовании. 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 содействуют 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:*

- A. 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. Психологические;
- 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.

## **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.



## ГЛОССАРИЙ

**Агрессия** – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

**Антагонизм** – непримиримое противоречие.

**Антипатия** – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

**Арбитр** – третья сторона в конфликте.

**Блеф** – тактический прием конфликтного противоборства; представляет собой демонстрацию реально не существующих сил и средств с целью запугивания оппонента.

**Внутренняя установка** – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

**Внутриличностный конфликт** – конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.

**Враждебность** – психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению.

**Границы конфликта** – внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъектные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

**Группа** – два и более индивида, объединённых общей деятельностью таким образом, что каждый из них влияет на другого или других.

**Групповая атрибуция** – объяснение позитивного поведения своей группы внутренними причинами, а чужой группы – внешними обстоятельствами, и, соответственно, наоборот.

**Групповые нормы** – правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.

**Групповые санкции** – принятые в группе ограничения, запреты и другие меры воздействия по отношению к членам группы, нарушающим групповые нормы.

**Диагностика конфликта** – исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

**Динамика конфликта** – ход развития конфликта по этапам и фазам.

**Институционализация конфликта** – установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

**Интерес** – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.

**Инцидент** – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

**Инцидент конфликта** – это тут случай, который помогает обнаружить открытое противоборство сторон.

**Катарсис** – термин введен Аристотелем как душевная разрядка, испытываемая зрителем в процессе сопереживания. Употребляется в религиозном, эстетическом и психологическом значении как чувство «очищения» верующих после молитвы, облагораживание человека благодаря эстетическому переживанию, облегчение после психического напряжения. Катарсис – это освобождение от отрицательных чувств и мыслей под воздействием произведений искусства, музыки, соблюдения ритуалов. В конфликтологии данное понятие означает освобождение от агрессивных импульсов путем направления их на различного рода эрзац-объекты (куклы-противники, участие в спортивной борьбе и др.).

**Компромисс** – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

**Конгруэнтность** – адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.

**Консенсус** – общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.

**Конфликт** – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.

**Конфликт** (от лат. *conflictus*) – ситуация, характеризующаяся противоборством сторон, которое обусловлено противоположностью или существенными различиями интересов, взглядов или ценностных ориентаций. **Групповые конфликты** – конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность-группа» или «группа-группа».

**Конфликтная ситуация** – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

**Конфликтогены** – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

**Конформизм** – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

**Конформизм** (от лат. *conformis* – подобный, сообразный) – приспособленчество, пассивное принятие существующего порядка вещей, господствующих мнений и т.д.

**Лидер** – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

**Лидерство** – способ воздействия на группу, основанный на личном авторитете, признании личности лидера.

**Маргиналы** – неадекватные, неприспособившиеся к социальным условиям люди.

**Медиатор** – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

**Медиация** – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – медиатора.

**Межличностные конфликты** – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

**Мотивы** – истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

**Менеджмент** – это: 1) умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения других людей; 2) область человеческого знания, помогающего осуществить эту функцию; 3) определенная категория людей, социальный слой тех, кто осуществляет работу по управлению.

**Необходимые и достаточные условия конфликта** – наличие противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий между субъектами социального взаимодействия, а также состояния противоборства между ними.

**Образ конфликтной ситуации** – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

**Объект конфликта** – это предмет, явление, событие, проблемы, цель, действие, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликты. Парадигма – традиция в науке, заложенная обычно конкретной научной работой, объединяющая когнитивный и социальный уровень исследования, имеющая протяжённость во времени и пространстве и являющаяся коллективной собственностью.

**Организационно-управленческий конфликт** – это конфликт между членами управляющей организации, руководителями и исполнителями, образующимися в их составе первичными группами, между различными подразделениями в данной системе управления по поводу целей, методов и средств управленческой и организационной деятельности, а также ее результатов и социальных последствий.

**Организационный конфликт** – это тот конфликт, происходящий в рамках организации, который вызван какими-либо специфическими ее свойствами, структурными особенностями, взаимодействием с другими организациями.

**Организация:**

- Совокупность людей (не менее 2) и групп, объединённых для достижения какой-либо цели с использованием принципов разделения труда, распределением обязанностей и на основе определённой структуры.

- Сама деятельность по налаживанию, устройству, упорядочиванию, оптимизации работы других.

**Персонал** – совокупность всех человеческих ресурсов, которыми обладает организация, это все лица, имеющие трудовые отношения с данной организацией. Это сотрудники организации, партнёры, которые привлекаются для реализации проектов, эксперты, которые могут быть привлечены для исследований, разработки стратегии, реализации мероприятий.

**Поведение конфликтное** – агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.

**Позиция** – то, о чем заявляют субъекты конфликта.

**Посредник** – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

**Посредник** – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

**Предмет конфликта** – то, из-за чего возник конфликт.

**Предмет конфликта** – то, из-за чего возник конфликт.

**Предупреждение конфликта** – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.

**Предупреждение конфликта** – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет в вынужденной и превентивной форме.

**Прогнозирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

**Прогнозирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии. Проекция – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

**Проекция** – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

**Производственные конфликты** - открытое или скрытое столкновение индивидуальных и (или) групповых интересов в сфере деловых и профессиональных отношений, складывающихся в совместной производственной деятельности.

**Противоборство** – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

**Противоборство** – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

**Профессиональные союзы (профсоюзы)** – добровольное общественное объединение граждан, связанных общими производственными, профессиональными интересами по роду их деятельности, создаваемое в целях представительства и защиты их социально-трудовых прав и интересов. Позиция – то, о чём заявляют субъекты конфликта.

**Работник** – субъект трудового права, физическое лицо, работающее по трудовому договору у работодателя.

**Работодатель** – юридическое лицо, физическое лицо, публичное юридическое лицо, вступившее в трудовые отношения с работником.

**Разрешение конфликта** – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

**Разрешение конфликта** – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

**Регрессия** – реакция на ответственные ситуации “возвращением” к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

**Регрессия** – реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

**Регулирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

**Ригидность** – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке

**Роль** – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

**Руководитель** – это работник, отвечающий за конкретный хозяйственный объект или комплексную программу, имеющий в своем подчинении коллектив сотрудников и наделенный необходимыми правами и полномочиями принимать управленческие решения и нести за последствия их реализации ответственность

**Соперничество** – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

**Сопrotивление изменениям** – любые действия и поступки сотрудников, направленные на дискредитацию, задержку или противодействие осуществлению изменений в организации.

**Сотрудничество** – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

**Социальная группа** – небольшое, относительно устойчивое объединение людей, имеющую общую цель, установившиеся деловые и личные отношения.

**Социальная напряженность** – психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.

**Социальный конфликт** – это любые виды борьбы между индивидами, цель которых – достижение (либо сохранение) средств производства, экономических позиций, власти или других ценностей, а также подчинение, нейтрализация либо устранение действительного (или мнимого) противника.

**Статус** – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

**Статус социальный** – общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью прав и обязанностей.

**Структура** – строение, расположение, порядок, то есть внутреннее строение чего-либо, расположение и взаимосвязь частей; это логическое соотношение уровней организации и функциональных зон (это развернутая цель организации).

**Структура конфликта** – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

**Толерантность** – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т. д.

**Трансакция** – единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

**Труд** – целесообразная, формально материальная (физический труд) и нематериальная (умственный труд), орудийная деятельность человека, направленная на удовлетворение потребностей индивида и общества.

**Трудовой конфликт** – конфликт между работодателем и работниками или между работодателем и профсоюзом работников. Обычно трудовые конфликты возникают по поводу заработной платы или условий труда. Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

**Управление** – элемент, функция организованных систем различной природы (биологических, социальных, технических), обеспечивающая сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию их программ и целей.

**Управление конфликтом** – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

**Установка** – готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.

**Установка конфликтная** – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

**Уступка** – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

**Уход** – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

**Эскалация конфликта** – это ключевая, самая напряженная его стадия, когда происходит обострение всех противоречий между его участниками и используются все возможности для победы в противоборстве.

**Эффективность управления** – эффективные действия людей в процессе деятельности организации, в процессе реализации интересов и достижения поставленных целей.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Основной целью изучения дисциплины «Организационно-управленческая конфликтология» является осмысление общих и специфических социальных, социально-психологических закономерностей, которые действуют, как и в любом конфликте, так и только в организационно-управленческом конфликте для формирования знаний и практических навыков прогнозирования и разрешения конфликтов в организации.

Форма итогового контроля знаний — **зачет**.

**Методические принципы и приемы построения учебной дисциплины «Организационно-управленческая конфликтология».**

Ключевым методическим способом подачи учебного материала по дисциплине «Организационно-управленческая конфликтология» является лекция.

**Лекционное занятие** — это систематическое, последовательное, устное изложение лектором учебного материала. Занятие «лекция» носит, прежде всего, обзорный характер, охватывая весь круг выносимых на изучение учебных вопросов. При проведении такого типа занятий очень важно живое слово лектора, его педагогическое мастерство как педагога, который дает студентам информационную базу. Лекции являются важной формой передачи преподавателем студентам общетеоретических знаний.

Лекции, как правило, читаются не по всем, а по наиболее сложным темам курса, не дублируют учебники, а содержат новейшие научные данные и примеры, которых может не быть в учебных пособиях. Для лучшего усвоения материала на лекционных занятиях целесообразно предварительно перед лекцией ознакомиться с положениями лекционной темы в конспекте лекций, содержащемся в данном учебно-методическом пособии либо в рекомендуемых учебниках.

**Семинарские занятия** — другая важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой, формировать профессиональное сознание будущих конфликтологов - практиков. На занятиях вырабатываются необходимые каждому бакалавру навыки и умения публично выступать, логика доказывания, культура профессиональной речи. Кроме того, семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам и экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения (например, «организационно-управленческий конфликт», объект и предмет организационного конфликта, причина и инцидент конфликта, урегулирование и разрешение конфликтов в организации и др.) в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами организационной и управленческой действительности, примерами из практики.

Для качественного и эффективного изучения дисциплины необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности.

Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы.

Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в журналах.

Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы. Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в конфликтологических журналах, таких как «Конфликтология», «Профсоюзы», либо журналах менеджериального профиля: «Менеджмент в России и за рубежом», «Business excellence» (Деловое совершенство), «Руководитель», «Эксперт» «Секрет фирмы» и др.

Надо иметь в виду, что в каждом последнем номере издаваемых журналов публикуется библиография всех статей, напечатанных за год, это облегчает поиск нужных научных публикаций.

Кроме того, в рамках изучения курса студенту необходимо уделять внимание анализу нормативно-правовой базы в исследовании трудовых конфликтов в организации. Это: Конституция РФ (ст. 29), Трудовой кодекс РФ, Федеральный закон "О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности" от 12 января 1996 г., Федеральный Закон № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» и т.д.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений;
- в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;
- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

Другим важнейшим методическим приемом в учебном процессе является самостоятельная работа студента.

**Самостоятельная работа** в высшем учебном заведении является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала.

В современных условиях дидактическое значение самостоятельной подготовки неизмеримо возрастает, а ее цели состоят в том, чтобы:

- повысить ответственность самих обучаемых за свою профессиональную подготовку, сформировать в себе личностные и профессионально-деловые качества;
- научить студентов самостоятельно приобретать знания, формировать навыки и умения, необходимые для профессиональной деятельности;
- развивать в себе самостоятельность в организации, планировании и выполнении заданий, определяемых учебным планом и указаниями преподавателя.

Достигнуть этих целей в ходе самостоятельной работы при изучении дисциплины возможно только при хорошей личной организации своего учебного труда, умении использовать все резервы имеющегося времени и подчинить их профессиональной подготовке.

Самостоятельная работа как метод обучения включает:

- изучение и конспектирование обязательной литературы в соответствии с программой дисциплины;
- ознакомление с литературой, рекомендованной в качестве дополнительной;
- изучение и осмысление специальной терминологии и понятий;
- сбор материала и написание контрольных, конкурсных и дипломных работ;
- изучение указанной литературы для подготовки к промежуточному контролю.
- основными компонентами содержания данного вида работы являются:
- творческое изучение учебных пособий и научной литературы;
- умелое конспектирование;
- участие в различных формах учебного процесса, научных конференциях, в работе кружков и т. д.;
- получение консультаций у преподавателя по отдельным проблемам курса;
- получение информации и опыта о работе профессионалов в процессе производственно-учебной практики;
- знакомство с литературой при формировании своей личной библиотеки и др.

Особую инновационность в методическом плане при преподавании дисциплины представляют ролевые и деловые игры как форма коллективной деятельности педагога и студентов при проведении семинарских занятий.

**Игра** позволяет влиять на профессиональные навыки студентов. Учебно-производственные ситуации относятся к тем методическим средствам, которые позволяют осуществлять взаимосвязь понятийно-категориального уровня сознания с поведенческим. В результате достигается не только интеллектуальный, но и эмоциональный уровень усвоения понятий и идей.

Учебно-тренировочные ситуации являются специфическим методическим приемом, одним из основных видов проблемно-развивающего обучения, благодаря которому усиливается практический интерес студентов к теоретико-философским и конфликтологическим вопросам.

Эффективность применения учебных ситуаций зависит от соблюдения следующих условий: знание студентами теоретического материала и наличие достаточного личного опыта и жизненного опыта вообще.

Вместе с тем, обязательным условием эффективного применения учебно-производственных ситуаций на занятиях по дисциплине является сформированность специальных умений: анализировать литературу и источниковую базу, делать анализ, уяснять процессы, происходящие в реальном мире.

**Кейс-метод** ориентирован на самостоятельную индивидуальную и групповую деятельность студентов, в которых студентами приобретаются коммуникативные умения. При решении общей проблемы на занятиях общетехнических дисциплин полезным оказывается технологическое сотрудничество, которое позволяют всем студентам полностью осмыслить и усвоить учебный материал, дополнительную информацию, а главное, – научиться работать совместно и самостоятельно.

Процесс обучения с использованием кейс-метода представляет собой имитацию реального события, сочетающую в себе достаточно адекватное отражение реальной



действительности, небольшие материальные и временные затраты и вариативность обучения.

Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам 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 заключаются в:

- активизации студентов, что, в свою очередь, повышает эффективность профессионального обучения;
- повышение мотивации к учебному процессу;
- овладение навыками анализа ситуаций и нахождение оптимального количества ситуаций;
- обработке умений работы с информацией, в том числе умения затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации;
- моделирование решений данных ситуаций и в соответствии с заданием, представлении различных подходов к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат;
- принятие правильного решения на основе группового анализа ситуации;
- приобретение навыков четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительно отстаивать и защищать свою точку зрения;
- выработке навыков критического оценивания различных точек зрения, осуществлении самоанализа, самоконтроля и самооценки.

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются проводимые **тестовые опросы** и решение задач, которые содействуют превращению 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 знаниями.

Только сочетая дидактически и органически все методические способы и приемы в их диалектическом единстве и взаимосвязи мы можем добиться должного уяснения учебного материала со стороны студентов.

#### Методические рекомендации для преподавателей

Тема занятия	Виды учебных занятий	Способы учебной деятельности	Методы обучения, формы педагогического общения	Средства обучения	Формы контроля
1	2	3	4	5	6
Определение предметного поля организационно-управленческой конфликтологии.	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестоматия	Устный опрос, доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением, тестирование

Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестоматия	Устный опрос, доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением, письменная работа
Системные характеристики организационных конфликтов.	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестоматия	Устный опрос, доклады по вопросам в форме ролевой игры, анализ кейсов
Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, доклады по вопросам в форме деловой игры, анализ кейсов, круглый стол
Теория и практика разрешения конфликтов в организации	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, доклады по вопросам в форме деловой игры, анализ кейсов, круглый стол, письменная работа, предоставление отчета по проекту разработки системных мер по управлению конфликтами в организации с применением различных методов
Методы диагностики организационных конфликтов.	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, доклады, тестирование, анализ кейсов, предоставление отчета по проекту разработки предложений эффективного преодоления организационно-управленческих конфликтов

**Тематические планы изучения дисциплины «Организационно-управленческая конфликтология»**

2017, 2018 года набора, очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине				CP	Формируемые компетенции
		контакт т. работа	В т.ч.				
			лекции и	лаб. работы	практ. т./сем. \ИЗ		
Тема 1.Определение предметного поля организационной конфликтологии.	16	4	2		2	12	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 2.Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	16	4	2		2	12	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 3.Системные характеристики организационных конфликтов.	16	4	2		2	12	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 4. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации	20	8	4		4	12	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 5. Теория и практика разрешения конфликтов в организации	20	8	4		4	12	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 6. Методы диагностики организационных конфликтов.	20	8	4		4	12	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>18</b>		<b>18</b>	<b>72</b>	
<b>Зачетных единиц</b>	<b>3</b>						

2019, 2020 года набора, очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине				СР	Формируемые компетенции
		контакт т. работа	в т.ч.				
			лекции и	лаб. работ ы	прак т./ сем. \ИЗ		
Тема 1.Определение предметного поля организационно-управленческой конфликтологии.	10	4	2		2	6	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 2.Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	10	4	2		2	6	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 3.Системные характеристики организационных конфликтов.	10	4	2		2	6	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 4. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации	14	8	4		4	6	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 5. Теория и практика разрешения конфликтов в организации	14	8	4		4	6	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 6. Методы диагностики организационных конфликтов.	14	8	4		4	6	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>18</b>		<b>18</b>	<b>36</b>	
<b>Зачетных единиц</b>	<b>2</b>						

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине				СР	Формируемые компетенции
		контакт т. работа	в т.ч.				
			лекции и	лаб. работ ы	прак т./ сем. \ИЗ		
Тема 1.Определение предметного поля организационно-управленческой конфликтологии.	8	2	2			6	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 2.Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов	10	2			2	8	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 3.Системные характеристики организационных конфликтов.	10	2	2			8	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 4. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации	12	2			2	10	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 5. Теория и практика разрешения конфликтов в организации	14	2	2			12	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
Тема 6. Методы диагностики организационных конфликтов.	14	2			2	12	ОК-3,6; ОПК- 4; ПК-5
	4	4					
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>6</b>		<b>6</b>	<b>56</b>	
<b>Зачетных единиц</b>	<b>2</b>						