Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Московский областной филиал

Факультет государственного управления и права
(наименование структурного подразделения (института/факультета)

УТВЕРЖДЕНО
Директор
Московского областного филиала
РАНХиГС

Электронная подпись

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Государственное управление социально-экономическим развитием
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.09 Управление конфликтами в трудовых коллективах
(код и наименование РПД)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
(код, наименование направления подготовки)

очная, заочная
(форма(ы) обучения)

Год набора – 2025

Красногорск, 2024 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат:
00DAA02066BBB2FFF23A159B9219BEBE55
Владелец: Арсенян Арташес Завенович
Действителен: с 23.10.2023 до 15.01.2025

Автор(ы)–составитель(и):
кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой гуманитарных, социально-экономических и естественно-научных дисциплин Ершова Л.В.
(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедр факультета протокол от 29 августа 2024 года № 12.

Заведующий кафедрой гуманитарных, социально-экономических и естественно-научных дисциплин, канд.психол.наук, доцент, Ершова Л.В.
(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы…….....
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы……...
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)……....
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)…….……...
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)……...
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)…….
   6.1. Основная литература……..……...……
   6.2. Дополнительная литература……...……..……
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы…….
   6.4. Нормативные правовые документы…….……..……...
   6.5. Интернет-ресурсы…….……...……....
   6.6. Иные источники…….…….…….……..
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ……...…..……..

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина «Управление конфликтами в трудовых коллективах» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.3	Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Квалификационные требования[1]/ Задачи профессиональной деятельности [2]	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Выполнение функциональных обязанностей, соответствующих организационно-управленческому виду деятельности	УК-6.3	На уровне знаний - основные теории мотивации, лидерства и власти; виды управленческих решений в управлении трудовым коллективом; управление конфликтами в трудовых коллективах органов государственной власти
		На уровне умений - применять современные подходы и методики на практике; владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций; организовывать переговорный процесс; грамотно осуществлять профилактику и диагностику конфликтных ситуаций, адекватно выбирать методы работы.

[1] http://rk.gov.ru/file/File/Metod_instrumentarii.pdf

2Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 N 1016 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.08.2020 N 59497)

		На уровне навыков – использовать современные методики управления конфликтами в трудовых коллективах; участие в разработке стратегии управления конфликтами в трудовых коллективах; ведение переговоров между конфликтующими сторонами; управление конфликтами в трудовых коллективах.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.09 Управление конфликтами в трудовых коллективах изучается на 2 курсе в 4 семестре в соответствии с Учебным планом магистров направления 38.04.04 Государственное и муниципальное управление направленности «Государственное управление социально-экономическим развитием» в объеме 4 ЗЕТ.

Освоение дисциплины «Управление конфликтами в трудовых коллективах» опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области конфликтологии и профессиональной этики, а также на приобретенные ранее умения и навыки в области методов разрешения конфликтов.

Дисциплина «Управление конфликтами в трудовых коллективах» реализуется после изучения следующих дисциплин: Б1.О.06 Управление в социальной сфере и Б1.О.07 Кадровая политика и кадровый аудит организации.

На контактную работу с преподавателем выделено 32 академических часа на очной форме обучения и 8 академических часов – на заочной, из них 8 – лекции, 24-практические занятия, на самостоятельную работу отведено – 112 часов на очной форме обучения и 4 – лекции, 4-практические занятия, на самостоятельную работу отведено – 132 часа на заочной форме обучения.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине в соответствии с Учебным планом магистров направления 38.04.04 Государственное и муниципальное управление направленности «Государственное управление социально-экономическим развитием» - зачет с оценкой.

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 2.

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДОТ*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Теоретические основы управления конфликтами в трудовых коллективах	36	2		6		28	О
Тема 2	Формы, этапы, особенности развития конфликтов в трудовых коллективах	36	2		6		28	Т

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДОТ*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 3	Управление конфликтами в трудовых коллективах, оптимальное сочетание приемов и методов.	36	2		6		28	Т
Тема 4	Управление конфликтами в трудовых коллективах органов государственной власти.	36	2		6		28	Т, З
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
	Всего:	**144**	**8**		**24**		**112**	
Заочная форма обучения								
Тема 1	Теоретические основы управления конфликтами в трудовых коллективах	36	1		1		34	О
Тема 2	Формы, этапы, особенности развития конфликтов в трудовых коллективах	34	1		1		32	Т
Тема 3	Управление конфликтами в трудовых коллективах, оптимальное сочетание приемов и методов.	36	1		1		34	Т
Тема 4	Управление конфликтами в трудовых коллективах органов государственной власти.	34	1		1		32	Т, З
Промежуточная аттестация		4				4		Зачет с оценкой
	Всего:	**144**	**4**		**4**	**4**	**132**	

Примечание:

** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), задания (З).*

Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические основы управления конфликтами в трудовых коллективах.

Цель и задачи курса. Предмет и объект изучения. Понятие организационной структуры и управления организацией. Теории управления организацией: научный менеджмент Ф. Тейлора и А Файоля, система Д. Форда, концепция «человеческих отношений» Э. Мейо и А. Маслоу, бюрократизм М. Вебера. Применимость классических и современных теорий управления к ситуации конфликта в трудовом коллективе.Проблема конфликта в психологической и социологической теории. Природа человека и социальный конфликт: две концепции - Аристотель и Т. Гоббс. Противостояние: функционализм (Т. Парсонс) и социология конфликта (Р. Дарендорф). Проблематика конфликта в социологии Макса Вебера. Психологические теории агрессивности человека и общества. Теория прирожденного преступника Ц. Ломброзо. Психоаналитическая теория врожденной агрессивности З. Фрейда. Бихевиористическая теория "ответной реакции". Теория социального научения. Психодиагностика конфликтности личности. Психодиагностические методы изучения конфликтности человека и особенностей протекания конфликтной ситуации.

Тема 2. Формы, этапы, особенности развития конфликтов в трудовых коллективах

Понятие конфликта в трудовых коллективах, виды, причины, характеристики основных этапов. Возможности влияния руководителя на ход и итоги конфликтов в трудовом коллективе. Особенности конфликтного поведения в трудовом коллективе. Типология конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Сетка Томаса-Килмена: соперничество (противоборство, конкуренция), уклонение, избегание, компромисс, сотрудничество. Методика изучения способа реагирования людей в конфликтной ситуации.

Тема 3. Управление конфликтами в трудовых коллективах, оптимальное сочетание приемов и методов.

Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение. Пять вариантов предупреждения служебных конфликтов: метод "держания в узде", метод "посадить под колпак", метод создания позитивной "социокритической массы", метод гибкого использования системы стимулирования, метод "поставить всех на место". Правильный подбор "ролей" в коллективе. Методы регулирования течения конфликтного противодействия. Роль руководителя в оптимальном разрешении конфликта.

Тема 4. Управление конфликтами в трудовых коллективах органов государственной власти.

Типы и уровни конфликтов в трудовых коллективах органов государственной власти. Профилактика конфликтов и конструктивные стратегии их разрешения. Предупреждение конфликтов в трудовых коллективах государственных органов власти. Развитие партнерского взаимодействия в рамках конфликта, формирование толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Управление конфликтами в трудовых коллективах» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема	Методы текущего контроля успеваемости

Тема 1. Теоретические основы управления конфликтами в трудовых коллективах	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: вопросы
Тема 2. Формы, этапы, особенности развития конфликтов в трудовых коллективах	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: тесты
Тема 3. Управление конфликтами в трудовых коллективах, оптимальное сочетание приемов и методов.	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа, При проведении занятий семинарского типа: тесты
Тема 4. Управление конфликтами в трудовых коллективах органов государственной власти.	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: тесты, задания

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета с оценкой

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Задание для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации должны быть направлены на оценивание:

1. уровня освоения теоретических понятий, научных основ профессиональной деятельности;

2. степени готовности обучающегося применять теоретические знания и профессионально значимую информацию, сформированности когнитивных умений.

3. приобретенных умений, профессионально значимых для профессиональной деятельности.

Задания для оценивания когнитивных умений (знаний) должны предусматривать необходимость проведения аттестуемым интеллектуальных действий:

– по дифференциации информации на взаимозависимые части, выявлению взаимосвязей между ними и т.п.;

– по интерпретации и творческому усвоению информации из разных источников, ее системного структурирования;

– по выявлению значения предмета учебной дисциплины для достижения конкретной цели, на основе проникновения в суть общественных явлений и процессов;

– по комплексному использованию интеллектуальных инструментов учебной дисциплины для решения учебных и практических проблем.

При составлении заданий необходимо иметь в виду, что они должны носить практико-ориентированный комплексный характер, быть направлены на формирование и закрепление профессиональных компетенций. Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, периодическим опросом слушателей на занятиях.

Формы, методы и периодичность текущего контроля определяет преподаватель. Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление конфликтами в трудовых коллективах» проводится в форме зачета с оценкой. На зачете с оценкой оценивается уровень освоения дисциплины и степень сформированности компетенции ПК ОС-26/3.

При текущем и промежуточном контроле уровень освоения учебной дисциплины и степень сформированности компетенции определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»:

«ОТЛИЧНО» – обучаемый показывает высокий интеллектуальный и общекультурный уровень, глубокое и всестороннее знание предмета, целостное представление о системе знания, владеет методологией теоретических и экспериментальных исследований в области инвестиций, компетентно определяет их значение для обеспечения деятельности правовой сферы общества, аргументировано и логично излагает материал, умеет применять теоретические знания для анализа современных общественных явлений и процессов, связывать его результаты с предстоящей профессиональной деятельностью.

«ХОРОШО» – обучаемый показывает свой интеллектуальный и общекультурный уровень, твердо знает предмет учебной дисциплины, имеет общее представление о системе знания, его философской и правовой областей, о методологии теоретических и экспериментальных исследований в области инвестиций, логично излагает изученный материал, умеет применять теоретические знания для анализа современных общественных явлений и процессов, связывать его результаты с предстоящей профессиональной деятельностью.

«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» – обучаемый показывает свой общекультурный уровень, в основном знает предмет учебной дисциплины, имеет определенное представление о ее философской и правовой областях, об актуальных проблемах общества, фрагментарно излагает изученный материал и ситуативно увязывает с предстоящей профессиональной деятельностью.

«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» – степень освоения учебной дисциплины обучаемым не соответствует критериям, предъявляемым к оценке «удовлетворительно».

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.3	Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление конфликтами в трудовых коллективах» может проводиться в форме устного опроса и/или тестирования.

Для оценки завершающего этапа освоения компетенции УК-6.3 могут использоваться следующие материалы:

- Для проверки знаний в области управления конфликтами в трудовых коллективах - вопросы, тесты и т.п.

- Для проверки умения применять методы управления конфликтами в трудовых коллективах - тесты, задачи и т.п.
- Для проверки навыков практического применения методов управления конфликтами в трудовых коллективах – тесты, практико-ориентированные задания и т.п.

Вопросы к зачету с оценкой по дисциплине

1. Понятие конфликта. Структура конфликта: субъект, участники, объект. Конфликтная ситуация и инцидент.
2. Функции конфликта (позитивные и негативные)
3. Проблема конфликта в социологической теории
4. Психологические теории агрессивности человека и общества
5. Характеристика основных стадий развития конфликта в трудовых коллективах.
6. Психологическое управление конфликтами в трудовых коллективах
7. Психодиагностика конфликтности личности
8. Основные источники конфликтов между руководителем и подчиненными
9. Типология конфликтных личностей
10. Стиль руководства, как фактор возникновения конфликтов
11. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Сетка Томаса-Килмена
12. Плюсы и минусы стратегии «компромисса»
13. Плюсы и минусы стратегии «избегания»
14. Плюсы и минусы стратегии «приспособления»
15. Плюсы и минусы стратегии «соперничества»
16. Плюсы и минусы стратегии «сотрудничества»
17. Разрешение конфликта: модели, стили, методы
18. Варианты конструктивного решения конфликта в трудовых коллективах.
19. Варианты деструктивного решения конфликта в трудовых коллективах.
20. Внутриличностный конфликт и способы его разрешения
21. Варианты предупреждения служебных конфликтов в трудовых коллективах
22. Технология предупреждения конфликтов методом создания "социокритической массы" в коллективе.
23. Психология участников конфликта в трудовых коллективах
24. Самоконтроль в конфликтной ситуации
25. Психологические методы разрешения конфликтной ситуации в трудовых коллективах
26. Типы участия третьей стороны в разрешении конфликта в трудовых коллективах
27. Функции посредника в трудовых коллективах
28. Методики ведения переговорного процесса в трудовых коллективах.

Задания в тестовой форме
Вариант 1

1. Для каких конфликтов характерны следующие причины: новый руководитель, назначенный со стороны (в коллективе был достойный претендент на эту должность); стиль управления; низкая компетентность руководителя; сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров?

А) Конфликт между рядовым сотрудником и коллективом
Б) Конфликт между подразделениями внутри организации
В) Конфликт между лидером и микрогруппой
Г) Конфликт между администрацией и персоналом
Д) Конфликт между руководством и коллективом

2. Инцидент – это:

А) Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними

Б) То, из-за чего возникает конфликт
В) Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
Г) Необходимое условие конфликта
Д) Истинная причина конфликта

3. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?

А) «Наступающий»
Б) «Избегающий»
В) «Отрицающий»
Г) «Уступающий»
Д) «Колеблющийся»

4. Что относится к способам управления конфликтами?

А) Разъяснение требований к работе
Б) Решение проблемы
В) Активизация конфликтогенов
Г) Противоборство
Д) Разжигание инцидента

5. Какие два независимых параметра составляют основу классификации форм поведения личности в конфликтной ситуации по К.Томасу и А.Килменну?

А) Избегание и уклонение
Б) Степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности
В) Способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу
Г) Уровень конфликтности, уровень терпимости
Д) Эгоизм и альтруизм

6. Позиционные конфликты в организации – это:

А) Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов
Б) Конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
В) Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
Г) Конфликты между структурными подразделениями
Д) Конфликты, связанные с изменением организационной структуры

7. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»?

А) Импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен
Б) Скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью
В) Неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению
Г) Хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение
Д) Подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив

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

А) Межличностные
Б) Договорные
В) Организационные
Г) Внутриличностные

Д) Структурные

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

А) Гераклит
Б) Платон
В) Г.Зиммель
Г) Э.Мейо
Д) Ф.Тейлор

10. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В.Линкольну связан с такими формами их проявления, как: верование и поведение; приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности?

А) Поведенческие факторы
Б) Ценностные факторы
В) Факторы отношений
Г) Информационные факторы
Д) Структурные факторы

11. Главным фактором, определяющим экономические конфликты, является:

А) Отношение производства
Б) Отношение потребления
В) Отношение собственности
Г) Отношение распределения
Д) Отношение права

12. К факторам микросреды, обусловливающим семейные конфликты, относятся:

А) Рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе
Б) Ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке
В) Ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей
Г) Ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья
Д) Ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе

13. Условием возникновения конфликта является наличие:

А) Конфликтной ситуации и объекта конфликта
Б) Конфликтной ситуации и инцидента
В) Оппонентов и инцидента
Г) Оппонентов и объекта конфликта
Д) Как минимум трех заинтересованных сторон

14. Структурные конфликты в организации – это:

А) Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
Б) Конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
В) Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или

целесообразности в распределении ограниченных ресурсов
Г) Конфликты между структурными подразделениями
Д) Конфликты, связанные с изменением организационной структуры

15. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

А) Д.Скотт и Ш. и Г.Боуэр
Б) К.Томас и Р.Килменн
В) В.Линкольн и Л.Томпсон
Г) М.Шериф и Д.Рапопорт
Д) Р.Фишер и У.Юри

16. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов?

А) Структурные
Б) Переговоры
В) Внутриличностные
Г) Ответные агрессивные действия
Д) Межличностные

17. Основными явлениями, характеризующими типичное субъективное содержание конфликтной ситуации межгруппового конфликта, являются:

А) Неадекватное групповое сравнение; групповая атрибуция; «деиндивидуализация» взаимного восприятия
Б) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия; перцентивная деформация; групповая атрибуция
В) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия; перцентивная деформация; групповая солидарность
Г) Неадекватное групповое сравнение; групповая атрибуция; перцентивная деформация
Д) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия; неадекватное групповое сравнение; групповая солидарность

18. Причина конфликта – это:

А) Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
Б) То, из-за чего возникает конфликт
В) Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его
Г) Стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
Д) Противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

19. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка?

А) Конфликт между микрогруппами в коллективе
Б) Конфликт между подразделениями внутри организации
В) Конфликт между руководством и коллективом
Г) Конфликт между лидером и микрогруппой
Д) Конфликт между руководством организации и персоналом

20. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами?

А) Метод наблюдения
Б) Метод тестирования
В) Метод картографии
Г) Метод экспертного интервью
Д) Метод эксперимента

21. Кому из ученых принадлежит разработка учения об интроверсии и экстраверсии как объективной природе внутриличностных конфликтов?

А) Э.Фромму
Б) К.Левину
В) З.Фрейду
Г) К.Юнгу
Д) Э.Эриксону

22. Динамические конфликты в организации – это:

А) Конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
Б) Конфликты между структурными подразделениями
В) Конфликты, связанные с изменением организационной структуры
Г) Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
Д) Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов

23. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В.Линкольну связан с такими формами их проявления, как: стремление к превосходству, проявление агрессии, проявление эгоизма, нарушение обещаний?

А) Факторы отношений
Б) Информационные факторы
В) Поведенческие факторы
Г) Ценностные факторы
Д) Структурные факторы

24. В России Центр по разрешению конфликтов был создан:

А) В Санкт-Петербурге в 1993 году
Б) Во Владивостоке в 1993 году
В) В Твери в 1998 году
Г) В Сочи в 1995 году
Д) В Москве в 1992 году

25. Политические конфликты – это:

А) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти
Б) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений
В) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе
Г) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти
Д) Противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти

Вариант 2.

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

А) Подведения итогов
Б) Вознаграждения за своевременную информацию
В) Ознакомления с содержанием жалобы
Г) Обдумывания
Д) Исследования

2. Технологии рационального поведения в конфликте – это:

А) Поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
Б) Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями
В) Совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте
Г) Спокойная реакция на эмоциональные действия соперника
Д) Совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций

3. Образ конфликтной ситуации – это:

А) Истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту
Б) Субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта
В) То, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны
Г) Субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта
Д) То, из-за чего возникает конфликт

4. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте?

А) Компромисс, критика, борьба
Б) Соглашение, сотрудничество, убеждение
В) Уступка, уход, сотрудничество
Г) Сотрудничество, консенсус, уступка
Д) Борьба, уход, убеждение

5. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

А) К.Маркса и Ф.Энгельса, О.Конта
Б) П.Сорокина, Г.Зиммеля, З.Фрейда
В) В.Линкольна, Л.Томпсона, Д.Скотт
Г) Р.Дарендорфа, Л.Козера, М.Дойча, М.Шерифа
Д) Р.Фишера, У.Юри, К.Томаса

6. Управление конфликтами — это:

А) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
Б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
В) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
Г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
Д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

7. Содержание управления конфликтами включает:

А) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение,
Б)прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
В) прогнозирование, регулирование, разрешение;
Г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
Д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

8. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институциализация конфликта входят в содержание:

А) прогнозирования конфликта;

Б) предупреждения конфликта;
В) стимулирования конфликта;
Г) регулирования конфликта;
Д) разрешения конфликта.

9. Институциализация конфликта — это-

А) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
Б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
В) форма привлечения общественности для разрешения конфликта,
Г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
Д) обращение к медиатору.

10. Легитимизация конфликта — это:

А) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта,
Б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
В) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
Г) обращение к медиатору;
Д) придание конфликту широкую огласку.

11. Принципами управления конфликтами являются:

А) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия;
Б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение,
В) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;
Г) гласность, опора на общественное мнение, учет интересов руководства, прогнозирование;
Д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.

12. Предпосылками разрешения конфликта являются:

А) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта.
Б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
В) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
Г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;
Д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

13. Что относится к форме разрешения конфликта:

А) порицание, юмор, убеждение, уступка;
Б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
В) требования, критика, убеждение, юмор;
Г) уступка, требования, убеждение, критика;
Д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

14. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

А) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
Б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;
В) только прогнозирование;
Г) только предупреждение (стимулирование);

Д) только регулирование.

15. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

А) компромисс, критика, борьба;

Б) уступка, уход, сотрудничество;

В) борьба, уход, убеждение;

Г) сотрудничество, консенсус, уступка;

Д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

16. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

А) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;

Б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;

В) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;

Г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;

Д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

17. Внутриличностный конфликт — это:

А) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;

Б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;

В) столкновение противоположно направленных мотивов личности;

Г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;

Д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

18. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

А) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;

Б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;

В) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;

Г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;

Д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

19. К факторам макросреды, обусловливающим семейные конфликты, относятся:

А) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья;

Б) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе.

В) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;

Г) изменение положения женщины в обществе; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;

Д) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе.

20. Ценностные семейные конфликты — это:

А) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;

Б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.

В) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;

Г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
Д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

21. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

А) межличностному бурному и быстротекущему;
Б) межличностному, конструктивному;
В) межличностному, экономическому;
Г) острому и длительному;
Д) деструктивному.

22. Конфликтогены — это:

А) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
Б) проявления конфликта;
В) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
Г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
Д) поведенческие реакции личности в конфликте.

23. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

А) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
Б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
В) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
Г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
Д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

24. Конфликтная ситуация — это:

А) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
Б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
В) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
Г) причина конфликта;
Д) этап развития конфликта.

25. Причина конфликта — это:

А) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
Б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
В) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
Г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
Д) то, из-за чего возникает конфликт.

Ответы на вопросы теста

Вариант 1

1. Д	6. В	11. В	16. А	21. Г
2. В	7. Б	12. Г	17. А	22. А
3. Б	8. А	13. Б	18. В	23. В

4. Б	9. А	14. Г	19. Б	24. А
5. Г	10. Б	15. Д	20. В	25. Г

Вариант 2.

1. Д	6. Б	11. А	16. Б	21. Б
2. В	7. А	12. А	17. В	22. А
3. Г	8. Г	13. Б	18. Б	23. Б
4. В	9. Б	14. Г	19. Б	24. Б
5. Г	10. В	15. Б	20. А	25. В

Практико-ориентированные задания

1. Опишите динамику конфликта, взятого из собственной жизни или кинофильма.
2. Приведите примеры конфликтных ситуаций по определенным критериям типологии конфликтных ситуаций.
3. Проведите анализ личностных и деловых качеств руководителя, порождающих деструктивный конфликт.
4. Назовите психологические приемы, с помощью которых любой конфликт можно превратить в возможность познать что-то новое в себе и в окружающей действительности.
5. Как вести спор, если партнер по общению «из принципа» или гордости не хочет соглашаться с Вами, а для Вас обсуждаемый вопрос является очень важным?
6. Может ли конфликт продолжаться в случае устранения исходных причин его возникновения? Почему? Приведите примеры.
7. Проанализируйте по модели трудовой конфликт.
8. Проиллюстрируйте примерами применение внутренних технологий управления межличностными конфликтами.
9. Проиллюстрируйте примерами применение внешних технологий управления межличностными конфликтами.
10. Покажите на конкретном примере три уровня развития межличностного конфликта (по Д.Дэну).
11. Опишите какие симптомы предшествуют конфликту в организации. Прокомментируйте каждый из симптомов с привлечением конкретного примера.
12. Опишите различные типы соглашений при урегулировании конфликта. Каждый из приведенных типов прокомментируйте на примерах.
13. Новогодний корпоратив: «пир во время чумы». Предложите и обоснуйте наиболее оптимальную линию поведения для заведующего кафедрой Х. Какой из приведенных «оппозиционных» точек зрения, по Вашему мнению, можно в первую очередь пренебречь? Насколько в сложившейся ситуации конструктивен уход от конфликта, его игнорирование?
14. Новый начальник в конфликтном коллективе: формирование конфликтологических компетенций. Структурируйте конфликты в коллективе и дайте им характеристику. Кто из сотрудников может стать опорой для нового руководителя? Кто выступает в качестве главного возмутителя спокойствия в данной ситуации? Как новому руководителю себя с ним вести? Предложите и обоснуйте наиболее оптимальную линию поведения нового руководителя для обеспечения сплоченности коллектива и локализации существующих конфликтов. Какие конфликтологические компетенции, на Ваш взгляд, понадобятся новому руководителю для решения поставленных задач?
15. Ролевой конфликт. Имеет ли место в данном случае ролевой конфликт? Аргументируйте свою позицию. Как следует вести себя Александру Д. в подобной ситуации? Какова должна быть позиция заведующего кафедрой?
16. Конфликт интересов. Квалифицируйте ситуацию с точки зрения наличия или отсутствия конфликта интересов. Какие действия должен предпринять А.С. в данной ситуации? Какова должна быть реакция министра?

17. Перечислите слагаемые оптимальной рабочей атмосферы, минимизирующей конфликты в трудовом коллективе. Аргументируйте свою позицию.

4.4. Методические материалы

Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов на семинарских занятиях и выполнении практических заданий

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы в начале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» ставится, если студент:

1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Текущий контроль успеваемости включает в себя оценку знаний на практических и семинарских занятиях, а также оценку самостоятельной работы студентов. Промежуточный контроль проводится в форме зачета с оценкой.

Текущий контроль представляет собой регулярно осуществляемую проверку усвоения учебного материала. Данная оценка предполагает систематичность,

непосредственно коррелирующая с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также необходимость балльной оценки успеваемости студента.

Семинарские и практические занятия, как правило, должны проводиться в активном и интерактивном режиме. Оценка знаний, умений и навыков осуществляется на всех семинарских и практических занятиях по всем формам обучения в соответствии с целями и задачами занятия. Контроль может проводиться в начале, в ходе отработки основной части и в заключительной части занятия.

Контроль, проводимый в начале занятия, имеет целью проверку качества самостоятельной работы студентов по соответствующей теме практического занятия, а также усвоения основных положений ранее пройденного учебного материала, необходимых для усвоения вопросов данного занятия.

Контроль, проводимый в ходе основной части занятия, должен обеспечить проверку не только хода и качества усвоения учебного материала, но и развитие у студентов творческого мышления.

Контроль, проводимый в заключительной части занятия, осуществляется в случаях, когда оценку качества усвоения материала можно дать после его полного изложения.

Планы семинарских и практических занятий предусматривают перечни вопросов к обсуждению, подготовку докладов и сообщений студентов по темам занятий, решение практических задач и тренинги.

Текущий контроль знаний, умений и навыков осуществляется преподавателем по пятибалльной шкале с выставлением оценки в журнале учета занятий.

Зачет с оценкой служит для оценки работы студента в течение всего срока обучения и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. По итогам зачета с оценкой выставляется оценка по шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рекомендации по выполнению практических заданий

По степени сложности или характеру умственной деятельности практические задания делят на простые и сложные. Сложность оценивается по числу операций, которые необходимо выполнить при ее решении. Простые задания являются тренировочными и требуют для своего решения изученной формулы и знания порядка действий в различных опасных ситуациях. Их решение сводится к простейшим вычислениям в одно действие. Наиболее частое применение этих заданий на начальном этапе закрепления учебного материала, так как на этом этапе деятельность учащихся носит репродуктивный характер. Задания, решение которых требуют нескольких действий называют сложными. К сложным задачам, при решении которых выполняются репродуктивная деятельность относится, например, комбинированные задания.

Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.

Важным условием успешного освоения дисциплины «Экономическая оценка инвестиций» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений,

а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система академического обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Подготовка к лекциям.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в

коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение:

1) главного в тексте;

2) основных аргументов;

3) выводов.

Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам

изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информации может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

· сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;

· обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;

· фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;

· готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;

· работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;

· пользоваться реферативными и справочными материалами;

· контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;

· обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.

· пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);

· использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;

· повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;

· обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);

· использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Задания студентам на самостоятельную работу по темам

Задания на самостоятельную работу студентов по теме 1.

Цель задания: получение теоретических знаний в области основ государственного управления и специфики управления трудовыми коллективами.

Содержание: подготовка докладов по теме «Теоретические основы управления конфликтами в трудовых коллективах.»

Срок выполнения: к следующим групповому и семинарскому занятиям.

Ориентировочный объем доклада: не менее трех страниц формата А4.

Отчетность: устное сообщение.

Метод оценки: пятибалльная.

Задания на самостоятельную работу студентов по теме 2

Цель задания: знакомство с принципами формирования и развития конфликтов в трудовых организациях, способов их разрешения и избегания..

Содержание: подготовка докладов по теме: «Формы, этапы, особенности развития конфликтов в трудовых коллективах»

Срок выполнения: к следующим групповому и семинарскому занятиям

Ориентировочный объем доклада: не менее трех страниц формата А4.

Отчетность: устное сообщение.

Метод оценки: пятибалльная.

Задания на самостоятельную работу студентов по теме 3

Цель задания: получение теоретических знаний и практических навыков в области управления конфликтами в трудовых коллективах.

Содержание: подготовка докладов по теме: «Управление конфликтами в трудовых коллективах, оптимальное сочетание приемов и методов.»

Срок выполнения: к следующим групповому и семинарскому занятиям

Ориентировочный объем доклада: не менее трех страниц формата А4.

Отчетность: устное сообщение.

Метод оценки: пятибалльная.

Задания на самостоятельную работу студентов по теме 4

Цель задания: получение теоретических знаний в области управления конфликтами в трудовых коллективах органов государственной власти.

Содержание: подготовка докладов по темам: «Управление конфликтами в трудовых коллективах органов государственной власти.»

Срок выполнения: к следующим групповому и семинарскому занятиям

Ориентировочный объем доклада: не менее трех страниц формата А4.

Отчетность: устное сообщение.

Метод оценки: пятибалльная.

Примерные темы для написания рефератов, докладов

1. Определение управления и специфика управления производственными коллективами.
2. Функции управления в трудовых коллективах.
3. Этапы развития идей и взглядов на проблемы социального управления.
4. Функции управления трудовыми коллективами
5. Типы и уровни конфликтов в организации
6. Профилактика конфликтов и конструктивные стратегии их разрешения.
7. Искусство управления организационными конфликтами в Японии.
8. Причины возникновения конфликтов в организации.
9. Психологический анализ конфликта между руководителем и сотрудниками.
10. Влияние стиля руководства на конфликтность организации.
11. Организационная культура как фактор предупреждения конфликтов в коллективе
12. Влияние задач руководителя на выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации
13. Возможности руководителя в предупреждении и разрешении конфликтов в организации
14. Гендерные различия в поведении во время конфликта
15. Психологический анализ способов разрешения конфликтов
16. Возможности социально-психологического тренинга в решении организационного конфликта.

17. Психологическая диагностика конфликтности в организации.
18. Служба психологической помощи сотрудникам в организации.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 219 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07226-6. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL:https://urait.ru/bcode/472350.
2. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 236 с. - ISBN 978-5-534-05153-7. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: https://biblio-online.ru/bcode/438893

6.2. Дополнительная литература.

1. *Каменская, В. Г.* Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В. Г. Каменская. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 150 с. - (Серия: Авторский учебник). - ISBN 978-5-534-05670-9.
2. *Семенов, В. А.* История зарубежной конфликтологии в 2 т.: учебник для бакалавриата и магистратуры / В. А. Семенов. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 214 с. - (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-06164-2.
3. *Хасан, Б. И.* Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б. И. Хасан. - 2-е изд., стер. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 204 с. - (Серия: Авторский учебник). - ISBN 978-5-534-06474-2.
4. *Черепанова, Е. С.* Философия конфликта: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Е. С. Черепанова. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 195 с. - (Серия: Актуальные монографии). - ISBN 978-5-534-05599-3.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 144 с. - (Университеты России). - ISBN 978-5-534-08403-0. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: https://biblio-online.ru/bcode/438316
2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 290 с. - ISBN 978-5-9916-9068-3. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: https://biblio-online.ru/bcode/433813

2.3. Нормативные правовые документы.

2.4. Интернет-ресурсы, справочные системы.

1.http://psyera.ru/4861/etika-delovyh-otnosheniy-etiket-v-delovoy-karere
2.http://kuntsevo.mos.ru/upravs/kodeks_gosslugby.php
3.http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/55071469/
4.http://psykam.ucoz.com/

3. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины осуществляется в учебной аудитории, соответствующей по вместимости количеству студентов потока или учебной группы. Для успешного освоения дисциплины аудитория оборудована мультимедийным комплексом и экраном для демонстрации слайдовых презентаций и иных форм визуализации учебного материала.

Для демонстрации презентаций студентов на практических занятиях могут использоваться мультимедийные средства, имеющиеся в распоряжении кафедры (проектор, экран, ноутбук).

Перечень информационных технологий, программных продуктов, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	
1	Операционная система (MS Windows XP/Vista/7);
2	Пакет офисных программ (MicrosoftOffice или OpenOffice);
3	Антивирусная программа (NOD32, Dr.Web, Kaspersky и др.);
4	Интернет-браузер (Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Google Chrome идр.);
5	Различные утилиты (Архиваторы, программы записи компакт-дисков, файловые менеджеры, программы просмотра изображений и др.);
6	• Универсальная интернет-энциклопедия Wikipedia http://ru.wikipedia.org • ЭБС Лань http://e.lanbook.com • ЭБС IPRbooks http://www.iprbookshop.ru • ЭБС Юрайт http://www.biblio-online.ru • Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/ • Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru • Федеральный образовательный портал «Российское образование» http://www.edu.ru