МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Методы профилактики конфликтов в трудовом коллективе (ГПО-2)

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.03 Управление персоналом**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление персоналом организации**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**
Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	18	18	часов
2	Контроль самостоятельной работы	2	2	часов
3	Всего контактной работы	20	20	часов
4	Самостоятельная работа	192	192	часов
5	Всего (без экзамена)	212	212	часов
6	Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
7	Общая трудоемкость	216	216	часов
			6.0	З.Е.

Контрольные работы: 7 семестр - 1
Зачет: 7 семестр

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шелупанов А.А.
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.02.2018
Уникальный программный ключ:
c53e145e-8b20-45aa-9347-a5e4dbb90e8d

Томск 2018

Согласована на портале № 46167

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 6 от «14» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.03 Управление персоналом, утвержденного 14.12.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент каф. менеджмента _____ А. В. Богомолова

Заведующий обеспечивающей каф. менеджмента _____ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО _____ И. П. Черкашина

Заведующий выпускающей каф. менеджмента _____ М. А. Афонасова

Эксперты:

Доцент кафедры технологий электронного обучения (ТЭО) _____ Ю. В. Морозова

Профессор кафедры менеджмента (менеджмента) _____ М. А. Афонасова

Согласована на портале № 46167

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование теоретических и практических знаний, умений и навыков в области теории мотивации, лидерства и власти, конфликтологии (способах разрешения конфликтных ситуаций в различных сферах) для решения стратегических и управленческих задач в профессиональной деятельности.

1.2. Задачи дисциплины

– познакомить с теорией конфликта и систематизировать их соответствующие представления.

– развить умения моделировать развитие конфликтной ситуации и поведение партнеров по общению и прогнозировать результаты межличностных взаимодействий.

– развить навыки разрешения и предупреждения конфликтов в трудовом коллективе и успешного ведения переговоров.

–

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Методы профилактики конфликтов в трудовом коллективе (ГПО-2)» (Б1.В.ДВ.4.2) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Деловые коммуникации и этика деловых отношений, Культурология, Основы организации труда, Психофизиология профессиональной деятельности, Теория лидерства.

Последующими дисциплинами являются: Психология личности и профессиональное самоопределение (ГПО-4), Управление персоналом организации, Управление человеческими ресурсами.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-7 знанием целей, задач и видов аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации, умением разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала и владением навыками проведения аттестации, а также других видов текущей деловой оценки различных категорий персонала;

– ПК-30 знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике;

– ПК-33 владением навыками самоуправления и самостоятельного обучения и готовностью транслировать их своим коллегам, обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** основных теориях и концепциях взаимодействие людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, деловой оценки различных категорий персонала, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; типы организационной культуры и методы ее формирования;средства и инструменты предупреждения и профилактики личной профессиональной деформации и профессионального выгорания; основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации.

– **уметь** разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала; применять методы диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации; обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания.

– **владеть** навыками проведения аттестации, а также других видов текущей деловой оценки различных категорий персонала; навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации; методами предупреждения и профилактики личной профессиональной

Согласована на портале № 46167

деформации и профессионального выгорания.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		7 семестр
Контактная работа (всего)	20	20
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	18	18
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа (всего)	192	192
Подготовка к контрольным работам	40	40
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	100	100
Подготовка и написание отчета по практике	27	27
Представление отчета по практике к защите	25	25
Всего (без экзамена)	212	212
Подготовка и сдача зачета	4	4
Общая трудоемкость, ч	216	216
Зачетные Единицы	6.0	

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	СРП, ч	КСР, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр					
1 Определение целей и задач этапа проекта	3	2	30	33	ПК-30, ПК-33, ПК-7
2 Разработка (актуализация) технического задания этапа проекта	3		30	33	ПК-30, ПК-33, ПК-7
3 Постановка индивидуальных задач в рамках выполнения этапа проекта	4		30	34	ПК-30, ПК-33, ПК-7
4 Выполнение индивидуальных задач в рамках этапа проекта	4		30	34	ПК-30, ПК-33, ПК-7
5 Составление отчета	2		47	49	ПК-30, ПК-33, ПК-7
6 Защита отчета о выполнении этапа проекта (рецензирование отчета)	2		25	27	ПК-30, ПК-33, ПК-7
Итого за семестр	18	2	192	212	

Согласована на портале № 46167

Итого	18	2	192	212	

5.2. Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Определение целей и задач этапа проекта	Общее понятие конфликта. Виды конфликтов в зависимости от: способа решения, природы возникновения, направленности действия, степени выраженности, количества участников. Понятия «прогнозирование конфликтов», «профилактика конфликтов».	3	ПК-30, ПК-33, ПК-7
	Итого	3	
2 Разработка (актуализация) технического задания этапа проекта	Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов. Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов. Особенности организационных конфликтов, их основные типы. Анализ методов урегулирования конфликтов в организации.	3	ПК-30, ПК-33, ПК-7
	Итого	3	
3 Постановка индивидуальных задач в рамках выполнения этапа проекта	Особенности организационных конфликтов, их основные типы. Анализ методов урегулирования конфликтов в организации. Сущность трудового конфликта, виды трудовых конфликтов. Предмет, причины, функции трудовых конфликтов. Предупреждение трудовых конфликтов.- Ключевые факторы стратегии формирования и развития человеческого капитала организации.	4	ПК-30, ПК-33, ПК-7
	Итого	4	
4 Выполнение индивидуальных задач в рамках этапа проекта	Динамика развития конфликтов в организации. Динамика развития конфликтов в организации. Формы управления конфликтами в организации. Связь форм управления конфликтами и устранения причин конфликта в организации.Способы управления конфликтами в организации. Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации. Социально-психологические алгоритмы управления конфликтами в организации. Организаци-	4	ПК-30, ПК-33, ПК-7

Согласована на портале № 46167

	онные возможности управления конфликтами в организации. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации.		
	Итого	4	
5 Составление отчета	Содержание, оформление, правила. Определение комплекса требований к заключительному отчету: формальные и качественные требования. Структура отчета и основные количественные показатели. Графическое представление информации в отчете. Использование прикладных программ и технических средств для формирования отчета.	2	ПК-30, ПК-33, ПК-7
	Итого	2	
6 Защита отчета о выполнении этапа проекта (рецензирование отчета)	Подготовка отчета к защите	2	ПК-30, ПК-33, ПК-7
	Итого	2	
Итого за семестр		18	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин					
	1	2	3	4	5	6
Предшествующие дисциплины						
1 Деловые коммуникации и этика деловых отношений	+	+	+	+	+	+
2 Культурология	+	+	+	+	+	+
3 Основы организации труда			+	+	+	+
4 Психофизиология профессиональной деятельности			+	+	+	+
5 Теория лидерства			+	+	+	+
Последующие дисциплины						
1 Психология личности и профессиональное самоопределение (ГПО-4)		+	+	+	+	+
2 Управление персоналом организации		+	+	+	+	+
3 Управление человеческими ресурсами			+	+	+	+

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Согласована на портале № 46167

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	СРП	КСР	Сам. раб.	
ПК-7	+	+	+	Контрольная работа, Защита отчета, Проверка контрольных работ, Отчет по ГПО, Зачет, Тест
ПК-30	+	+	+	Контрольная работа, Защита отчета, Проверка контрольных работ, Отчет по ГПО, Зачет, Тест
ПК-33	+	+	+	Контрольная работа, Защита отчета, Проверка контрольных работ, Отчет по ГПО, Зачет, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Контроль самостоятельной работы

Виды контроля самостоятельной работы приведены в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Виды контроля самостоятельной работы

№	Вид контроля самостоятельной работы	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции
7 семестр			
1	Контрольная работа	2	ПК-30, ПК-33, ПК-7
Итого		2	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
7 семестр				
1 Определение целей и задач этапа проекта	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	20	ПК-30, ПК-33, ПК-7	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	10		
	Итого	30		
2 Разработка (актуализация) технического задания этапа	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	20	ПК-30, ПК-33, ПК-7	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контроль-	10		

Согласована на портале № 46167

проекта	ным работам			
	Итого	30		
3 Постановка индивидуальных задач в рамках выполнения этапа проекта	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	20	ПК-30, ПК-33, ПК-7	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	10		
	Итого	30		
4 Выполнение индивидуальных задач в рамках этапа проекта	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	20	ПК-30, ПК-33, ПК-7	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	10		
	Итого	30		
5 Составление отчета	Подготовка и написание отчета по практике	27	ПК-30, ПК-33, ПК-7	Зачет, Отчет по ГПО, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	20		
	Итого	47		
6 Защита отчета о выполнении этапа проекта (рецензирование отчета)	Представление отчета по практике к защите	25	ПК-30, ПК-33, ПК-7	Зачет, Защита отчета, Тест
	Итого	25		
	Выполнение контрольной работы	2	ПК-30, ПК-33, ПК-7	Контрольная работа
Итого за семестр		192		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		196		

10. Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Лопарев, А. В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 290 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9068-3. — Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/A3965F22-B30E-46E8-B7AC-DB744E01CBF8 (дата обращения: 14.09.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 219 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-

Согласована на портале № 46167

5-534-07226-6. — Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/060DBAF1-935D-40B2-A89F-4E25185B8266 (дата обращения: 14.09.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Ларионова А.В. Групповое проектное обучение [Электронный ресурс]: Методические указания по подготовке к лабораторным, практическим занятиям и самостоятельной работе / А. В. Ларионова - Томск: ТУСУР, 2018. 17 с. - Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 14.09.2018).
2. Консультирование и коучинг персонала в организации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. В. Антонова [и др.] ; под ред. Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 370 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00568-4. — Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/502708DC-EF85-4939-91A3-F9C1625D9598 (дата обращения: 14.09.2018).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Библиотека ТУСУР - https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh/uis-rossiya
2. Официальный сайт Минфина РФ http: //www.minfin.ru
3. Официальный сайт Госкомстата РФ http: //www.gks.ru
4. Словарь экономических терминов http://economicportal.ru
5. КонсультантПлюс: www.consultant.ru (доступ из личного кабинета студента по ссылке https://study.tusur.ru/study/download/)
6. ЭБС «Юрайт»: www.biblio-online.ru (доступ из личного кабинета студента по ссылке https://biblio.fdo.tusur.ru/)
7. Экономические разделы поисковых систем общего назначения http://www.google.com/»
8. eLIBRARY.RU http://www.elibrary.ru

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Кабинет для самостоятельной работы студентов

учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Коммутатор MicroTeak;

Согласована на портале № 46167

- Компьютер PENTIUM D 945 (3 шт.);
- Компьютер GELERON D 331 (2 шт.);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-zip (с возможностью удаленного доступа)
- Google Chrome (с возможностью удаленного доступа)
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows (с возможностью удаленного доступа)
- MS Office версий 2010 (с возможностью удаленного доступа)
- Microsoft Windows (с возможностью удаленного доступа)
- OpenOffice (с возможностью удаленного доступа)
- КонсультантПлюс (с возможностью удаленного доступа)

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

Согласована на портале № 46167

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. Технология эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

а) убедить соперника в своей правоте;

б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;

в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;

г) добиться превосходства в споре.

2. Первое правило самоконтроля эмоций — это:

а) спокойная реакция на эмоциональные действия партнера;

б) перевод темы разговора;

в) отвлечение от ненужной информации;

г) установка на рациональное восприятие соперника;

д) попытка понять мотивы соперника.

3. 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) противоборство между субъектами социального взаимодействия, направленное на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

4. 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.

5. Конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями – это:

а) мотивационный конфликт;

б) нравственный конфликт;

в) ролевой конфликт;

г) конфликт неадекватной самооценки.

6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, подразумевающая принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени:

а) приспособление;

б) компромисс;

в) сотрудничество.

7. Если личность заняла позицию, отличную от позиции своей группы, то возникший в результате этого конфликт является:

а) межличностным;

б) межгрупповым;

в) внутриличностным;

г) между личностью и группой.

8. Какие из перечисленных способов разрешения конфликтов относятся к педагогическим?

а) убеждение;

б) просьба;

Согласована на портале № 46167

в) беседа;

г) решение суда.

9. Использование принципа единоначалия относится к следующему способу управления конфликтной ситуацией:

а) общеорганизационные комплексные цели;

б) разъяснение требований к работе;

в) структура системы вознаграждений;

г) координационные и интеграционные механизмы.

10. Если руководитель стремится завоевать командную роль относительно делового партнера, пытается провести свою позицию по спорному вопросу, несмотря на возражения его партнеров, и проявляет при этом максимум активности, то такое поведение относится к стратегии:

а) сотрудничества;

б) компромисса;

в) ухода;

г) соперничества.

11. Причиной трудового конфликта может быть

а) задержка заработной платы;

б) плохая организация;

в) экстремальная ситуация;

г) здоровье руководителя;

д) реструктуризация.

12. В чем заключается различие

консенсуса от компромисса:

а) принятие решения большинством;

б) нет различий;

в) принятие решения меньшинством;

г) направленность на ценности партнера.

13. Стресс является результатом:

а) отрицательных событий в личной жизни;

б) отрицательных событий в личной жизни, в организации;

в) отрицательных и положительных событий в личной жизни и в организации.

14. Производственный конфликт в основном возникает из — за:

а) нечеткого разделения функций, несоответствия норм;

б) низкого уровня организации труда, низкой квалификации работников;

в) несовпадения ценностей, личной неприязни.

15. Если убеждения, ценности коллеги по работе вызывают чувство раздражения, возмущения, неприятия, то:

а) следует ему об этом сказать, пусть пересмотрит свою позицию;

б) следует исключить общение с ним;

в) следует вспомнить, что не существует идеальных людей, проявлять сдержанность, так как раздражение не может быть основой конструктивного сотрудничества.

16. Социальный контроль за своими членами осуществляет:

а) неформальная организация;

б) формальная организация;

в) социально ответственная организация.

17. Председатель профсоюза является:

а) неформальным лидером;

б) формальным лидером;

в) и формальным, и неформальным лидером.

18. Результат осознанной позиции и поведения человека в области трудовой деятельности, связанный с должностным или профессиональным ростом, называется:

а) карьера;

б) профессионализация;

в) творческое развитие.

Согласована на портале № 46167

19. Вид карьеры, выделяющийся по критерию «степень реализации» называется:

а) общественно-полезный;

б) потенциальный;

в) личностный.

20. Причины стрессов, связанных с условиями труда, у молодых специалистов в начальный период работы включают в себя:

а) плановое сокращение персонала;

б) стиль управления непосредственного начальника;

в) конфликт между организацией и поставщиками;

г) свет, шум, температура и загрязнение воздуха, вибрацию и т.д.

14.1.2. Темы контрольных работ

Устанавливаются техническим заданием.

1. Психологические механизмы управления конфликтами

2. Факторы негативно влияющие на принятие управленческих решений

3. Характеристика структурных методов управления конфликтами

4. Характеристика медиации как коммуникативного процесса в практике управления конфликтами

5. Характеристика технологий переговорного процесса в практике управления конфликтами

14.1.3. Зачёт

Приведены примеры типовых заданий из банка контрольных тестов, составленных по пройденным разделам дисциплины

1. К какому типу кофликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

а) снисходительное отношение;

б) негативное отношение;

в) менторские отношения;

г) нарушение этики;

д) нечестность и неискренность.

2. Управление конфликтами — это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие 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 воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

3. 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.

4. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

а) обмену информацией;

б) налаживанию добрых взаимоотношений;

в) достижению взаимопонимания;

г) расширению темы общения;

д) усилению информационного воздействия на партнера.

5. Под конфликтами в сфере управления понимают:

а) конфликт между субъектами и объектами управления;

б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и

Согласована на портале № 46167

объектов управления;

в) конфликты между субъектами управления различных уровней;

г) конфликты между руководителем и подчиненными;

д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

6. 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.

7. 8. 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;

в) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;

д) стиль руководства; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

8. 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.

9. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

а) конструктивная; рациональная; деструктивная;

б) компромисс; борьба; сотрудничество;

в) рациональная; иррациональная; конформистская;

г) конструктивная; деструктивная; конформистская;

д) борьба; уступка; компромисс.

10. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»?

а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой работы; налицо эмоциональное поведение;

б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;

в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;

г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.

11. К методам изучения и оценки личности относятся:

а) наблюдение, опрос, метод картографии;

б) наблюдение, опрос, тестирование;

в) наблюдение, опрос, социометрический метод;

г) наблюдение, социометрический метод, тестирование;

д) метод картографии, опрос, тестирование.

Согласована на портале № 46167

12. К методам изучения и оценки социально-психологических явлений в группах относятся:

а) наблюдение, опрос, метод картографии;

б) наблюдение, опрос, тестирование;

в) наблюдение, опрос, социометрический метод;

г) наблюдение, социометрический метод, тестирование;

д) метод картографии, опрос, тестирование.

13. Фокус-группа как метод оценки социально-психологических явлений в группах позволяет:

а) выявить сплоченность группы;

б) выявить социально-психологический климат в группе;

в) выявить лидера в группе;

г) получить информацию о составе микрогрупп;

д) получить субъективную информацию по восприятию чего-либо.

14. К трем главным стратегиям подхода руководителя к конфликту относятся:

а) нормативная, этическая, реалистическая;

б) нормативная, гуманистическая, реалистическая;

в) нормативная, этическая, гуманистическая;

г) нормативная, интегративная, реалистическая;

д) нормативная, этическая, идеалистическая.

15. К методам управления конфликтами относятся:

а) разъяснение требований к работе, наблюдение, опрос, метод картографии;

б) наблюдение, опрос, тестирование, применение координационного и интеграционного механизма;

в) установление общеорганизационных комплексных целей, наблюдение, опрос, социометрический метод;

г) использование власти, экспертный метод, убеждение участников конфликта, разъяснение требований к работе;

д) экспертный метод, метод картографии, опрос, тестирование.

16. К методам диагностики и анализа конфликта относятся:

а) наблюдение, опрос, метод картографии;

б) наблюдение, опрос, тестирование;

в) наблюдение, опрос, социометрический метод;

г) наблюдение, социометрический метод, тестирование;

д) метод картографии, опрос, тестирование.

17. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:

а) ригидный тип;

б) неуправляемый тип;

в) демонстративный тип;

г) сверхточный тип;

д) «бесконфликтный тип».

18. Основные принципы медиации:

а) добровольность; равноправие сторон; нейтралитет медиатора; поддержание высокого статуса медиатора;

б) добровольность; равноправие сторон; нейтралитет медиатора; конфиденциальность;

в) добровольность; равноправие сторон; нейтралитет медиатора; конфиденциальность; поддержание высокой самооценки у участников конфликта;

г) добровольность; равноправие сторон; нейтралитет медиатора; поддержание высокой самооценки в глазах соперника;

д) добровольность; равноправие сторон; поддержание высокого ста- туса медиатора; конфиденциальность.

19. Первое правило самоконтроля эмоций — это:

а) спокойная реакция на эмоциональные действия партнера;

Согласована на портале № 46167

б) перевод темы разговора;

в) отвлечение от ненужной информации;

г) установка на рациональное восприятие соперника;

д) попытка понять мотивы соперника.

20. Технология эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

а) убедить соперника в своей правоте;

б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;

в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;

г) добиться превосходства в споре.

14.1.4. Темы проектов ГПО

Выбор темы проектов ГПО определяется в соответствии с научными направлениями работы кафедры и направлением подготовки, по которому обучаются студенты и/или направлению их научно-исследовательской деятельности.

Формулировка и развитие тематики проекта проводится при непосредственном участии руководителя проектной группы, которые планирует сроки и индивидуальные задачи для каждого участника. Индивидуальное задание каждого студента, участника проектной группы, связано с выполнением задач предусмотренных техническим заданием проекта.

14.1.5. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

- чтение или просмотр материала необходимо осуществлять медленно, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

- если в тексте встречаются термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

- необходимо осмысливать прочитанное и изученное, отвечать на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия в форме вебинаров. Расписание вебинаров публикуется в кабинете студента на сайте Университета. Запись вебинара публикуется в электронном курсе по дисциплине.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения

Согласована на портале № 46167

С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 46167