

**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

## 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

## 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, Психобиология 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

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	

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

	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.

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 контрольным работам	10		

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-



### **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](http://www.consultant.ru) (доступ из личного кабинета студента по ссылке <https://study.tusur.ru/study/download/>)
6. ЭБС «Юрайт»: [www.biblio-online.ru](http://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;

- 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.

## 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;

- 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.

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 конфликтогенов 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

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.

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 статуса медиатора; конфиденциальность.

19. 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.

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
-----------------------	------------------------------------------	----------------------------------------------



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.