


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
Управления персоналом

 И.Б. Дуракова

30.05.2018

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.04.01 Технологии разрешения конфликтов

1. **Шифр и наименование направления подготовки/специальности:**  
38.04.03 Управление персоналом
  2. **Профиль подготовки/специализации:**  
Управление персоналом в международном бизнесе
  3. **Квалификация (степень) выпускника:** магистр
  4. **Форма образования:** заочная
  5. **Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** Управления персоналом
  6. **Составители программы:** Исаева О.В., к.э.н., доцент
  7. **Рекомендована:** НМС экономического факультета  
протокол № 5 от 24.05.2018
- 
- 

8. **Учебный год:** 2019/2020

**Семестр:** 3,4

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины:

**Цель** изучения дисциплины состоит в развитии у обучающихся знаний и навыков, позволяющих проводить диагностику и анализ существующих конфликтов в организации, обеспечивать их профилактику и конструктивность разрешения в условиях кросскультурной среды.

### Задачи дисциплины:

- знакомство со спецификой конфликтов в организации в условиях кросскультурной среды, их видами и функциями;
- развитие представлений о структуре и динамике конфликта в условиях кросскультурной среды, стратегиях поведения в конфликте;
- формирование навыков проведения диагностики конфликтов в организации, функционирующей в условиях международного бизнеса и их профилактики;
- развитие навыка ведения переговоров для разрешения конфликтной ситуации в условиях кросскультурной среды.

## 10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: Дисциплина относится к базовой части блока Б.1.

Обучающийся должен владеть культурой мышления, способностями к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, освоить программу бакалавриата и иметь знания по следующим дисциплинам магистерской программы: «Управление организационной культурой», «Системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности», «Управление поведением персонала», «Управление персоналом интернационального предприятия».

## 11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

| Компетенция |  | Планируемые результаты обучения  |
|-------------|--|--|
| Код         | Название   |  |
| ПК-8        | способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру | <b>знать:</b><br>методологию обеспечения профилактики конфликтов в кросскультурной среде, поддержания комфортного морально-психологического климата в организации и эффективной организационной культуры;<br><b>уметь:</b><br>применять знания и осуществлять на практике профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру;<br><b>владеть (иметь навык(и)):</b><br>навыками диагностики и профилактики конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру |

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. 2 ЗЕТ / 72 час.**

**Форма промежуточной аттестации** *зачет*

**13. Виды учебной работы:**

| Вид учебной работы     | Трудоемкость (часы) |              |        |       |
|------------------------|---------------------|--------------|--------|-------|
|                        | Всего               | По семестрам |        |       |
|                        |                     | 3 сем.       | 4 сем. | ..... |
| Аудиторные занятия     | 10                  | 10           | -      |       |
| в том числе:           |                     |              |        |       |
| лекции                 | 4                   | 4            | -      |       |
| практические           | 6                   | 6            | -      |       |
| лабораторные           | нет                 | нет          | нет    |       |
| Самостоятельная работа | 58                  | 44           | 14     |       |
| Зачет                  | 4                   | -            | 4      |       |
| Итого:                 | 72                  | 54           | 18     |       |

**13.1 Содержание разделов дисциплины:**

| № п/п                          | Наименование раздела дисциплины                 | Содержание раздела дисциплины  |
|--------------------------------|---|--|
| <b>1. Лекции</b>               |   |  |
| 1.1                            | Конфликт: понятие, виды, функции.               | Понятие конфликта. Объект и предмет конфликта. Виды конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.  |
| 1.2                            | Причины, структура и динамика конфликта         | Причины возникновения конфликтов. Объективные и личностные факторы возникновения конфликтов. Специфика структуры конфликта. Динамика конфликта (предконфликтная ситуация, открытый конфликт, послеконфликтный период). Характеристика стадии эскалации.  |
| 1.3                            | Профилактика конфликтов в организации.          | Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов. Специфика профилактики конфликтов в кросскультурной среде. Организационно - управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально - психологические условия профилактики конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.         |
| 1.4                            | Технологии диагностики конфликтов в организации | Проблемы диагностики конфликтов. Основные методы изучения конфликтов. Опросные методы: диагностика конфликтов на личностном уровне, диагностика конфликтов на межличностном уровне. Методика диагностики взаимоотношений в группе. Диагностика межгрупповых конфликтов в организации.  |
| 1.5                            | Технологии урегулирования конфликтов.           | Основные критерии конструктивного разрешения конфликта. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Основные стратегии разрешения конфликта.   |
| 1.6                            | Управление конфликтами.                         | Структурные методы разрешения конфликта. Организационный подход к управлению конфликтами в кризисной ситуации. Технология разрешения конфликтов. Групповая динамика и выбор позиции руководителя на каждом этапе. Ошибки руководителей в конфликтных ситуациях. Модели поведения в конфликтной ситуации.   |
| <b>2. Практические занятия</b> |   |  |
| 2.1                            | Конфликт: понятие, виды, функции.               | Эволюция представлений и роль конфликтов в развитии общества Проблема типологии конфликтов. Объективные элементы конфликта. Личностные элементы конфликта. Основные понятия курса: участники конфликта, причины конфликта, конфликтная ситуация, конфликтное поведение, результаты конфликта. Различные подходы к определению понятия конфликта. |

|     |   |  |
|-----|---|--|
|     |   | Специфика конфликтов в кросскультурной среде.  |
| 2.2 | Причины, структура и динамика конфликта | Личностные факторы возникновения конфликтов в кросс-культурной среде. Структура конфликта. Психологические составляющие конфликта, конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации. Предконфликтная ситуация. Открытый конфликт. Послеконфликтный период.                              |
| 2.3 | Профилактика конфликтов в организации.  | Приёмы психологической защиты в конфликтных ситуациях. Самодиагностика и техники оперативной саморегуляции. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.   |
| 2.4 | Диагностики конфликтов в организации    | Проблематика и основные методы изучения конфликтов. Структурная модель конфликта. Диагностика организационных конфликтов по модели Л.Гринхелга. Опросные методы.   |
| 2.5 | Технологии урегулирования конфликтов.   | Стратегии разрешения и урегулирования конфликта. Роль коллектива в преодолении конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений. |
| 2.6 | Управление конфликтами.                 | Руководитель как субъект конфликта. Правовая культура руководителя. Руководитель - посредник в конфликте. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов. Культура профессионального поведения руководителя. Особенности и способы решения конфликтов «руководитель – подчиненный».      |

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

| № п/п | Наименование раздела дисциплины                  | Виды занятий (часов) |              |              |                        | Всего |
|-------|--|----------------------|--------------|--------------|------------------------|-------|
|       |  | Лекции               | Практические | Лабораторные | Самостоятельная работа |       |
| 1.    | Конфликт: понятие, виды, функции.                | 0,5                  | 1            | -            | 6                      | 7,5   |
| 2.    | Причины, структура и динамика конфликта.         | 0,5                  | 1            | -            | 6                      | 7,5   |
| 3.    | Профилактика конфликтов в организации.           | 0,5                  | 1            | -            | 10                     | 11,5  |
| 4.    | Технологии диагностики конфликтов в организации. | 1                    | 1            | -            | 12                     | 14    |
| 5.    | Технологии урегулирования конфликтов.            | 0,5                  | 1            | -            | 12                     | 13,5  |
| 6.    | Управление конфликтами.                          | 1                    | 1            | -            | 12                     | 14    |
| 7     | Зачет  | -                    | -            | -            | -                      | 4     |
|       | Итого:   | 4                    | 6            | -            | 58                     | 72    |

### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

*(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: работа с конспектами лекций, презентационным материалом, выполнение практических заданий, тестов, заданий текущей аттестации и т.д.)*

Основной формой организации обучения магистранта являются аудиторные занятия, проводящиеся в форме лекций и практических занятий под руководством преподавателя, а также самостоятельная работа.

#### **Методические указания для обучающихся по подготовке к лекционным занятиям.**

Лекция – это устное систематическое и последовательное изложение преподавателем материала по какой-либо проблеме, методу, теме курса.

Для традиционной вузовской лекции характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы. В

этой связи конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Целесообразно, лишь поняв основную мысль, излагаемую лектором, 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.

#### **Методические указания для обучающихся по подготовке к практическим занятиям.**

Лекционный материал является базовым, с которого необходимо начать освоение соответствующего раздела или темы. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Подготовку к каждому практическому занятию обучающийся 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.

Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно отвечать на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и сети Интернет является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

#### **Методические указания для обучающихся по самостоятельной работе.**

Самостоятельная работа выступает в качестве средства организации и управления самостоятельной деятельности обучающихся, которая обеспечивается умением осуществлять планирование деятельности, искать решение проблемы или вопроса, рационально организовывать рабочее время и использовать необходимые для этого инструменты. Самостоятельная работа служит получению новых знаний, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию профессиональных компетенций. Для проведения самостоятельной работы определены следующие рекомендации: систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы обеспечивает эффективное освоения данной дисциплины и выявление проблемных точек; консультирование с преподавателем позволяет получать методические указания по содержанию выполняемого задания, срокам и видам контроля.

#### **Методические указания для обучающихся по подготовке к зачету.**

По завершению изучения дисциплины сдается зачет. В период подготовки к зачету магистрант вновь обращается к уже изученному (пройденному) учебному материалу. Подготовка магистранта к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в

течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) зачета. Зачет проводится по билетам (тестам), охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рабочую программу дисциплины, нормативную, учебную и рекомендуемую литературу. Основное в подготовке к сдаче зачета - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы.

Подготовка к зачету заключается в изучении тщательной проработке магистрантом учебного материала дисциплины с учётом учебников, лекционных и семинарских занятий, сгруппированном в виде контрольных вопросов.

Зачет по курсу проводится в виде тестирования или по билетам.

На зачете по билетам студент даёт ответы на вопросы билета после предварительной подготовки. Магистранту предоставляется право отвечать на вопросы билета без подготовки по его желанию. Преподаватель имеет право задавать дополнительные вопросы, если студент недостаточно полно осветил тематику вопроса, если затруднительно однозначно оценить ответ, если студент не может ответить на вопрос билета, если магистрант отсутствовал на занятиях в семестре.

Качественной подготовкой к зачету является:

- полное знание всего учебного материала по курсу;
- свободное оперирование материалом;
- демонстрация знаний дополнительного материала;
- чёткие правильные ответы на дополнительные вопросы.

Непосредственная подготовка к зачету осуществляется по вопросам, представленным в данной учебной программе.

## 15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

| № п/п | Источник   |
|-------|--|
| 1.    | Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология: [учебник для вузов] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2014. — 503 с.  |
| 2.    | Конфликтология: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / под ред. В.П. Ратникова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 543 с.- ISBN: 978-5-238-02174-4. - <URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=115393&amp;sr=1">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=115393&amp;sr=1</a> >. |

б) дополнительная литература:

| № п/п | Источник   |
|-------|--|
| 4.    | Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Проспект, 2016. — 336 с.  |
| 5.    | Иванов Л.В. Управление конфликтами. — М.: Лаборатория Книги, 2012. — 102 с. - ISBN: 978-5-504-00932-2. - <URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=142696&amp;sr=1">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=142696&amp;sr=1</a> >.  |
| 6.    | Кильмашкина, Татьяна Николаевна. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2015. — 278 с. - ISBN: 978-5-238-01542-2. - <URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=115392&amp;sr=1">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=115392&amp;sr=1</a> >. |

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

| № п/п | Источник  |
|-------|---|
| 1.    | Официальный веб-сайт Президента РФ <a href="http://www.president.kremlin.ru/">www.president.kremlin.ru/</a>                   |
| 2.    | Федеральное агентство по науке и инновациям: <a href="http://www.fasi.gov.ru/">http://www.fasi.gov.ru/</a>                    |
| 3.    | Федеральная служба государственной статистики <a href="http://www.fsgs.ru">www.fsgs.ru</a>                                    |
| 4.    | Справочная правовая система Консультант плюс: <a href="http://www.consultant.ru/online/">http://www.consultant.ru/online/</a> |
| 5.    | ЭБС "Университетская библиотека online" <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>                             |
| 6.    | ЭБС Издательство «Лань» <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>   |
| 7.    | Национальный союз кадровиков <a href="http://www.kadrovik.ru/">http://www.kadrovik.ru/</a>                                    |
| 8.    | Сообщество менеджеров E-xecutive <a href="http://www.e-xecutive.ru/">http://www.e-xecutive.ru/</a>                            |

| № п/п | Источник  |
|-------|---|
| 9.    | Human Resource Management <a href="http://www.hrm.ru/">http://www.hrm.ru/</a> |

## 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

| № п/п | Источник  |
|-------|---|
| 1.    | Кибанов А.Я., Коновалова В.Г., Белова О.Л. Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами: учебно-практическое пособие / под ред. А.Я. Кибанова. – Москва: Проспект 2015. – 88 с. |
| 2.    | Емельянов, Станислав Михайлович. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — СПб.: Питер, 2009.— 378 с.   |

## 17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы (при необходимости)

Для организации занятий требуется:

- ~ персональный компьютер и видеопроекторное оборудование;
- ~ программное обеспечение общего назначения Microsoft Office;
- ~ доступ к ресурсам сети Internet

специализированное программное обеспечение при изучении дисциплины не используется.

## 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Кафедра Управления персоналом, обеспечивающая реализацию образовательной программы, располагает материально-технической базой и аудиторным фондом, обеспечивающей проведение лекций, семинаров и иных видов учебной и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренной учебным планом и соответствующей санитарно-техническим нормам

## 19. Фонд оценочных средств:

### 19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

| Код и содержание компетенции (или ее части)  | Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)  | Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)  | ФОС* (средства оценивания)  |
|--|---|--|---|
| ПК-8<br>способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический | <b>знать:</b><br>методологию обеспечения профилактики конфликтов в кросскультурной среде, поддержания комфортного морально- психологического климата в организации и эффективной организационной культуры | 1.Конфликт: понятие, виды, функции<br>2. Причины, структура и динамика конфликта<br>3.Профилактика конфликтов в организации<br>4.Технологии диагностики конфликтов в организации<br>5.Технологии урегулирования конфликтов<br>6.Управление конфликтами | Тестовые задания<br>Практические задания<br>Кейсы<br>Доклады<br>Собеседование |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| климат в организации и эффективную организационную культуру | <b>уметь:</b><br>применять знания и осуществлять на практике профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально- психологический климат в организации и эффективную организационную культуру | 3.Профилактика конфликтов в организации<br>5.Технологии урегулирования конфликтов<br>6.Управление конфликтами  | Тестовые задания<br>Практические задания<br>Кейсы<br>Доклады<br>Собеседование |
|   | <b>владеть (иметь навык(и)):</b><br>навыками диагностики профилактики конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру.     | 3.Профилактика конфликтов в организации<br>4.Технологии диагностики конфликтов в организации<br>5.Технологии урегулирования конфликтов<br>6.Управление конфликтами | Тестовые задания<br>Практические задания<br>Кейсы<br>Доклады<br>Собеседование |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                             |   |  | Комплект КИМ  |

\*В графе «ФОС» в обязательном порядке перечисляются оценочные средства текущей и промежуточной аттестаций.

## 19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели:

- 1) знание методологии обеспечения профилактики конфликтов в кросскультурной среде;
- 2) знание методологии поддержания комфортного морально- психологического климата в организации и эффективной организационной культуры
- 3) умение применять знания и осуществлять на практике профилактику конфликтов в кросскультурной среде;
- 4)умение поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру;
- 5) владение навыками диагностики профилактики конфликтов в кросскультурной среде;
- 6) владение навыками поддерживать комфортный морально- психологический климат в организации и эффективную организационную культуру.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется – зачтено, не зачтено

|            |   |
|------------|---|
| Зачтено    | Высокий уровень посещаемости занятий и выполнения заданий для самостоятельной работы. Отработка пропусков лекционных, практических занятий и неудовлетворительных оценок, полученных в ходе проверки текущей успеваемости. Высокая активность на практических занятиях. |
| Не зачтено | Низкий уровень посещаемости занятий и выполнения заданий для самостоятельной работы. Неотработанные пропуски лекционных, практических и неудовлетворительных оценок по результатам текущей аттестации. Низкая активность на практических занятиях.                      |



### **19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **19.3.1 Перечень вопросов к зачету:**

1. Понятие конфликта: междисциплинарный подход. Цели и задачи современной конфликтологии.
2. Соотношение понятий: объект и предмет конфликта. Характеристики объекта конфликта.
3. Виды конфликтов. Специфика конфликтов в организации.
4. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.
5. Причины возникновения конфликтов. Объективные и личностные факторы возникновения конфликтов.
6. Структура конфликта. Виды участников конфликта.
7. Динамика конфликта (предконфликтная ситуация, открытый конфликт, послеконфликтный период). Характеристика стадии эскалации.
8. Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов.
9. Специфика профилактики конфликтов в кросскультурной среде.
10. Организационно - управленческие условия предупреждения конфликтов.
11. Социально - психологические условия профилактики конфликтов.
12. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
13. Проблемы диагностики конфликтов. Основные методы изучения конфликтов.
14. Диагностика конфликтов на личностном, межличностном и межгрупповом уровне.
15. Специфика диагностики конфликтов в организации в условиях кросс-культурной среды.
16. Основные критерии, условия и факторы конструктивного разрешения конфликта.
17. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс.
19. Основные стратегии разрешения конфликта.
20. Переговоры как метод решения конфликтной ситуации. Основные правила ведения переговоров.
21. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Виды посредников.
21. Организационный подход к управлению конфликтами в кризисной ситуации.
22. Групповая динамика и выбор позиции руководителя на каждом этапе. Ошибки руководителей в конфликтных ситуациях.
23. Модели поведения в конфликтной ситуации.

#### **19.3.2 Перечень практических заданий**

1. Определение основных структурных элементов конфликта (решение ситуационных задач)
2. Идентификация конфликта (решение ситуационных задач)
3. Трансактный анализ конфликтов (проводится методом тестирования и решения ситуационных задач)
4. Оценка глубины конфликта
5. Оценка собственного поведения в конфликте (проводится методом тестирования)
6. Владение искусством критики (дидактический тренинг)
7. Владение искусством переговоров (проводится методом тестирования и отработки тренинговых управлений)
8. Самооценка внутриличностной конфликтности методом тестирования.
9. Самооценка готовности к межличностному взаимодействию (проводится методом тестирования)
10. Прогнозирование конфликтов в организации (проводится методом анализа рабочих документов)

### 19.3.3 Тестовые задания (примеры)

#### Раздел 1. Конфликт: понятие, виды, функции (фрагмент).

1. Конфликт — это:
  - а) борьба мнений;
  - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
  - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
  - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
  - д) столкновение противоположных позиций.
2. Противоборство — это:
  - а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
  - б) столкновение интересов;
  - в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;
  - д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
  - а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хоть 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.
4. 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.
5. 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;

#### Раздел 6. Управление конфликтами (фрагмент).

1. 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.
2. 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.
3. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:
- а) прогнозирования конфликта;
  - б) предупреждения конфликта;
  - в) стимулирования конфликта;
  - г) регулирования конфликта;
  - д) разрешения конфликта.
4. Институционализация 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.
5. 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.

### **19.3.5 Темы докладов**

#### **Раздел 1. Конфликт: понятие, виды, функции**

1. Основные категории и специфика конфликтов в кросскультурной среде
2. Конструктивные и деструктивные функции конфликта в организации

#### **Раздел 2. Причины, структура и динамика конфликта**

1. Причины конфликтов в организации,
2. Причины и способы завершения конфликта
3. Особенности циклических конфликтов
4. Объективные и личностные факторы возникновения конфликтов
5. Информационные модели конфликтной ситуации

#### **Раздел 3. Профилактика конфликтов в организации**

1. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта
2. Социально-психологические методы профилактики конфликтов

#### **Раздел 4. Технологии диагностики конфликтов в организации**

1. Проблемы диагностики конфликтов
2. Диагностика организационных конфликтов по модели Л.Гринхелга

#### **Раздел 5. Технологии урегулирования конфликтов**

1. Особенности переговорного процесса в восточных странах
2. Особенности переговорного процесса в европейских странах
3. Особенности переговорного процесса в США
4. Социальное партнерство как форма сотрудничества

#### **Раздел 6. Управление конфликтами**

1. Самые распространенные ошибки руководителя в конфликтных ситуациях
2. Приемы психологической защиты в конфликтных ситуациях

### 19.3.6 Темы контрольных работ (рефератов)

1. Особенности конфликтов в кросскультурной среде
2. Социальные функции организационных конфликтов
3. Признаки конфликтной ситуации в организации, функционирующей в условиях международного бизнеса;
4. Структура организационного конфликта
5. Способы предупреждения конфликтов в кросскультурной среде
6. Стадии конфликта в организации
7. Причины организационных конфликтов
8. Движущие силы организационных конфликтов
9. Латентная стадия организационного конфликта
10. Инцидент и провокация, их роль в конфликте
11. Организаторы конфликта в кросскультурной среде
12. Предпосылки возникновения конфликтов в организации
13. Методы диагностики конфликтных ситуаций в организации
14. Формы и способы регулирования конфликтов в кросскультурной среде
15. Типы организационных конфликтов
16. Динамика межгрупповых конфликтов
17. Организационные конфликты и их виды
18. Деловые и межличностные конфликты
19. Конфликт между руководителем и подчиненным: причины и способы регулирования
20. Производственные конфликты и их особенности в кросскультурной среде
21. Трудовые споры как конфликт
22. Забастовка как трудовой конфликт: виды, формы, способы регулирования
23. Способы регулирования конфликтов в организации
24. Социальная технология регулирования конфликтов в организации функционирующей в условиях международного бизнеса
25. Роль посредников в управлении конфликтами в организации
26. Формы посредничества в регулировании конфликтов в организации, функционирующей в условиях международного бизнеса
27. Переговоры как средство достижения компромисса
28. Правила проведения переговоров по урегулированию конфликтов
29. Компромисс как способ урегулирования конфликтов
30. Роль насилия в управлении конфликтами в организации, функционирующей в условиях международного бизнеса
31. Индустриальные конфликты и социальное партнерство
32. Руководитель и коллектив: управление конфликтами в организациях международного бизнеса;
33. Психология конфликта в организации международного бизнеса
34. Манипулирование в конфликтных ситуациях, его формы и влияние на динамику конфликта
35. Манипулятивные игры в конфликтных ситуациях
36. Манипулятивные игры руководителя в конфликтах
37. Манипулятивные игры подчиненных в конфликтах
38. Этика конфликта
39. Этика в регулировании конфликтных ситуаций
40. Этикет в регулировании конфликтных ситуаций
41. Морально-психологические аспекты поведения человека в конфликте
42. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов
43. Роль профсоюзов в регулировании и разрешении трудовых конфликтов
44. Роль административной власти в регулировании конфликтов.
45. Диагностика социальной напряженности в организации международного бизнеса
46. Прогнозирование конфликтов в организации международного бизнеса
47. Стратегия и тактика в регулировании организационных конфликтов
48. Основные правила разрешения конфликтов
49. Предупреждение организационных конфликтов
50. Последствия конфликтов в организации международного бизнеса

### 19.3.7 Темы собеседования

#### **Раздел 1. Конфликт: понятие, виды, функции.**

1. Понятие конфликта: междисциплинарный подход. Цели и задачи современной конфликтологии.
2. Соотношение понятия: объект и предмет конфликта. Характеристики объекта конфликта.
3. Виды конфликтов. Специфика конфликтов в организации.
4. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.

#### **Раздел 2. Причины, структура и динамика конфликта.**

1. Причины возникновения конфликтов. Объективные и личностные факторы возникновения конфликтов.
2. Структура конфликта. Виды участников конфликта.
3. Динамика конфликта (предконфликтная ситуация, открытый конфликт, послеконфликтный период). Характеристика стадии эскалации.

#### **Раздел 3. Профилактика конфликтов в организации.**

1. Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов.
2. Специфика профилактики конфликтов в кросскультурной среде.
3. Организационно - управленческие условия предупреждения конфликтов.
4. Социально - психологические условия профилактики конфликтов.
5. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.

#### **Раздел 4. Технологии диагностики конфликтов в организации.**

1. Проблемы диагностики конфликтов. Основные методы изучения конфликтов.
2. Диагностика конфликтов на личностном, межличностном и межгрупповом уровне.
3. Специфика диагностики конфликтов в организации в условиях кросскультурной среды.

#### **Раздел 5. Технологии урегулирования конфликтов.**

1. Основные критерии конструктивного разрешения конфликта.
2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
3. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс.
4. Основные стратегии разрешения конфликта.
5. Правила ведения переговоров для решения конфликтной ситуации.
6. Посредничество как способ урегулирования конфликтов.

#### **Раздел 6. Управление конфликтами.**

1. Структурные методы разрешения конфликта.
2. Организационный подход к управлению конфликтами в кризисной ситуации.
3. Групповая динамика и выбор позиции руководителя на каждом этапе.
4. Ошибки руководителей в конфликтных ситуациях.
5. Модели поведения в конфликтной ситуации.

### **19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах устного опроса (фронтальная беседа, доклады); письменных работ (контрольных тестовых заданий, выполнения практико-ориентированных заданий). Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний. При оценивании используются качественные критерии оценивания, приведенные выше.

При оценивании используются количественные или качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.

Программа рекомендована НМС экономического факультета  
протокол № 5 от 24.05.2018