



**Министерство науки и высшего образования Российской  
Федерации**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования**

**«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Факультет управления**

**Кафедра Менеджмент**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление конфликтами в бизнесе**

Образовательная программа

**38.04.02- Менеджмент**

Профиль подготовки

**«Управление проектами и программами»**

Уровень высшего образования

**магистратура**

Форма обучения

**Очно-заочная**

Статус дисциплины:

**дисциплина по выбору**

**Махачкала- 2020 год**

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами в бизнесе» составлена в 2020 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.02. Менеджмент (уровень магистратура) от 30 марта 2015 г. № 322

Разработчик (и): кафедра «Менеджмент» к.э.н., доц. Гусейнов А.Г.

Рабочая программа дисциплины одобрена:

На заседании кафедры «Менеджмент» от «10» 03 2020 г., протокол №10

и.о.зав.кафедрой \_\_\_\_\_ Магомедбеков Г.У.

На заседании Методической комиссии факультета управления от «13» 03 2020 г., протокол №10

Председатель \_\_\_\_\_ Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением от «23» 03. 2020г.

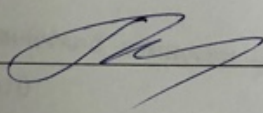
\_\_\_\_\_ Гасангаджиева А.Г.

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами в бизнесе» составлена в 2020 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.02. Менеджмент (уровень магистратура) от 30 марта 2015 г. № 322

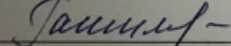
Разработчик (и): кафедра «Менеджмент» к.э.н., доц. Гусейнов А.Г.

Рабочая программа дисциплины одобрена:

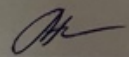
На заседании кафедры «Менеджмент» от «10» 03 2020 г., протокол №10

и.о.зав.кафедрой  Магомедбеков Г.У.

На заседании Методической комиссии факультета управления от «13» 03 2020 г., протокол №10

Председатель  Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением от «23» 03. 2020г.

 Гасангаджиева А.Г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)
5. Образовательные технологии
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.
  
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.
  
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.
  
10. Методические указания студентам
  
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.
  
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

#### **Аннотация рабочей программы дисциплины**

Дисциплина «Управление конфликтами в бизнесе» входит в вариативную часть дисциплин по выбору образовательной программы по направлению 38.04.02 –

Менеджмент. Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой «Менеджмент»

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: профессиональных **ОПК-2.ПК-2**

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, практические занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, решения задач и промежуточный контроль в форме экзамена.

Объем дисциплины 2 зачетных единиц, в том числе 72 ч. в академических часах по видам учебных занятий.

Программа дисциплины предусматривает проведение лекционных занятий, групповую работу студентов на семинарах. Курс предполагает помимо теоретических занятий семинарские занятия. Самостоятельная работа предусматривает освоение предложенной для изучения литературы. Курс завершается экзаменом.

Семес тр	Учебные занятия							Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференциро ванный зачет, экзамен
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Все го	из них					СРС, в том числе экза мен	
Лекц ии		Лаборатор ные занятия	Практичес кие занятия	КС Р	консульта ции			
А	72	4		12			56	экзамен

### 1. Цели освоения дисциплины

Основной целью курса является формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

В процессе изучения курса необходимо решение следующих *задач*:

- изучить теоретические основы конфликта, закономерности его возникновения и протекания;
- ознакомить с основными направлениями развития конфликтологической науки;
- показать многообразие конфликтов, их естественную неизбежность;
- сформировать умение принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях;
- помочь овладеть технологиями регулирования конфликтов.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры

Дисциплина «Управление конфликтами в бизнесе» входит в вариативную часть дисциплин по выбору программы магистратуры по направлению 38.04.02 - Менеджмент

Курс «Управление конфликтами в бизнесе» обеспечивает преемственность таких дисциплин, как «Основы делового общения», «Педагогика и психология», «Социология», «Правоведение», «Основы менеджмента», «Управление персоналом».

Дисциплина позволяет более глубоко изучить комплекс социально-психологических и социально-экономических дисциплин. Программа курса определяет совокупность необходимых для профессиональной подготовки знаний, умений и навыков, которыми должен овладеть студент в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения) .

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОПК-2	готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><b>Знать</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-мировые практики эффективной организации групповых работ;</li> <li>- линии поведения личностей</li> <li>- этические и этикетные аспекты своей профессиональной деятельности</li> </ul> <p><b>Уметь</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-анализировать и оптимизировать групповую работу;</li> <li>- определять линии поведения индивида для оптимизации работы сформированной группы;</li> <li>-контролировать деятельность трудового коллектива</li> </ul> <p><b>Владеть</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами руководства коллективом, включая индивидов с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями;</li> <li>-методами повышения эффективности работы коллектива</li> </ul>
ПК-2	способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	<p><b>Знать</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-сущность и элементы стратегического управления;</li> <li>-сущность деятельности по разработке стратегий;</li> <li>-инструменты и этапы стратегического анализа;</li> <li>-современные методики реализации изменений в организации и специфику их применения на практике;</li> <li>- этапы проектирования</li> </ul>

		<p>организационных изменений; - модели реализации организационных изменений</p> <p><b>Уметь</b> -проводить согласование вариантов и выбор стратегии предприятия; -оценивать влияние принятого решения на различные функциональные подсистемы предприятия; -разрабатывать программы организационного развития и снятия сопротивлений проводимым изменениям; -проводить оценку эффективности программ осуществления организационных изменений; - управлять внешними факторами, влияющими на изменения</p> <p><b>Владеть</b> - методом системного подхода к анализу существующей ситуации на предприятии; - процедурами оценки будущей эффективности действующей стратегии; - инструментами совершенствования стратегий управления; - навыками разработки программ организационного развития и снятия сопротивлений проводимым изменениям; - проектными методами управления изменениями</p>
--	--	--

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 72 академических часов и 2 з.е..

#### 4.2. Структура дисциплины

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра). Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Сам работа	КСР	всего	
<b>Модуль 1. Теоретические аспекты конфликтологии в бизнесе</b>									
1	1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе			2	2	6		10	Индивидуальный опрос
2	2. Возникновение и развитие конфликтологических идей				4	6		10	Тестирование
3	3. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления			2	2	4		8	Фронтальный опрос
4	4. Методы исследования и диагностики конфликтов				4	4		8	Контрольная работа
	Итого по модулю 1			4	12	20		36	Индивидуальный фронтальный опрос, тестирование, контрольная работа
	Модуль 2								
	Экзамен					36		36	
	Итого по модулю 2								
	Итого			4	12	56		72	Экзамен

#### 4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).



## Модуль 1.

### Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе

**Конфликтология – это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.** Иногда конфликтологию называют *психологией конфликтных отношений*.

Конфликтология представляет собой *отрасль социальной психологии*, нацеленной на доскональное исследование психологических особенностей различных конфликтов и выявление наиболее эффективных путей их разрешения.

Исторически сложилось так, что начало изучения конфликтов в науке связано с социальными конфликтами. Так, Р.Дарендорф в 1962 году выдвинул теорию социального конфликта, получившую название «конфликтная модель общества». Он утверждал, что наличие конфликтов в социальных процессах естественно и необязательно угрожает системе. Конфликт присущ всем уровням и сферам жизни социальных систем и не может рассматриваться. Ни как девиантное поведение, ни как патология; конфликт не является альтернативой порядку

**Предметом конфликтологии** являются не сами по себе конфликты, а конфликтное взаимодействие участников, а также причины и способы разрешения различных конфликтов.

**Основными задачами** конфликтологии, как науки являются:

1. Изучение основных прикладных аспектов конфликтов разного рода, составляющих предмет специальной конфликтологии;
2. Изучение и интеграция информации, относящейся к разным областям наук, занимающихся проблемой конфликтов, с широким привлечением математических моделей и компьютерной техники;
3. Разработка систем контроля и диагностики развития конфликтов и вариантов их разрешения;
4. Определение предмета и содержания самого понятия конфликта;
5. Анализ причин, источников и условий возникновения конфликтов, их влияния на уровень организации взаимоотношений;

### Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей

*Древний мир.* Традиции накопления конфликтологических идей имеют многовековую историю. Широкая распространенность конфликтов, их роль в общественной жизни, привлекали к ним внимание еще со времен глубокой древности. Именно в мифах и преданиях, идеях и высказываниях философов, историков, писателей прошлых веков содержатся многочисленные и весьма глубокие замечания о причинах и путях преодоления конфликтов

Издавна была выявлена связь конфликтов с сущностью самого человека и общества, в котором он живет. Так, *Конфуций* еще в VI в. до н.э. утверждал, что злобу и заносчивость, следовательно, и конфликты порождают, в первую очередь, неравенство и несхожесть людей. Вредят нормальному общению также корысть, необузданность, стремление к выгоде, упрямство, лживость, лесть. От дурных помыслов и поступков удерживает человечность, доброта, справедливость, благожелательность.

В одно время с Конфуцием попытку рационально осмыслить природу конфликта предприняли древнегреческие философы. Известный античный философ диалектик *Гераклит* (ок.530 – ок.470 гг. до н.э.) стремился связать свои рассуждения о войнах и социальных конфликтах с общей системой взглядов на природу мироздания. Он считал, что в мире все рождается через вражду и распри. Конфликты представлялись ему как важное свойство, непременное условие общественной жизни, ибо противоборство, в том числе и война, есть «отец всего и царь всего». Гераклит одним из первых стремился обосновать позитивную роль борьбы в процессе общественного развития. Конфликты здесь предстают в новом качестве, как атрибут общественной жизни, непременное и важное условие общественного развития.

Идеи Гераклита о конфликтах и борьбе как основе всех вещей разделял и другой философ-материалист древности – *Эпикур* (341 – 270 гг. до н.э.), который, тем не менее, считал, что негативные последствия столкновений убедят людей жить в мире и согласии.

Конфликтам уделяли внимание и такие выдающиеся умы античности, как *Платон* (ок. 428 – 348 гг. до н.э.) и *Аристотель* (ок. 384 – 322 гг. до н.э.). Они полагали, что человек по природе своей существо общественное, отдельный человек представляет собой лишь часть целого – общества; заложенное в человеке общественное начало придает ему способность к взаимопониманию и сотрудничеству с другими людьми. Не исключалась при этом и склонность человека к вражде и насилию.

### Тема 3. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления

**Внутриличностный конфликт** один из самых сложных психологических конфликтов, который разыгрывается во внутреннем мире человека. Трудно представить человека, который бы ни разу в жизни не переживал внутриличностного конфликта. Более того, с такими конфликтами в своей жизни человеку приходится сталкиваться постоянно. **Конструктивный внутриличностный конфликт** является неотъемлемым элементом развития его психики.

**Деструктивный внутриличностный конфликт** приводит к достаточно серьезным последствиям, от тяжелых переживаний вызывающих **стрессы**, до крайней формы его разрешения – **суицида**. Следует подчеркнуть, что внутренняя конфликтная ситуация постоянно присутствует в каждом из нас и этого не следует бояться. Для психически здоровой **личности** внутренняя конфликтная ситуация на «фоновом» уровне вполне естественное состояние **психики**. Немецкий философ И. **Кант** считал, что не может быть высоко моральным человек, у которого всегда спокойная совесть и которого не мучают сомнения.

*Общая схема разрешения внутриличностных конфликтов предусматривает:*

1. установление и осознание факта такого конфликта;
2. Определение типа конфликта и его причины;
3. Применение соответствующего способа разрешения.

В связи с этим выделяют *шесть форм проявления внутриличностных конфликтов:*

1) *Неврастения*, проявляющаяся в невыносимости к сильным раздражителям, подавленном настроении, снижении работоспособности, плохом сне, головных болях.

Неврастения представляет собой один из видов невроза, т.е. нервно-психического расстройства, возникающего на основе непродуктивно и нерационально разрешаемого невротического конфликта. Неврастения возникает как следствие длительно действующих психотравмирующих факторов.

2) *Эйфория*, проявляющаяся в показном веселье, выражении радости неадекватно ситуации, смехе сквозь слезы. Эйфория сопровождается мимическим и общим двигательным оживлением, психомоторным возбуждением.

3) *Регрессия*, выражающаяся в обращении к примитивным формам поведения, в том числе и в уходе от ответственности. Представляет собой один из механизмов психологической защиты, отступление в тот психологический период, когда человек чувствовал себя наиболее защищенным. Регрессия поведения характеризует инфантильную и невротическую личность;

4) *Проекция*, проявляющаяся в форме приписывания негативных качеств другому человеку, критики других людей. Иногда такое состояние называют защитной или классической проекцией, подчеркивая ее связь с психологической защитой;

5) *Номадизм*, сводящийся к частому изменению места жительства, места работы, семейного положения;

6) *Рационализм*, сводящийся к самооправданию своих действий и поступков. Он основан на со

#### **Тема 4. Методы исследования и диагностики конфликтов**

Конфликты охватывают все сферы жизнедеятельности людей, всю совокупность социальных отношений, социального взаимодействия. Конфликт, по сути, является одним из видов социального взаимодействия, субъектами и участниками которого выступают отдельные индивиды, большие и малые социальные группы и организации. Конфликтное взаимодействие предполагает противоборство сторон, т.е. действия, направленные друг против друга.

Конфликт вырастает из конфликтной ситуации, которая составляет базу конфликта. Конфликтной ситуацией называют такую ситуацию, в которой проявилась и осознана сторонами несовместимость действий одной стороны с нормами и ожиданиями другой.

#### **Диагностика конфликта**

Управлению конфликтом должна предшествовать стадия его диагностики, т.е. определение основных составляющих конфликта, причин, его породивших. В большинстве случаев проведение диагностики предполагает определение:

- истоков конфликта, субъективных или объективных переживаний сторон, способов “борьбы”, противоречия мнений, событий, затронутых потребностей и интересов;
- биографии конфликта, т.е. его история, фон, на котором он прогрессировал, нарастание конфликта, кризисы и поворотные точки в его развитии;
- участников конфликтного взаимодействия: личностей, группы, подразделений;
- позиций и отношений сторон, их взаимозависимости, ролей, ожиданий, личных отношений;
- исходных отношений к конфликту – хотят и могут ли стороны сами решить конфликт, каковы их надежды, ожидания, установки, условия, либо конфликт спровоцирован специально в интересах одной из сторон, которая постоянно поддерживает уровень напряженности.

#### **5. Образовательные технологии**

Ориентация курса как на получение знаний в области теории организации, так и на развитие компетенций студентов в сфере разработки программ организационного развития и изменений и обеспечения их реализации, предопределяет использование в процессе преподавания разнообразных методов и технологий обучения:

- лекционно-семинарские занятия
- дискуссии
- анализ конкретных ситуаций из практики российских и зарубежных компаний

- проблемно-ориентированная групповая работа
- групповые проектные задания с презентацией и обсуждением результатов.

В рамках курса общий объем аудиторных и других контактных часов, проводимых в активных и интерактивных формах (разбор кейсов, дискуссии, консультирование в процессе выполнения проектных заданий), составляет 38 часов, в интерактивных – 10 часов.

## 6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Возрастает значимость самостоятельной работы студентов в межсессионный период. Поэтому изучение курса «Управление конфликтами в бизнесе» предусматривает работу с основной специальной литературой, дополнительной обзорного характера, а также выполнение домашних заданий.

В процессе изучения дисциплины «Управление конфликтами в бизнесе» используются инновационные технологии обучения: технология критического мышления и обучение действием (практико-ориентированное обучение), имитационные тренинги, активные и интерактивные формы проведения занятий: подготовка доклада/реферата с презентацией по материалам исследования; деловая игра; метод case-study; написание эссе; решение практических задач; встречи со специалистами менеджмента, экономики и психологии.

Активные интерактивные методы обучения развивают способность студентов к самостоятельному поиску и обработке информации, использованию имеющегося багажа профессиональных знаний, работы в команде, межличностной коммуникации, способствуют выявлению лидерских качеств. Ролевая игра и обсуждение результатов работы в малых группах способствуют формированию и развитию профессиональных компетенций обучающихся.

Задания для самостоятельной работы, их содержание и форма контроля приведены в форме таблицы.

Наименование тем	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
<b>Модуль 1.</b> Теоретические аспекты конфликтологии в бизнесе		
Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Рассмотрение кейсов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата.

Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.  Решение тестов. Рассмотрение кейсов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка тестов, кейсов.
Тема 3. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение тестов. Рассмотрение кейсов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий, кейсов.
Тема 4. Методы исследования и диагностики конфликтов	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.  Решение задач и тестов. Рассмотрение кейсов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий, кейсов.

Изучение дисциплины «Управление конфликтами в бизнесе» предполагает проведение лекций, семинарских и практических занятий, выполнение рефератов и самостоятельную работу студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине заключается в изучении рекомендуемой литературы и нормативных актов, переданной на самостоятельное изучение, изучений примеров из практики, подготовке научных докладов, а также рефератов.

Выполнение реферата направлено на изучение студентами актуальных вопросов, связанных с разработкой коммуникационной политики предприятия, формирование у студентов навыков критического осмысления действительности и выработку на основе анализа самостоятельных управленческих решений.

Реферат - письменная аналитическая работа, предусмотренная учебным планом по одному из актуальных вопросов теории или практики в рамках учебной дисциплины.

Каждому студенту предоставляется право выбора темы реферата из рекомендованного кафедрой списка. При выборе темы необходимо учитывать наличие источников базы, начальные знания по теме, опыт практической работы, личный интерес к анализу избираемой проблемы. Определившись с темой, найти учебную, научную литературу, статьи в журналах. Прежде чем приступить к изложению материала, студент должен продумать план написания реферата, выработать строгую логику изложения, проработать аргументацию к основным теоретическим положениям, сформулировать возможные выводы по

каждому разделу, чтобы в заключительной части текста можно было представить обобщенные выводы по теме, обеспечивающие смысловую завершенность исследования.

Реферат состоит из введения, основной части и заключения, а также списка использованной литературы. Как правило, во введении раскрывается актуальность темы, объект и предмет анализа, цель и задачи исследования проблемы. В основной части определяются ключевые понятия, их связи и отношения, формулируются основные положения, вытекающие из анализа научных источников, юридических и иных документов, материалов практики. В заключении подводятся итоги авторского исследования, делаются выводы, предлагаются практические рекомендации по исследуемой проблеме. Объем реферата - не более 15-20 страниц машинописного текста через 1,5 интервал.

### **Тематика рефератов:**

1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире.
2. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.
3. Теоретические предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии.
4. Социальные конфликты в современной России.
5. Эволюция научных воззрений на конфликт: К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Боулдинг.
6. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.
7. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.
8. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
9. Причины и факторы конфликтов.
10. Проблема типологии конфликтов.
11. Функциональность конфликта.
12. Социальные дилеммы как ключ к пониманию природы социальных конфликтов.
13. Межнациональные конфликты: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
14. Межнациональные конфликты на постсоветском пространстве.
15. Конфликты в системе государственного управления.
16. Конфликт как тип трудных ситуаций.

17. Движущие силы развертывания конфликта и его мотивация.
18. Особенности взаимосвязи конфликтов на макро- и микроуровнях.
19. Конфликты становления рыночных отношений и предпринимательства.
20. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации.
21. Динамика межгрупповых конфликтов.
22. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
23. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.
24. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
25. Прогнозирование конфликтов как форма стратегического управления.
26. Способы предупреждения конфликтов.
27. Социальные технологии регулирования конфликтов.
28. Динамика политического конфликта в России.
29. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов.
30. Отражение конфликтов в искусстве и СМИ.
31. Проблема насилия в конфликтах.
32. Основные причины и формы проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, Э. Фромм, А. Адлер).
33. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
34. Регуляция, коррекция, разрешение внутриличностного конфликта.
35. Проблема посредничества в социальном конфликте.
36. Психологические методы общения и их роль в предупреждении конфликтов.
37. Проблема посредничества в международных конфликтах.
38. Юридические способы разрешения конфликтов.
39. Конструктивные технологии регулирования и разрешения конфликтов.
40. Деструктивные формы разрешения конфликтов и их последствия.
41. Конфликт в организации: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
42. Влияние типа управленческой деятельности на возникновение конфликтов в

организации.

43. Регулирование экономического конфликта на промышленном предприятии.

44. Семейный конфликт: понятие, стадии развития, функции.

45. Социально-психологические аспекты конфликтов.

46. Влияние совместимости и срабатываемости на возникновение конфликта в производственной группе.

47. Роль органов власти в регулировании социальных конфликтов.

48. Политические конфликты: причины, формы, способы регулирования.

49. Социальная напряженность и социальные конфликты.

50. Типология и специфика конфликтов в организации.

51. Понятие стиля поведения в конфликте, его влияние на завершение противостояния.

52. Понятие группового конфликта: специфика, формы регулирования.

53. Социально-трудовые конфликты.

54. Конфликты в сфере культуры.

55. Конфликты в сфере образования.

56. Конфликты в армии.

57. Конфликты в правоохранительных органах.

58. Межнациональные конфликты в регионе.

59. Социально-политические конфликты в регионе.

60. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

Текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, решения задач и промежуточный контроль в форме экзамена.

**7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

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

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования приведен в описании образовательной программы.

Компетенции	Наименование компетенции по ФГОС	Знания, умения, навыки	Процедура усвоения



<p><b>ОПК-2</b></p>	<p>готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p><b>Знать</b>  -мировые практики эффективной организации групповых работ;  - линии поведения личностей  - этические и этикетные аспекты своей профессиональной деятельности</p> <p><b>Уметь</b>  -анализировать и оптимизировать групповую работу;  - определять линии поведения индивида для оптимизации работы сформированной группы;  -контролировать деятельность трудового коллектива</p> <p><b>Владеть</b>  - методами руководства коллективом, включая индивидов с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями;  -методами повышения эффективности работы коллектива</p>	<p>Устный опрос, решение задач, написание рефератов, тестирование</p>
<p><b>ПК_2</b></p>	<p>способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию</p>	<p><b>Знать</b>  -сущность и элементы стратегического управления;  -сущность деятельности по разработке стратегий;  -инструменты и этапы стратегического анализа;  -современные методики реализации изменений в организации и специфику их применения на практике;  - этапы проектирования организационных изменений;  - модели реализации организационных изменений</p> <p><b>Уметь</b>  -проводить согласование вариантов и выбор стратегии предприятия;  -оценивать влияние принятого решения на различные функциональные подсистемы предприятия;  -разрабатывать</p>	<p>Устный опрос, проведение деловой игры, конспектирование теорий, тестирование</p>

		<p>программы организационного развития и снятия сопротивлений проводимым изменениям;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-проводить оценку эффективности программ осуществления организационных изменений;</li> <li>- управлять внешними факторами, влияющими на изменения</li> </ul> <p><b>Владеть</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методом системного подхода к анализу существующей ситуации на предприятии;</li> <li>- процедурами оценки будущей эффективности действующей стратегии;</li> <li>- инструментами совершенствования стратегий управления;</li> <li>- навыками разработки программ организационного развития и снятия сопротивлений проводимым изменениям;</li> <li>- проектными методами управления изменениями</li> </ul>	
--	--	---	--

## 7.2. Типовые контрольные задания

Текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий

### **7.2 Примерный перечень тестовых заданий для текущего, промежуточного и итогового контроля:**

#### **1. Конфликтогены – это:**

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

**2. Определите тип конфликта в следующей ситуации:** «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге

между ними возникла драка»

а) тип Б;      б) тип В;      в) тип А;      г) тип Б и В;      д) тип А и Б.

**3. Определите тип конфликта в следующей ситуации:** «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй расценил данный факт как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт»

а) тип Б;      б) тип А;      в) тип В;      г) тип Б и В;      д) тип А и В.

**4. Определите тип конфликта в следующей ситуации:** «Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять обязанности по должности... Руководитель подразделения и служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт...»:

а) тип А;      б) тип В;      в) тип Б;      г) тип В и Б;      д) тип А, Б и В.

**5. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия:** «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешкам?»

а) снисходительное отношение;      г) нарушение этики;  
б) негативное отношение;      д) нечестность и неискренность.  
в) менторские отношения;

**6. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унижительное утешение; унижительная похвала; упрек; подшучивания?**

а) хвастовство;      г) снисходительное отношение;  
б) нарушение этики;      д) негативное отношение.  
в) регрессивное поведение;

**7. Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:**

а) прямое негативное отношение;      г) менторские отношения;  
б) хвастовство;      д) регрессивное поведение.  
в) нечестность и неискренность;

**8. Выберите вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакции «Родителя»:**

а) требует, оценивает, проявляет беспомощность;

- б) руководит, рассуждает, анализирует;
- в) разговаривает на равных, проявляет чувства обиды, покровительствует;
- г) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
- д) требует, осуждает, учит.

**9. Выберите вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Ребенка»:**

- а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит;
- б) требует, рассуждает, анализирует;
- в) осуждает, учит, покровительствует;
- г) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;
- д) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

**10. Выберите вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Взрослого»:**

- а) проявляет чувства вины, руководит, уточняет ситуацию;
- б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- в) требует, покровительствует, руководит;
- г) работает с информацией, покровительствует, руководит;
- д) уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит.

**Примерный перечень вопросов к экзамену**

1. Системная природа конфликта
2. Формирование теории конфликта
3. Структурный анализ конфликтов современного общества
4. Структурно-игровой анализ сказок А.С. Пушкина
5. Социокультурная динамика современного общества и конфликты
6. Роль корпоративной культуры в регулировании конфликтов в организации
7. Психодинамическая интерпретация внутриличностных конфликтов
8. Динамическая модель конфликта (ситуация по выбору студента)

9. Теоретико-игровая модель конфликта
10. Влияние стрессов на возникновение и развитие конфликтов
11. Самоменеджмент как профилактика конфликтного взаимодействия
12. Роль стереотипов в возникновении конфликтов
13. Технологии разрешения конфликтов.
14. Модели поведения в конфликте и их влияние на завершение конфликта
15. «Управленческая решетка» Р. Блейка и Дж. С. Мутон как технология управления внутригрупповыми конфликтами
16. Психотипологические особенности личности и их влияние на управление конфликтными взаимодействиями
17. Молодежный сленг как причина конфликтов
18. Молодежная субкультура и ее влияние на межпоколенные конфликты
19. Специфика современных семейных конфликтов
20. Культура спора и бесконфликтное поведение
21. Информационные потоки в бесконфликтном и конфликтном общении
22. Конфликты в системе «человек-машина»
23. Конфликты в системе «человек-природа»
24. Имидж руководителя как средство конструктивного влияния на конфликты
25. Значение конфликтологических знаний в профессиональной и управленческой деятельности
26. Особенности управления в экстремальных ситуациях
27. Сущность концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера
28. Основные этапы, характеризующие становление конфликтологии как теории и практики
29. Консенсус в современном обществе: проблемы и пути достижения
30. Групповые интересы и цели в современном обществе как фактор конфликтов
31. Роль инновационных конфликтов в развитии организации
32. Социально-психологический климат трудового коллектива как основа конструктивного развития конфликтов
33. Межнациональные противоречия и конфликты в Российской Федерации

34. Проблемы национальных диаспор в России
35. СНГ как форма интеграции на постсоветском пространстве
36. Процессы глобализации и общемировые проблемы современности
37. Формы конфликтов в развитии обществ: социальные эволюции и революции
38. Цивилизационные конфликты
39. Социально-экономические конфликты в современной России
40. Социально-политические конфликты в современной России
41. Религиозное противостояние: конфликт или консенсус мировых религий
42. Роль религий в регулировании конфликтного противостояния
43. Война как форма конфликта в современном мире
44. Становление правового государства и его роль в регулировании конфликтов

*Формы контроля:* текущий контроль, промежуточный контроль по кредиту, итоговый контроль по дисциплине.

Текущий контроль по кредитам 1, 2, 3 оценивается в баллах, например:

- посещаемость занятий – 15 баллов;
  - активное участие на лабораторных занятиях – 15 баллов и т.п.
- Максимальное суммарное количество баллов по результатам текущей работы для каждого кредита, к примеру, может составлять 30 баллов.

*Промежуточный контроль* – контроль освоения учебного материала по каждому кредиту может осуществляться в форме:

- устного опроса;
- защиты лабораторных работ;
- тестирования.

*Итоговый контроль* по дисциплине осуществляется в форме устного экзамена (или тестирования) по балльно-рейтинговой системе, максимальное количество – 100 баллов.

Итоговая оценка по дисциплине выставляется в баллах. Удельный вес итогового контроля, а также среднего балла по всем кредитам в итоговой оценке по дисциплине устанавливается решением Совета Факультета, например, они могут составлять 30% и 70% соответственно.

### 13. Таблица перевода рейтингового балла в «5»-балльную шкалу

Итоговая сумма баллов по дисциплине по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
0-50	Неудовлетворительно

51-65	Удовлетворительно
66-85	Хорошо
86-100	Отлично

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

### ***а) основная литература:***

1.. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / К.В. Решетникова. — Электрон.текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 175 с. .(IPR BOOKS) Режим доступа:<http://www.iprbookshop.ru/> Количество Экземпляров (1)

2. ..Управление человеческими ресурсами организации: теория, процессы, технологии: монография - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2013  
Управление человеческими ресурсами организации: теория, процессы, технологии : монография / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет» ; под общ. ред. Е.В. Михалкиной. - 2-е изд., перераб. и доп. -Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2013. - 428 сКоличество Экземпляров (1)

### ***б)дополнительная литература:***

1. 1. Иванов Л. В. Управление конфликтами - Москва: Лаборатория книги, 2012  
Иванов, Л.В. Управление конфликтами / Л.В. Иванов. - Москва : Лаборатория книги, 2012. – 102 Количество Экземпляров (3)

2.Бычкова Л. Г. Управление конфликтами в организации : на примере НОУ Профцентр: выпускная квалификационная работа - Москва, 2018 Бычкова, Л.Г.  
Управление конфликтами в организации: на примере НОУ Профцентр : выпускная квалификационная работа / Л.Г. Бычкова ; Российская академия предпринимательства, Кафедра управления персоналом. - Москва : , 2018. - 73 с. Количество Экземпляров (1)

3.Стекачева А. Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии - Москва: Лаборатория книги, 2012 Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 155 с. Количество Экземпляров (3)

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

1. eLIBRARY.RU[Электронный ресурс]:электроннаябиблиотека/Науч.электрон.б-ка.—Москва,1999—.Режимдоступа:<http://elibrary.ru/defaultx.asp>(датаобращения:01.04.2017).—Яз.рус.,англ.2)
2. Moodle[Электронныйресурс]:системавиртуальногообучением:[базаданных]/Даг.гос.ун-т.—Махачкала,г.—ДоступизсетиДГУили,послерегистрацииизсетиун-та,излюбойточки,имеющейдоступвинтернет.—URL:<http://moodle.dgu.ru/>(датаобращения:22.03.2018).
- 3.ЭлектронныйкаталогНБДГУ[Электронныйресурс]:базаданныхсодержитсведенияовсехвидахлит,поступающихвфондНБДГУ/Дагестанскийгос.ун-т.—Махачкала,2010—Режимдоступа:<http://elib.dgu.ru>,свободный(датаобращения:21.03.2018).

## **10. Методические указания студентам**

В результате изучения курса «Управление конфликтами в бизнесе»студентыприобретут навыки системного анализа организационных процессов.

При изучении данного курса целесообразен следующий механизм работы студента:

- 1.Изучение курса«Управление конфликтами в бизнесе»следует начинать с изучения содержания и структуры УМК.
2. Перед лекцией следует прочитать название лекции и ее содержание из УМК.
3. Прочтите конспект прослушанной лекции, основную и дополнительную литературу по теме.
4. Изложите свое понимание темы.
5. Выявите дискуссионные вопросы и сформулируйте свою точку зрения на них, аргументируя ее.
6. После ознакомления с теоретическим материалом ответьте на вопросы для самопроверки.
7. Закрепление материала проводится на семинарских занятиях или в результате самостоятельной работы. Каждая тема курса должна быть «проработана» студентом в той или иной форме.

Студент должен не просто проработать материал, а понять, в том числе и через осознание различий в подходах, содержание отдельных тем.

В целях экономии времени в ходе лекции не нужно стремиться записывать все полностью. Для облегчения конспектирования студенты должны активно использовать сокращения, которые у каждого автора конспекта могут быть собственными.

Практические занятия предусмотрены в объеме 12 часов. В ходе которых, на основе ранее представленного лекционного материала должна осуществляться проработка практических навыков и обсуждение теоретических вопросов. При подготовке к занятиям необходимо помимо лекций использовать учебные и справочные материалы ведущих научных центров страны, размещенные в Internet, а также электронные библиотеки. Необходимо проработать имеющийся материал.



Тестирование по теме проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по данной лекции. Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к курсу.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по специальности «Менеджмент».

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта. Разработан учебный курс на электронной платформе Moodle.

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории (405 ауд., 421 ауд., 408 ауд., 434 ауд.), оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS Power Point, MicrosoftOffice, VisualStudio 2017, Windows 10, WindowsServer 2016, Visual StudioEnterprise 2017, KasperskySystemCenter 10, использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, пакет прикладных обучающих программ, а также электронные ресурсы сети Интернет.