

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

*Факультет управления*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление конфликтами**

Кафедра **Менеджмент**

Образовательная программа

**38.04.02 - Менеджмент**

Профиль подготовки

**«Управление бизнесом»**

Уровень высшего образования

**магистратура**

Форма обучения

**очная**

Махачкала, 2016 год

Рабочая программа дисциплины составлена в 2015 году в соответствии с требованиями  
ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 -  
Менеджмент (уровень бакалавриата)

(код и наименование направления подготовки) (бакалавриата, специалитета,  
магистратуры)

от « 20 » мая 2010 г. № 544 .

Разработчик: кафедра Менеджмент, Гусейнов А.Г., к.э.н., доц. (кафедра, ФИО, ученая  
степень, ученое звание)

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры коммерции и маркетинга от «2» сентября 2015г., протокол № 1

Зав. кафедрой Гусейнов А.Г.

(подпись)

на заседании Методической комиссии факультета управления от «31» августа 2015 г.,  
протокол № 1

Председатель Камалова Т.А.

(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением  
« 1 » сентября 2015 г.

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ООП магистратуры
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).
4. Объем, структура и содержание дисциплины.
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.
  - 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.
  - 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.
  - 7.3. Типовые контрольные задания
  - 7.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.
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 для обучающихся по освоению дисциплины.
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» входит в образовательную программу магистратуры по направлению 38.04.02 - Менеджмент

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой «Менеджмент»

Цель данной дисциплины состоит в том, чтобы сформировать у студентов знания по регулированию трудовых конфликтов и обеспечению алгоритмов для минимизации их негативных последствий.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общекультурных – ОПК-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 72ч. в академических часах по видам учебных занятий

Семес тр	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцирова нный зачет, экзамен
	в том числе						
	Контактная работа обучающихся с преподавателем						
	Всег о	из них					
Лекц ии		Лаборатор ные занятия	Практичес кие занятия	К С Р	конс ультации		
А	72	6	-	16		50	экзамен

### 1.Цели освоения дисциплины

Основной целью преподавания дисциплины «Управление конфликтами» является формирование у студентов знания по регулированию трудовых конфликтов и обеспечению алгоритмов для минимизации их негативных последствий.

Задачами изучаемой дисциплины являются следующие:

- сформировать у студентов представление о различных формах столкновения интересов субъектов трудовых отношений в процессе работы;
- ознакомить студентов формами, способами и условиями управления конфликтами в организации;
- выявить наиболее типичных конфликтогенов, характерных для российских и

зарубежных организаций;

- выработать у студентов навыки анализа конфликтных ситуаций в организации, по обеспечению алгоритмов их профилактики и разрешения.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Управление конфликтами» входит в образовательную программу магистратуры по направлению 38.04.02 - Менеджмент

Дисциплина «Управление конфликтами» необходима для изучения следующих дисциплин: социологии, психологии, конфликтологии, трудового права, административного и гражданского права..

Методика освоения дисциплины предполагает лекционную форму занятий с закреплением полученного материала в рамках практических занятий, самостоятельной теоретической подготовки, изучении практических ситуаций с помощью рекомендуемой учебно-методической литературы. Формы контроля знаний студентов: тесты текущего контроля, итоговый экзамен.

Данная дисциплина базируется на знаниях основ менеджмента, психологии. Освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее для изучения дисциплин: «Организационное проектирование» «Бизнес-планирование», «Инновационный менеджмент» «Стратегический менеджмент»

## 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	готов применять качественные и количественные методы в психологических и педагогических исследованиях	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук;</li><li>– основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления;</li><li>– сущность, структуру и динамику конфликта;</li><li>– основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами;</li><li>– специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов.</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций;</li><li>– владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять технологии регулирования конфликтов.</li> <li><b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками конфликтологической культуры будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития;</li> <li>– методами самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций;</li> <li>– управления социальными конфликтами;</li> <li>– использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.</li> </ul> </li> </ul>
--	--	---

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

4.1. Объем дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

/	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	все го	
<b>Модуль 1. Управление конфликтами</b>									
1	Теоретические основы конфликтологии. Понятие конфликта, ее классификация и типология			2	4	6		12	Индивидуальный, фронтальный опрос, тестирование, контрольная работа

2	.Управление конфликтами в организации.Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов			2	6	4		12	Индивидуальный фронтальный опрос, тестирование, контрольная работа
3	Стратегии и технологии разрешения конфликтов.Социально-психологические технологии управления конфликтами			2	6	4		12	Индивидуальный фронтальный опрос, тестирование, контрольная работа
	Итого по модулю 1			6	16	14		36	Индивидуальный фронтальный опрос, тестирование, контрольная работа
<b>Модуль 4. Экзамен</b>									
						36		36	экзамен
	ИТОГО:			6	16	50		72	

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

##### **Модуль 1. Управление конфликтами**

*Тема 1 Теоретические основы конфликтологии. Понятие конфликта, ее классификация и типология*

Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Конфликтное трансграничное, межэтническое пространство современной России. Классификация видов конфликтов:

критерии и основные характеристики. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта. Современная конфликтология как меганаука. Развитие конфликтологии в России. Взгляды на конфликты в политологии, в трудах по управлению. Описательные модели структуры конфликта. Основные этапы, периоды, стадии конфликта, его динамика. Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов

*Тема 2 Управление конфликтами в организации. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов*

Философия управления конфликтами. Методы сбора социальной информации. Методика анализа конфликта. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Этапы и методы принятия решений. Модель оптимального управленческого решения. Основные способы разрешения. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Предупреждение конфликтов: менеджерский подход. Социальная ответственность бизнеса и власти. Институты, технологии. Критерии оценки социальной ответственности бизнеса. Социальная активность и ответственность личности.

*Тема 3 Стратегии и технологии разрешения конфликтов. Социально-психологические технологии управления конфликтами*

Что такое стратегия? Виды стратегий. Стратегический менеджмент. Пять стратегий поведения в конфликте: Конкуренция. Уход. Приспособление. Сотрудничество. Компромисс. Наиболее приемлемые стратегии конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социально-экономической и управленческой сфер. Стратегии управления организационным конфликтом. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силовые способы управления конфликтом. Нормативные механизмы. Легитимные, правовые способы разрешения конфликтов. Антикризисное управление. Банкротство и ликвидация организаций. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

### **Темы практических или семинарских занятий**

План семинарского занятия по теме 1. Теоретические основы конфликтологии. Понятие конфликта, ее классификация и типология

*Вопросы семинара:*

1. Понятие конфликта, определение его сущности.
2. Функции и границы конфликтов.
3. Представления о конфликтах как борьбе противоположных начал и как войне.



4. Отношение к насилию и злу в религиозных учениях, устном народном творчестве, в искусстве.

5. Изучение конфликтов как социального явления.

6. Становление конфликтологии как самостоятельной науки.

7. Социология конфликта.

*Тема доклада:* Особенности развития конфликтов в организациях.

*Вопросы для самоконтроля*

1. Что представляет собой конфликт?

2. Назовите функции и границы конфликтов?

3. Почему конфликтологию называют междисциплинарной наукой?

4. Чем отличается когнитивный подход в изучении конфликтов.

5. Что изучает конфликтология?

6. Какие четыре базисных принципа лежат в основе «принципиальных переговоров».

*Литература:* 2, 6, 10, 13, 14.

План семинарского занятия по теме 2. Управление конфликтами в организации. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов

*Вопросы семинара:*

1. Предупреждение конфликтов: менеджерский подход.

2. Социальная ответственность бизнеса и власти.

3. Институты, технологии.

4. Критерии оценки социальной ответственности бизнеса.

5. Социальная активность и ответственность личности.

*Вопросы для самоконтроля*

1. В чем выражается сущность социально-управленческого, менеджерского подхода в предупреждении конфликтов в организации?

2. Каким образом можно разумно совмещать в менеджменте частное и общественное начало, в чем выражается социальная направленность менеджмента?

3. В чем заключается содержание социальной ответственности на каждом из шести уровней ее проявления?

4. Какие формы корпоративной социальной ответственности используются в организации?

5. Как вы понимаете социальную активность и ответственность личности, социальной протест, демократический самоменеджмент.

*Литература:* 1, 7, 9, 10, 15

План семинарского занятия по теме 3. Стратегия поведения в конфликте Социально-психологические технологии управления конфликтами

*Вопросы семинара:*

1. Что такое стратегия?

2. Виды стратегий.
3. Стратегический менеджмент.
4. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция.
5. Альтернативные неформальные способы разрешения конфликтов.
6. Роли посредника. Выработка упрощенных правил посредничества.
7. Как успешно провести переговоры.
8. Манеры и стили. Моральный кодекс переговоров.

*Вопросы для самоконтроля*

1. Что такое стратегия?
2. Какие виды стратегий используются в менеджменте?
3. Что такое стратегический менеджмент?
4. Что особенно важно при возникновении конфликтов в межличностных отношениях?
5. Какие неформальные процедуры управления конфликтами чаще всего используются при разрешении конфликтов?
6. Назовите основные черты дискуссии как вида переговоров.
7. Почему сам по себе конфликт не может быть предметом переговоров?

*Литература: 1,3,9,10, 14*

## **5. Образовательные технологии**

В процессе преподавания дисциплины применяются следующие образовательные технологии: развивающее обучение, с использованием индивидуальных задач, целью которых является формирование навыков стилей; проблемное обучение, коллективное обучение, предполагающее работа с текстами (тексты подготовлены преподавателем). Каждый студент получает раздаточный материал, с которым; технология развития критического мышления - это работа над текстами, составленными преподавателем, при этом нарабатываются навыки фиксирования прочитанной информации

При чтении данного курса применяются такие виды лекций, как вводная, лекция-информация, обзорная, проблемная, лекция-визуализация.

*Работа над презентациями.* Демонстрация презентаций на семинарах в течение семестра.

*Письменная работа* с использованием дополнительной литературы. Сдают преподавателю, работа оценивается.

*Работа с текстами* (тексты подготовлены преподавателем). Каждый студент получает раздаточный материал, с которым работает дома. Сдают в письменной форме. Работа над текстами, составленными преподавателем. Нарбатываются навыки фиксирования прочитанной информации. Работа с конспектами, составление аннотаций, реферирование.

*Индивидуальные задачи*, целью которых является формирование навыков стилей. Мини – контрольная на семинаре.

Удельный вес занятий проводимых в интерактивных форм (лекция-беседа, лекция дискуссия, лекция-консультация, проблемная лекция) определяется главной целью

программы и особенностью контингента учащихся, а также содержанием дисциплин, и в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 10 часов аудиторных занятий.

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

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

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

**Самостоятельная работа студентов** в объеме 64 часов является составной частью курса «Управление конфликтами», предполагает более глубокую проработку тем и разделов курса, помогает развивать умение учиться, формировать у студента способности к саморазвитию, творческому применению полученных знаний, способам адаптации к профессиональной деятельности в современном мире,

Самостоятельную работу студентов (СРС) можно разделить на текущую и творческую.

Текущая СРС – работа с лекционным материалом, подготовка к практическим и семинарским занятиям с использованием указанной литературы и интернет-ресурса; опережающая самостоятельная работа; выполнение домашних заданий; изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку; подготовка к контрольной работе, зачету, экзамену.

Освоение теоретического материала в виде индивидуальной *письменной работы* с использованием дополнительной литературы (выполнение домашнего задания). Нарбатываются навыки фиксирования прочитанной информации. Работа с конспектами, литературой, составление аннотаций, реферирование. Сдают преподавателю, работа оценивается (12 балл).

Пример. Студенты, используя основную и дополнительную литературу, в табличной форме приводят необходимые качества и способности менеджера.

При выполнении задания следует придерживаться следующей методики решения кейсов и ситуаций. Студентам целесообразно предложить следующую наиболее полную «типовую» схему предварительной подготовки к разбору конкретной ситуации:

1. Обобщение. Короткая, ясная и четкая констатация факта или события в ситуации, оценка результата развития события.
2. Формулирование проблемы. Краткая суть проблемы без симптомов и готового решения.
3. Участники событий: люди, их характеристики и высказывания; характеристика организаций.
4. Хронология событий. Может быть представлена в форме таблицы (вчера, сегодня, завтра).
5. Концептуальные вопросы. Требуют изучения лекции по теме практического занятия или самостоятельной проработки проблемы.
6. Альтернативные решения. Перечисляются возможные, по мнению студента, направления действий. Приводятся аргументы и оценивается каждая альтернатива.

Предполагаются возможные положительные и отрицательные последствия выбора. Выбирается оптимальный вариант разрешения конкретной ситуации.

7. Рекомендации. Необходимо мотивировать выбранный вашей подгруппой или лично вами курс действий, приводящих к разрешению проблемы, и объяснить причины и рациональность его выбора.

8. План действий. Следует описать направление, ход действий и конкретные шаги по реализации выбранного курса, а также оценить, разрешена ли проблема.

9. Корректировка плана действий. После представления всех планов действий рабочих подгрупп осуществляется корректировка, если это необходимо, собственного плана и курса действий. Далее следуют ответы на замечания преподавателя.

10. Устранение «узких мест». Необходимо оценить соответствие личного видения ситуации и разобранных фактов ситуации, выявить пробелы – «узкие места» – в теоретических знаниях по курсу и практических навыках и умениях и стремиться к их устранению с помощью преподавателя, студентов других рабочих подгрупп и самостоятельной проработки управленческих проблем.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) – поиск, анализ, структурирование информации по индивидуальному заданию с использованием интернет-ресурсов для подготовки презентаций и докладов, написания рефератов, эссе на заданные темы.

Подготовка к семинарским занятиям и деловым играм, в частности, в виде *разработки презентаций*. При подготовке презентации важно раскрыть тему презентации. Оценивается умение студента логично выстроить текст и грамотно проиллюстрировать его.

- Презентация должна содержать не менее 15 слайдов.
- В каждом слайде должен быть текст и иллюстрация (график, схемы, диаграммы).
- Слайды должны быть прокомментированы.
- Студент должен ответить на вопросы, возникающие в процессе презентации.

Демонстрация презентаций на семинарах и деловых играх в течение семестра;

- подготовка рефератов и докладов;
- написание эссе;
- использование средств электронного обучения, работа в Интернете.

Поиск информации. Данный вид самостоятельной работы студентов предполагает сбор, обработку и представление информации по темам лекционного материала с более глубокой проработкой некоторых вопросов. Выполнение данного вида самостоятельной работы рекомендуется проводить в след. последовательности:

формирование перечня вопросов, необходимых для освещения в рамках выбранной темы;

- составление плана получения информации;
- работа с литературными и другими информационными источниками;
- систематизация полученных данных;
- подготовка отчета по теме;
- подготовка презентации к отчету.

Перечень тем для поиска информации соответствует содержанию разделов и тем дисциплины, представленных в программе.

Отчеты по данному виду самостоятельной работы заслушиваются на аудиторных занятиях (лекциях или семинарских занятиях) по соответствующей теме.

Подготовка доклада. Данный вид самостоятельной работы студентов предполагает подбор информации и выступление перед аудиторией с представлением результатов на заданную тему. Темы докладов могут соответствовать темам лекционного материала с более глубокой проработкой некоторых вопросов, кроме того, доклад может быть подготовлен на основе написанного реферата или выполненного творческого задания.

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

<b>Тема самостоятельного изучения</b>	<b>Содержание самостоятельной работы</b>	<b>Форма контроля</b>
<i>Тема 1 Теоретические основы конфликтологии. Понятие конфликта, ее классификация и типология</i>	Решение задач и тестов. Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта
<i>Тема 2 Управление конфликтами в организации. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов</i>	Работа с учебной литературой. Подготовка презентации.	Опрос, оценка выступлений, защита презентации. проверка заданий
<i>Тема 1 Теоретические основы конфликтологии. Понятие конфликта, ее классификация и типология</i>	Решение ситуационных задач и тестов. Работа с учебной литературой. Подготовка презентации	Опрос, оценка выступлений, защита презентации, проверка проведенного анализа

## **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.

Компетенция	Знания, умения, навыки	Процедура освоения
-------------	------------------------	--------------------

ОПК-2	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук;</li> <li>– основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления;</li> <li>– сущность, структуру и динамику конфликта;</li> <li>– основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами;</li> <li>– специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций;</li> <li>– владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов;</li> <li>– применять технологии регулирования конфликтов.</li> </ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками конфликтологической культуры будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития;</li> <li>– методами самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций;</li> <li>– управления социальными конфликтами;</li> <li>– использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.</li> </ul>	Устный опрос, решение задач, написание рефератов, тестирование
-------	--	--

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

ОПК-2 (готов применять качественные и количественные методы в психологических и педагогических исследованиях)

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Про	<b>знать:</b> – предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и	Имеет неполное представление об основных категориях и	Допускает неточности в представлении обосновных	Демонстрирует четкое представление обосновных

й	<p>социально-экономических наук;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления;</li> <li>– сущность, структуру и динамику конфликта;</li> <li>– основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами;</li> <li>– специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций;</li> <li>– владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов;</li> <li>– применять технологии регулирования конфликтов.</li> </ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками конфликтологической культуры будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития;</li> <li>– методами самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций;</li> <li>– управления социальными</li> </ul>	<p>понятий конфликтологии, функций и особенностей конфликтов по сферам проявления</p> <p>Демонстрирует слабое умение использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов, применять технологии регулирования конфликтов. владеть:</p> <p>Слабо владеет методами самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления социальными конфликтами, использования</p>	<p>категорий и понятий конфликтологии, функций и особенностей конфликтов по сферам проявления</p> <p>В основном умеет использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов, применять технологии регулирования конфликтов. владеть:</p> <p>Владеет основными методами самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления</p>	<p>категорий и понятий конфликтологии, функций и особенностей конфликтов по сферам проявления</p> <p>Может правильно использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов, применять технологии регулирования конфликтов. владеть:</p> <p>Эффективно владеет современными методами самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления</p>
---	---	---	---	--

конфликтами; – использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.	конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.	социальными конфликтами, использовани я конфликта в качестве конструктивн ого инструмента для достижения поставленных целей.	социальными конфликтами, использования конфликта в качестве конструктивног о инструмента для достижения поставленных целей.
---	---	---	--

Если хотя бы одна из компетенций не сформирована, то положительная оценки по дисциплине быть не может.

### **7.3. Типовые контрольные задания**

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

#### **Тематика рефератов**

1. Особенности конфликтов в организации
2. Социальные функции организационных конфликтов
3. Признаки конфликтной ситуации в организации
4. Структура организационного конфликта
5. Способы предупреждения конфликтов
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
12. Предпосылки возникновения конфликтов в организации
13. Методы диагностики конфликтных ситуаций в организации
14. Формы и способы регулирования конфликтов
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
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
25. Роль посредников в управлении конфликтами в организации
26. Формы посредничества в регулировании конфликтов в организации
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
31. Индустриальные конфликты и социальное партнерство
32. Руководитель и коллектив: управление конфликтами
33. Психология конфликта в организации
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
46. Прогнозирование конфликтов в организации
47. Стратегия и тактика в регулировании организационных конфликтов
48. Основные правила разрешения конфликтов
49. Предупреждение организационных конфликтов
50. Последствия конфликтов в организации.

#### **Тематика видеопрезентаций по дисциплине «Управления конфликтами»**

1. Объект и предмет конфликтологии
2. Методы принципы и функции конфликтологии
3. Место конфликтологии в системе социально- гуманитарных наук
4. Конфликтологические идеи в античности и средневековье
5. Конфликтологические идеи XVIII -XIX столетий
6. Конфликтологические идеи в XX веке
7. Методологические принципы исследования конфликтов
8. Системный подход к изучению конфликтов
9. Универсальная понятийная схема описания конфликтов
10. Методы и подходы к исследованию конфликтов
11. «Общая теория конфликта» К.Боулдинга и Л.Кристерга
12. Социология конфликта Г.Зиммеля
13. Организационная наука Богданова А.А. и проблема конфликтологии
14. Концепция « структурного насилия» И.Галтунга
15. Структурно- классовая концепция конфликта Р.Дарендорфа
16. Структурно- функциональная теория конфликта Л.Козера
17. Современные бихевиористические теории конфликта и их особенности
18. Теория социально- классового конфликта К.Маркса и современность
19. Диалектика Гегеля как учение о духовных конфликтах
20. Причины и сущность конфликтов
21. Объект и субъект конфликта
22. Классификация конфликтов
23. Структура конфликта
24. Функции конфликтов
25. Динамика конфликтов
26. Информационный анализ конфликтов

27. Внутриличностные конфликты
28. Межличностные конфликты
29. Семейные конфликты
30. Социальные конфликты
31. Межгрупповые конфликты
32. Конфликты «руководитель- подчиненный»
33. Политические конфликты
34. Межнациональные конфликты
35. Конфессиональные конфликты
36. Технологии разрешения конфликтов
37. Стратегии разрешения конфликтов

### **Образец тестового задания**

**1. Выделите один из способов управления конфликтами**

- а) разъяснение требований к работе;
- б) решение проблемы;
- в) противоборство;
- г) разжигание инцидента;
- д) активизация конфликтогенов.

**2. Из чего складывается конфликт?**

- а) конфликтной ситуации и инцидента;
- б) конфликтной личности и конфликтной ситуации;
- в) инцидента и конфликтной личности;
- г) совокупности источников конфликта;
- д) противоборствующих сторон.

**3. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:**

- а) нет;
- б) да;
- в) да, только для руководящих работников;
- г) да, для руководителей низшего звена;
- д) да, для руководителей высшего звена.

**4. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека?**

- а) структурные;
- б) межличностные;
- в) внутриличностные;
- г) организационные;
- д) провокационные.

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

- а) структурные;
- б) межличностные;

- в) внутриличностные;
- г) организационные;
- д) договорные.

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

- а) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу;
- б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности;
- в) уровень конфликтности, уровень терпимости;
- г) эгоизм и альтруизм;
- д) избегание и уклонение.

**7. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта?**

- а) межличностное, организационное, структурное;
- б) переговоры, компромисс, арбитраж;
- в) формальное, неформальное, общественное;
- г) внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные;
- д) вертикальное, горизонтальное, структурное.

**8. Какие три уровня конфликтов выделил С.Хэнди**

- а) внутриличностные, межличностные, групповые;
- б) открытые, скрытые, потенциальные;
- в) спор, конкуренция, конфликт;
- г) структурные, личностные, скрытые;
- д) масштабные, локальные, внешние.

**9. Каковы могут быть последствия конфликта в организации?**

- а) негативные;
- б) позитивные;
- в) могут быть как негативные, так и позитивные последствия;
- г) нейтральные;
- д) прогнозные.

**10. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов?**

- а) внутриличностные;
- б) структурные;
- в) межличностные;
- г) переговоры;
- д) ответные агрессивные действия.

**11. Какой элемент координационного механизма управления конфликтной ситуацией является основным?**

- а) цепь команд;
- б) разъяснение требований к работе;
- в) система вознаграждения;
- г) дерево решений;
- д) сетка Бланша.

**12. Кому принадлежит идея о том, что при соблюдении правил научного менеджмента конфликты в организации не должны возникать?**

- а) Сократу;
- б) Гераклиту;
- в) Ф.Тейлору;

- г) Г.Зиммелю;
- д) П.Дракеру.

**13. Конфликт в организации должен рассматриваться:**

- а) как свидетельство неблагополучия организации;
- б) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию;
- в) как доказательство слабости менеджмента;
- г) как позитивное явление;
- д) как нежелательное явление.

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

- а) Платон;
- б) Гераклит;
- в) Г.Зиммель;
- г) Ф.Тейлор;
- д) Э.Мейо.

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

- а) на этапе исследования;
- б) обдумывания;
- в) подведения итогов;
- г) вознаграждения за своевременную информацию;
- д) ознакомления с содержанием жалобы.

**16. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты?**

- 1 - по способу решения;
  - 2 - по природе возникновения;
  - 3 - по направленности воздействия;
  - 4 - по степени выраженности;
  - 5 - по количеству участников;
  - 6 - по масштабу.
- а) 1, 2, 3, 6;
  - б) 1, 2, 3, 4, 5, 6;
  - в) 2, 4, 5, 6;
  - г) 2, 3, 4, 5, 6;
  - д) 1, 2, 4, 5.

**17. Условием возникновения конфликта является наличие:**

- а) оппонентов и объекта конфликта;
- б) конфликтной ситуации и инцидента;
- в) оппонентов и инцидента;
- г) конфликтной ситуации и объекта конфликта;
- д) как минимум трех заинтересованных сторон.

**18. Условия возникновения конфликта?**

- а) наличие конфликтной ситуации;
- б) наличие субъекта конфликта;
- в) наличие оппонентов;

- г) объекта конфликта;
- д) как минимум трех заинтересованных сторон.

**19. Чем знаменит С.Хэнди?**

- а) он установил три уровня конфликта;
- б) предложил классическое определение конфликта;
- в) разработал типологию конфликтных личностей;
- г) составил матрицу решений конфликта;
- д) классифицировал типы поведения в конфликте.

**Вопросы к экзамену по дисциплине «Управление конфликтами»**

1. Объект и предмет конфликтологии
2. Методы принципы и функции конфликтологии
3. Место конфликтологии в системе социально- гуманитарных наук
4. Конфликтологические идеи в античности и средневековье
5. Конфликтологические идеи XVIII -XIX столетий
6. Конфликтологические идеи в XX веке
7. Методологические принципы исследования конфликтов
8. Системный подход к изучению конфликтов
9. Универсальная понятийная схема описания конфликтов
10. Методы и подходы к исследованию конфликтов
11. «Общая теория конфликта» К.Боулдинга и Л.Кристерга
12. Социология конфликта Г.Зиммеля
13. Организационная наука Богданова А.А. и проблема конфликтологии
14. Концепция « структурного насилия» И.Галтунга
15. Структурно- классовая концепция конфликта Р.Дарендорфа
16. Структурно- функциональная теория конфликта Л.Козера
17. Современные бихевиористические теории конфликта и их особенности
18. Теория социально- классового конфликта К.Маркса и современность
19. Диалектика Гегеля как учение о духовных конфликтах
20. Причины и сущность конфликтов
21. Объект и субъект конфликта
22. Классификация конфликтов
23. Структура конфликта
24. Функции конфликтов
25. Динамика конфликтов
26. Информационный анализ конфликтов
27. Внутриличностные конфликты
28. Межличностные конфликты
29. Семейные конфликты
30. Социальные конфликты
31. Межгрупповые конфликты
32. Конфликты «руководитель- подчиненный»
33. Политические конфликты
34. Межнациональные конфликты
35. Конфессиональные конфликты
36. Технологии разрешения конфликтов

### 37. Стратегии разрешения конфликтов

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

Оценка за модуль определяется как сумма баллов за текущую и контрольную работу.

Коэффициент весомости баллов, набранных за текущую и контрольную работу, составляет 0,5/0,5.

Текущая работа включает оценку аудиторной и самостоятельной работы.

Оценка знаний студента на практическом занятии (аудиторная работа) производится по 100-балльной шкале.

Оценка самостоятельной работы студента (написание эссе, подготовка доклада, выполнение домашней контрольной работы и др.) также осуществляется по 100-балльной шкале.

Для определения среднего балла за текущую работу суммируются баллы, полученные за аудиторную и самостоятельную работу, полученная сумма делится на количество полученных оценок.

Итоговый балл за текущую работу определяется как произведение среднего балла за текущую работу и коэффициента весомости.

Если студент пропустил занятие без уважительной причины, то это занятие оценивается в 0 баллов и учитывается при подсчете среднего балла за текущую работу.

Если студент пропустил занятие по уважительной причине, подтвержденной документально, то преподаватель может принять у него отработку и поставить определенное количество баллов за занятие. Если преподаватель по тем или иным причинам не принимает отработку, то это занятие при делении суммарного балла не учитывается.

Контрольная работа за модуль также оценивается по 100-балльной шкале. Итоговый балл за контрольную работу определяется как произведение баллов за контрольную работу и коэффициента весомости.

Критерии оценок аудиторной работы студентов по 100-балльной шкале:

«0 баллов» - студент не смог ответить ни на один из поставленных вопросов

«10-50 баллов» - обнаружено незнание большей части изучаемого материала, есть слабые знания по некоторым аспектам рассматриваемых вопросов

«51-65 баллов» - неполно раскрыто содержание материала, студент дает ответы на некоторые рассматриваемые вопросы, показывает общее понимание, но допускает ошибки

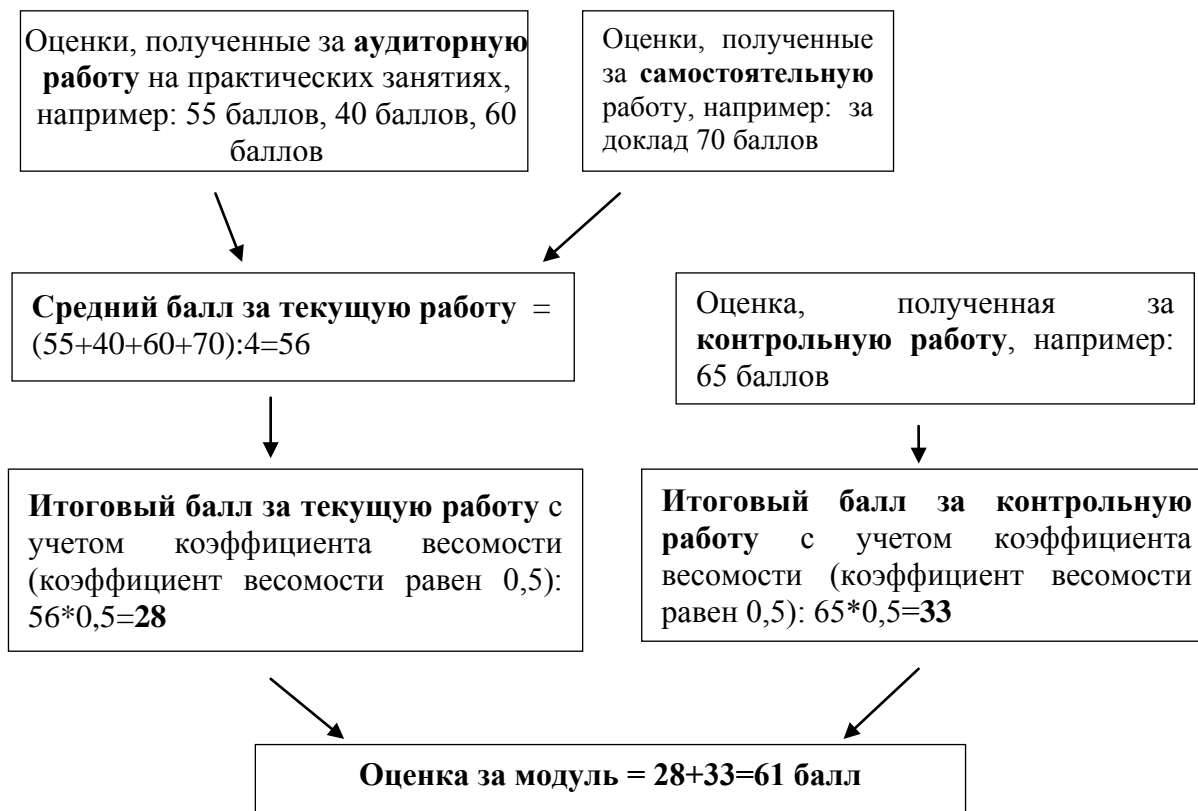
«66-85 баллов» - студент дает почти полные ответы на поставленные вопросы с небольшими проблемами в изложении. Делает самостоятельные выводы, имеет собственные суждения.

«86-90 баллов» - студент полно раскрыл содержание материала, на все поставленные вопросы готов дать абсолютно полные ответы, дополненные собственными суждениями, выводами. Студент подготовил и отвечает дополнительный материал по рассматриваемым вопросам.

1. 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

Например:



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

### Список основной литературы

1. Алиев А.К., Арухов З.С., Ханбабаев К.М. Религиозно-политический экстремизм и этноконфессиональная толерантность на Северном Кавказе / Алиев А.К., Арухов З.С., Ханбабаев К.М.; Регион. центр этнополит. исслед. ДНЦ РАН.-М: Наука, 2011.-583 с.

2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: - учебник для вузов, 3-е издание. ~~№96 С.Ф.П.И.Серия 2014~~ «Учебник для вузов»)

3. Гусейнов А.Г. Конфликтология: Учебник для студентов вузов. Юпитер. 2013.-251 с.

幸 М а

4. Гусейнов А.Г. Социально-политические конфликты Северного Кавказа: сущность и пути урегулирования. М.:Наука, 2012.-269 с.
5. Дмитриев А.В. Конфликтология. Учебное пособие. -М.,: Альфа-М, 2013.-336 с.

### **Список дополнительной литературы.**

1. Авшалумова Л.Х., Гусейнов А.Г., Османов Г.Г. Особенности этноконфессиональных конфликтов в условиях глобализации. — Махачкала: Изд. «Юпитер», 2011. — 160с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник — М.: ИНФРА-| М, 2012. — 240с. — (Серия «Высшее образование»).
3. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Учеб.пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА 2014. — 279с. (Серия «Cogitoergosum»).
4. Козлов В.В., Козлова А.А. Управление конфликтом /В.В. Козлов, А.А Козлова — М.: Издательство «Экзамен», 2014. — 224с. (Серия «Бизнес-тренинг»).
5. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2010. — 176с.
6. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: Managementoftheconflicts: учебник для вузов/Ю.Ф.Лукин. — М.: Академический Проект; Трикста, 2012. — 799с. («Gaudeamus»).
7. Мириманова М.С. Конфликтология: Учебник для сред. пед. учеб. заведений.—М. Издательский центр «Академия», 2013. — 320с.
8. Пивоваров Д.В. Философия религии: Учеб.пособие. — М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2015. — 640с. — («Gaudeamus»)
9. Уизерс Б. Управление конфликтом. - СПб.: Питер, 2014. - 174с.: ил. - (Серия «Эффективный тренинг».
10. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. — М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство ЭКМОС, 2010.-272с.
11. Цой Л.Н. Организационныйконфликтменеджмент: 111 вопросов, 111 ответов. — М.: Книжный мир. 2015. — 352с.
12. Эрика Регнет. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления./ Пер. с нем.-Х.: изд-во Институт прикладной психологии «Гуманитарный центр», 2013. — 396с.

### **Периодические издания:**

1. Менеджмент в России и за рубежом
2. Международная жизнь
3. США: экономика, политика, идеология
4. Российский экономический журнал
5. Экономические науки
6. ЭКО

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



1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» / <http://www.biblioclub.ru/>
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам / <http://window.edu.ru/window/library>
3. Библиотека Я. Кротова / <http://www.krotov.info/>
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам / <http://window.edu.ru/window/library>
5. Мировая цифровая библиотека / <http://wdl.org/ru/>
6. Публичная Электронная Библиотека / <http://lib.walla.ru/>
7. Российское образование. Федеральный портал. / <http://www.edu.ru/>
8. Русский гуманитарный интернет-университет / <http://www.i-u.ru/biblio/links.aspx?id=6>
9. Университетская библиотека / <http://www.biblioclub.ru/>
10. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки / <http://www.rsl.ru/ru/s2/s101/>
11. Электронная библиотека учебников / <http://studentam.net/>
12. Электронная библиотека IQlib / <http://www.iqlib.ru/>
13. Lib.Ru: Библиотека Максима Мошкова / <http://lib.ru/>
14. Официальный сайт Президента Российской Федерации // [www.kremlin.ru](http://www.kremlin.ru)
15. Официальный сайт Министерства иностранных дел Российской Федерации // [www.mid.ru](http://www.mid.ru)
16. Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации // [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)
17. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики // [www.gks.ru](http://www.gks.ru)
18. Сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) // <http://wciom.ru>
19. Сайт Фонда «Общественное мнение» // [www.fom.ru](http://www.fom.ru)
20. Сайт аналитического центра Юрия Левады (Левада-центр) // [www.levada.ru](http://www.levada.ru)
21. Сайт Института современного развития (ИНСОП) // [www.riocenter.ru](http://www.riocenter.ru)
22. Сайт Института общественного проектирования (ИНОП) // [www.inop.ru](http://www.inop.ru)
23. Сайт журнала «Эксперт» // [www.expert.ru](http://www.expert.ru)
24. Сайт Общественной палаты России // [www.oprf.ru](http://www.oprf.ru)
25. Сайт ИноСМИ // [www.inosmi.ru](http://www.inosmi.ru)
26. Сайт Инопресса.Ру // [www.inopressa.ru](http://www.inopressa.ru)
27. Сайт Информационного агентства REGNUM // [www.regnum.ru](http://www.regnum.ru)
28. Сайт журнала «Полис» // [www.politstudies.ru](http://www.politstudies.ru)
29. Сайт журнала «СОЦИС» // <http://socis.isras.ru>
30. Федеральный портал «Российское образование» // <http://www.edu.ru/>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

Самостоятельная работа студента состоит из нескольких отдельных блоков: анализ лекционного материала; подготовка к семинарским занятиям; чтение и реферирование специальной литературы; выполнение письменной контрольной работы; подготовка к экзамену.

*Анализ лекционного материала.* Пройденный на лекциях материал, как правило, носящий теоретико-методологический характер, требует обязательной самостоятельной рефлексии студента. Для более эффективного освоения курса целесообразно анализировать лекционный материал следующим образом: повторно прочитав конспект лекции, необходимо пристальное внимание уделить ключевым понятиям темы, обратившись к справочной и рекомендованной учебной и специальной литературе. Следующий шаг – реконструкция максимального количества междисциплинарных связей пройденного материала с другими темами курса. Письменная фиксация найденных междисциплинарных связей каждой изученной темы в тетради поможет глубже понять основные методологические принципы, лежащие в основе теории организации как науки. Следующий прием – поиск подтверждающих и критических аргументов к каждой изученной теме. Указанные аргументы должны представлять как минимум два базовых видения: обыденный, жизненный опыт студента и научные аргументы других организационно-управленческих концепций и теорий. Весьма полезно фиксировать в конспектах лекций найденные аргументы для последующего содержательного анализа и обсуждения на семинарах. Поиск студентом критических аргументов помогает развитию специфических навыков и умений, весьма актуальных в условиях мультипарадигмальности теории организации, является основой формирования у студентов научного подхода. Основное требование к найденным аргументам – они должны быть тщательно обоснованы. Критика ради критики также мало продвигает к научному знанию, как и догматическое принятие всех постулатов, произносимых преподавателем.

*Подготовка к семинарским занятиям.* Поскольку активность студента на семинарах является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. Не допускается выступление на семинаре по первоисточнику – необходимо иметь подготовленный письменный доклад, оцениваемый преподавателем наряду с устным выступлением. В связи с указанным требованием целесообразно иметь отдельную тетрадь для докладов на семинарах. Не допускается также и распределение вопросов к семинару среди студентов группы, в результате которого отдельный студент является не готовым к конструктивному обсуждению «не своего» вопроса. Все вопросы к семинару должны быть письменно проработаны каждым студентом. Для более эффективной подготовки к семинарским занятиям целесообразно активно использовать ресурсы сети Интернет. Можно обращаться и к другим Интернет-ресурсам, однако, в любом случае, необходимо выдерживать единое требование – исчерпывающая ссылка, обеспечивающая возможность проверки источника информации, обязательна. Всегда выступавшее основным средством подготовки к семинарским занятиям, и, несмотря на развитие Интернета, сохранившее свою значимость и в рамках данного курса, является чтение и реферирование учебной и специальной научной литературы.

*Чтение и реферирование учебной и специальной литературы.* Изучение учебной и специальной литературы к курсу (как основной, так и дополнительной) является важнейшим требованием и основным индикатором освоения содержания курса. Основные методические рекомендации к чтению специальной литературы следующие:

- Не рекомендуется допускать чтение вступления, введения и других вспомогательных частей текста, выступающих в качестве инструментов, организующих навигацию по тексту и позволяющих более глубоко понять авторский замысел;

- Весьма продуктивным является чтение текста с параллельным выписыванием основных теоретических постулатов, авторской аргументации, интересных примеров и других фрагментов текста в виде цитат. Цитаты должны быть точными, с указанием автора текста, страницы и полного описания источника. Цитаты можно выписывать обычным способом, но в этом случае целесообразно завести специальную тетрадь. Самый продуктивный способ – ввод цитат сразу в текстовый редактор компьютера и создание отдельного файла, например, в MicrosoftWord, с названием «Цитаты». Удобство электронной версии заключается в возможностях оперативного поиска необходимой цитаты по ключевым словам, автору и т.д., а также в простоте последующего создания собственных текстов, как правило, набираемых на компьютере. Собственный «банк цитат» в дальнейшем крайне облегчит написание различных письменных работ, таких как контрольная, курсовая или дипломная работа;

- Эффективно чтение с записью «мемосов» - собственных мыслей или комментариев, возникающих по ходу чтения текста. Человеческая память ненадежна, и в дальнейшем есть риск забыть эвристичную идею, возникшую гипотезу, которые могут дать интересные результаты. Технически это также удобнее делать на компьютере по аналогии с «банком цитат»;

- Особое внимание необходимо уделять анализу библиографии, т.к. читая текст по интересующей вас теме, можно сэкономить немало времени на поиск других важных источников, воспользовавшись проделанной автором текста работой по составлению списка важнейших текстов, затрагивающих или развивающих данную тему.

*Подготовка к экзамену.* Итоговый контроль освоения курса проводится в форме экзамена. Вопросы к экзамену составлены таким образом, что затрагивают все основные темы курса, носят характер зондирования как теоретико-методологических, так и методико-процедурных знаний студента. Особое внимание рекомендуется уделить работе с понятийным аппаратом теории организации, базовыми теориями и концепциями. Основными материалами для подготовки к экзамену являются: конспекты лекций, материалы к семинарам, учебная и справочная литература.

Однако недостаточно просто прослушать курс лекций. Важно заинтересоваться экономическими проблемами организационного поведения, попытаться стать активным участником управленческого процесса, что предполагает самостоятельную, активную, творческую работу студентов.

Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

1. Прежде чем приступить к изучению курса «Управление конфликтами» внимательно изучите содержание и структуру УМК по данной дисциплине.

2. Имея УМК по «Управление конфликтами», перед лекцией прочтите и уясните название лекции и ее содержание.

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.

Практические занятия включают в себя детальный анализ теоретического материала по изложенной в разделе 4 тематике лекционных и семинарских занятий.

Формы анализа предполагают интерактивное взаимодействие преподавателя и студентов, обсуждение особенностей и альтернатив решения возникающих проблем и вопросов.

*При подготовке к семинарским занятиям необходимо:*

- внимательно ознакомиться с тематикой семинара;
- прочесть конспект текста лекции по теме, изучить рекомендованную литературу;
- составить краткий план ответа на каждый вопрос семинарского занятия;
- проверить свои знания, отвечая на вопросы для самопроверки;
- выполнить задания (письменно), представленные в приложении 10. 2;

- если Вам встретились незнакомые термины или имена, обязательно обратитесь к словарю и зафиксируйте их в Вашей тетради.

- выполнить задание по теме семинарского занятия.

Все письменные задания выполняются в тетради для семинарских занятий. Тематика домашних заданий: выполняются по рекомендуемым темам; допускается написание домашних заданий по самостоятельно выбранным студентам темам по согласованию с преподавателем.

*Основные требования:* В домашних заданиях должно быть четко сформулированы: актуальность выбранной темы, рассматриваемая проблема, цели и задачи работы. Работа должна иметь заключения и выводы, сноски на используемую литературу. Необходимо продемонстрировать способности автора к аналитическому мышлению, изложить критический анализ описываемых им ситуаций, подходов, точек зрения. Работа должна быть представлена в машинописном виде, объемом не менее 7-8 страниц, содержать титульный лист и список использованной литературы

## **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, использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, пакет прикладных обучающих программ, а также электронные ресурсы сети Интернет.

