

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

«30» 06 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.02

(Индекс дисциплины)

Управление конфликтами

(Наименование дисциплины)

Кафедра: **56**

Код

Экономической теории

Наименование кафедры

Направление подготовки:

38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки:

Управление человеческими ресурсами

Уровень образования:

бакалавриат

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Всего	108		108
	Аудиторные занятия	51		16
	Лекции	17		8
	Лабораторные занятия			
	Практические занятия	34		8
	Самостоятельная работа	57		88
	Промежуточная аттестация			4
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен			
	Зачет	5		8
	Контрольная работа			8
	Курсовой проект (работа)			
Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)		3		3

Форма обучения:	Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Очная					3							
Очно-заочная												
Заочная							0,5	2,5				

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

и на основании учебных планов № 1/1/687; 1/3/688

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая Обязательная Дополнительно является факультативом
 Вариативная По выбору

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области управления конфликтом как социальным явлением, его природе и механизмах возникновения, развитии и завершении; в области обоснования путей и условий предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности

1.3. Задачи дисциплины

- Раскрыть сущности и содержание конфликтов, причины их возникновения в различных социальных сферах
- Сформировать базовые представления о конфликте, его природе и механизмах
- Сформировать навыки управления конфликтами в организации

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
ОК-3	Способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	Второй
Планируемые результаты обучения Знать: Теоретические основы бесконфликтного управления и влияния конфликтов на экономическую эффективность деятельности организации Уметь: Осуществлять политику снижения конфликтности Владеть: Навыками купирования конфликтов		
ОК-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Второй
Планируемые результаты обучения Знать: Базовые понятия, категории, классификацию, этапы и пути развития конфликтов Уметь: Анализировать информацию и определять факторы и условия, вызывающие конфликты Владеть: Навыками диагностики и разрешения конфликтов различных уровней		
ОК-5	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Второй
Планируемые результаты обучения Знать: Средства профилактики, предупреждения и разрешения различных типов конфликтов Уметь: Применять основные методы и способы разрешения различных типов конфликтов Владеть: Навыками предотвращения конфликтных ситуаций		
ОК-6	Способностью к самоорганизации и самообразованию	Второй

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
Планируемые результаты обучения Знать: базовые понятия поведенческой сферы, основы психологии организационного поведения; Уметь: решать типичные задания, связанные с профессиональным и личным поведением Владеть: методами регулирования поведения в профессиональной деятельности		
ПК-10	Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	Второй
Планируемые результаты обучения Знать: основные методы и инструменты качественного анализа конфликта; Уметь: Находить пути разрешения конфликта и уменьшать его негативное влияние на прогнозируемый результат управления Владеть: навыками диагностики и анализа конфликта		

1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4

- Экономическая теория, История управленческой мысли, Теории организации, Статистика, Операционный менеджмент, Институциональная экономика, Документирование управленческой деятельности, Управление качеством, Деловая этика (ОК-3)
- Психология и педагогика, Русский язык и культура речи, Иностранный язык (ОК-4)
- История, Социология, Психология и педагогика (ОК-5)
- Философия, Иностранный язык, Социология, Психология и педагогика, Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков) (ОК-6)
- Статистика, Финансовый учет, Методы оптимальных решений, Управленческий учет, Экономика предприятия, Теория вероятностей и математическая статистика (ПК-10)

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Учебный модуль 1. Теоретически основы и методы конфликтологии. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия.			
Тема 1. Социально-исторические предпосылки, предшествовавшие возникновению конфликтологии. Современные проблемы развития конфликтологии	10		14
Тема 2. Диагностика конфликта	15		14
Тема 3. Социальные конфликты. Политические конфликты.	15		14
Тема 4. Конфликты в организации и в сфере управления	15		14
Текущий контроль 1 (опрос)	2		
Учебный модуль 2. Поведение личности в межличностных и внутриличностных конфликтах. Технология предупреждения и управления конфликтами.			
Тема 5. Социально-трудовые конфликты	15		15
Тема 6. Насилие в конфликтах. Поведение личности в конфликте	15		15
Тема 7. Технология управления конфликтом. Переговоры в конфликтных ситуациях	15		15
Текущий контроль 2 (опрос)	2		
Текущий контроль 2 (контрольная работа)	-		3
Промежуточная аттестация по дисциплине (зачет)	4		4
ВСЕГО:	108		108

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	7	2			7	1
2	7	2			7	1
3	7	2			7	1
4	7	2			7	1
5	7	3			8	1
6	7	3			8	1
7	7	3			8	2
ВСЕГО:		17				8

3.2. Практические и семинарские занятия

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	Современные проблемы развития конфликтологии (дискуссия)	7	4			8	1
2	Диагностика конфликта (дискуссия)	7	4			8	1
3	Социальные конфликты. Политические конфликты (групповое задание)	7	4			8	1
4	Конфликты в организации и в сфере управления (групповое задание)	7	4			8	1
5	Социально-трудовые конфликты (дискуссия)	7	6			8	1
6	Поведение личности в конфликте (групповое задание)	7	6			8	1
7	Технология управления конфликтом (дискуссия)	7	6			8	2
ВСЕГО:		34				8	

3.3. Лабораторные занятия - не предусмотрено.

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ - не предусмотрено.

5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера учебных модулей, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
1, 2	Опрос	7	2				
1-2	Контрольная работа					8	1

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	-	-			7	14

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	7	20			8	47
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	7	33			8	24
Выполнение домашних заданий	-	-			8	3
Подготовка к зачету	7	4			8	4
ВСЕГО:		57				92

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции	Проблемная лекция, лекция-диалог	17		2
Практические и семинарские занятия	Поиск вариантов решения проблемных ситуаций, опрос, соревнование малых групп обучающихся	10		2
Лабораторные занятия	Не предусмотрено.			
ВСЕГО:		27		4

7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Аудиторная активность: посещение лекций и практических занятий.	20	2 балла за каждое лекционное занятие (всего 17 занятий в семестре), максимум 34 балла; 3,88 за каждое практическое занятие (всего 17 занятий в семестре), максимум 66 баллов
2	Подготовка и представление презентация, эссе либо участие в конференции с публикацией тезисов доклада по теме курса	30	25 баллов за опрос на занятии (всего 2 опроса в семестре) – 50 баллов 50 баллов за выступление на конференции, либо до 50 баллов за доклад, занявший одно из первых трех мест на конференции, максимум 50 баллов.
4	Сдача экзамена	50	<ul style="list-style-type: none"> • Ответ на теоретический вопрос (полнота, владение терминологией, затраченное время) – максимум 50 баллов; • Ответ на практикоориентированный вопрос – максимум 50 баллов
Итого (%):		100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале	
86 - 100	5 (отлично)	Зачтено
75 – 85	4 (хорошо)	
61 – 74		
51 - 60	3 (удовлетворительно)	
40 – 50		
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено
1 – 16		
0		

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В.П. Ратников [и др.]. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>
2. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 65 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — 978-5-238-00919-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>.
4. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция»/ Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 183 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81551.html>.— ЭБС «IPRbooks»

б) дополнительная учебная литература

1. Гафиатулина Н.Х. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Гафиатулина Н.Х., Самыгин С.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Русайнс, 2016.— 162 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61659.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>.— ЭБС «IPRbooks».

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Деловая этика. Интерактивные формы практических занятий. Контрольная работа [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Домбровская Н. В. — СПб.: СПбГУПТД, 2017.— 27 с.— Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017172, по паролю.
2. Спицкий С. В. Эффективная аудиторная и самостоятельная работа обучающихся: методические указания / С. В. Спицкий. — СПб.: СПбГУПТД, 2015. — Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2015811,
3. Караулова И. Б. Организация самостоятельной работы обучающихся / И. Б. Караулова, Г. И. Мелешкова, Г. А. Новоселов. — СПб.: СПГУТД, 2014. — 26 с. — Режим доступ http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2014550

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (Электронный ресурс). [URL: http://window.edu.ru/](http://window.edu.ru/).
2. *Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент».* <http://ecsocman.hse.ru/>

3. Материалы Информационно-образовательной среды заочной формы обучения СПбГУПТД [Электронный ресурс].
[URL:http://sutd.ru/studentam/extramural_student](http://sutd.ru/studentam/extramural_student)
4. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL:<http://iprbookshop.ru/>
5. Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД.
URL:<http://publish.sutd.ru/>

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Офисный пакет Microsoft Office
2. OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc,
 1. Windows 10,;
 2. Office 2016 (Наименование продукта: Microsoft Office Standart 2016 Russian Open No Level Academic)
 3. Windows 10 Pro. (Наименование продукта: Microsoft Windows 10 Home Russian Open No Level Academic Legalization Get Genuine (GGK) + Microsoft Windows 10 Professional (Pro – профессиональная) Russian Upgrade Open No Level Academic)
 4. Windows 10 Pro. (Наименование продукта: Microsoft Windows 10 Home Russian Open No Level Academic Legalization Get Genuine (GGK) + Microsoft Windows 10 Professional (Pro – профессиональная) Russian Upgrade Open No Level Academic)
 5. Windows 10 Pro. (Наименование продукта: Microsoft Windows 10 Home Russian Open No Level Academic Legalization Get Genuine (GGK) + Microsoft Windows 10 Professional (Pro – профессиональная) Russian Upgrade Open No Level Academic)

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

1. Стандартно-оборудованная аудитория.
2. Видеопроектор с экраном.
3. Компьютер/ноутбук.

8.6. Иные сведения и (или) материалы – не предусмотрены.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
Лекции	<p>Лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. На лекциях излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными примерами.</p> <p>Освоение лекционного материала обучающимся предполагает следующие виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • проработка рабочей программы в соответствии с целями и задачами, структурой и содержанием дисциплины; • конспект лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы и формулировки; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. • Проверка терминов, понятий: осуществлять с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; • работа с теоретическим материалом (конспектирование источников): найти ответ на вопросы в рекомендуемой литературе. <p>Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии.</p>
Практические занятия	<p>На практических занятиях (семинарах) разъясняются теоретические положения курса, объясняется их связь с реальной практической профессиональной деятельностью, обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками сбора, анализа и обработки информации для принятия самостоятельных решений, навыками подготовки информационных обзоров и аналитических отчетов по соответствующей тематике; навыками работы в малых группах.</p> <p>Подготовка к практическим занятиям предполагает следующие виды работ:</p>

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
	<p>работа с конспектом лекций;</p> <ul style="list-style-type: none"> подготовка ответов к контрольным вопросам, тестовым заданиям; просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.)
Лабораторные занятия	Не предусмотрено.
Самостоятельная работа	<p>Данный вид работы предполагает расширение и закрепление знаний, умений и навыков, усвоенных на аудиторных занятиях путем самостоятельной проработки учебно-методических материалов по дисциплине и другим источникам информации; выполнения рефератов; выполнение контрольной работы; а также подготовки к контрольным работам и экзамену.</p> <p>Самостоятельная работа выполняется индивидуально, а также может проводиться под руководством (при участии) преподавателя.</p> <p>Следует предварительно изучить методические указания по выполнению самостоятельной работы, контрольной работы (можно указать реквизиты изданий и электронный ресурс, где они находятся).</p> <p>При подготовке к зачету необходимо ознакомиться с демонстрационным вариантом задания (теста, перечнем вопросов, пр.), проработать конспекты лекций и практических занятий, рекомендуемую литературу, получить консультацию у преподавателя.</p>

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

10.1.1. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ОК-3/второй	Излагает основы бесконфликтного управления деятельностью организации	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (15 вопросов)
ОК-3/второй	Предлагает направления снижения напряженности в межличностных отношениях в предложенной ситуации	Практическое задание	Перечень практических заданий (5 заданий)
ОК-3/второй	Анализирует конфликт и предлагает пути его разрешения	Практическое задание	Перечень практических заданий (5 заданий)
ОК-4/второй	Описывает модели управления развитием конфликта	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (15 вопросов)
ОК-4/второй	Определяет стратегию поведения членов коллектива в конфликтной ситуации в зависимости от личностных качеств человека	Практическое задание	Перечень практических заданий (5 заданий)
ОК-4/второй	Оценивает социально-психологические характеристики людей с целью профилактики конфликтных ситуаций в коллективе	Практическое задание	Перечень практических заданий (5 заданий)

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ОК-5/второй	Описывает причины, типы конфликтов, этапы их развития	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (15 вопросов))
ОК-5/второй	Определяет факторы и условия, вызывающие конфликты	Практическое задание	Перечень практических заданий (5 заданий)
ОК-5/второй	Оценивает негативные последствия произошедших конфликтов в конкретной организации	Практическое задание	Перечень практических заданий (5 заданий)
ОК-6/второй	Излагает основы психологии организационного поведения;	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (15 вопросов)
ОК-6/второй	Предлагает пути корректировки профессионального и личного поведения в предложенной ситуации	Практическое задание	Перечень практических заданий (5 заданий)
ОК-6/второй	Выбирает верный стиль поведения в предложенной ситуации профессиональной деятельности	Практическое задание	Перечень практических заданий (5 заданий)
ПК-10/второй	Излагает содержательные основы методологии и инструментария качественного анализа конфликта;	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (15 вопросов)
ПК-10/второй	Предлагает способ разрешения конфликта в управлении в предложенной ситуации	Практическое задание	Перечень практических заданий (5 заданий)
ПК-10/второй	Проводит диагностику предложенного конфликта	Практическое задание	Перечень практических заданий (5 заданий)

10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Критерии оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций	
		Устное собеседование	Письменная работа
40 – 100	Зачтено	Обучающийся продемонстрировал знание основных концепций, принципов и методов осуществления предпринимательской деятельности. Освоил методику обоснования и выбора применительно к конкретным условиям производства. В достаточной степени владеет терминологией, проработал основные рекомендованные источники информации. Допускаются несущественные ошибки в ответе на вопросы преподавателя. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра	
0 – 39	Не зачтено	Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. Отсутствие даже целостного представления о предмете дисциплины. Существенные ошибки или пробелы по значительной части принципиально важных вопросов предмета. Незнание основных терминов. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра	

10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

10.2.1. Перечень вопросов к экзамену (зачету), разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Формулировка вопросов	№ темы
1	Предмет, объект, задачи конфликтологии.	1
2	Возникновение и развитие конфликтологии	1
3	Понятие конфликта	2
4	Специфика и сущность конфликта	2
5	Функции конфликта: конструктивные и деструктивные	2
6	Классификация конфликтов	2,3
7	Причины возникновения конфликтов	2
8	Личностные факторы возникновения конфликтов	3
9	Структура конфликтной ситуации	2,3
10	Динамика конфликта	3,4,6
11	Открытый конфликт	1,2
12	Внутриличностный конфликт: понятие, характеристики, виды, причины, последствия	3
13	Межличностный конфликт: функции, динамика, стили поведения	3
14	Особенности личности как факторы межличностного конфликта	3,6,7
15	Специфика конфликтов в организации	4
16	Особенности организационного конфликта	4
17	Понятие, особенности, механизмы возникновения межгрупповых конфликтов	4,5,6
18	Методы профилактики конфликтов в организации	4,7
19	Стили конфликтного поведения	4,5
20	Способы разрешения конфликтов	7
21	Технология выхода из конфликта	7
22	Правила ведения переговоров по спорным проблемам	7
23	Стратегии ведения переговорного процесса	7
24	Динамика переговоров	7
25	Профилактика конфликтов и способы их предупреждения	6,7
26	Модели поведения и типы конфликтных личностей	6
27	Управление собственным поведением в условиях конфликтной ситуации.	6,7
28	Роль руководителя организации в управлении конфликтами	7
29	Особенности управления конфликтами в организации	4,7
30	Документация, применяемая при разрешении трудовых споров и конфликтов	5

10.2.2. Вариант типовых заданий, разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Условия типовых заданий	Ответ
1	АМБИВАЛЕНТНОСТЬ – это: а) состояние, характеризующееся эмоциональной пассивностью, безразличием, равнодушием к событиям окружающей действительности и ослаблением интересов б) двойственность переживания, выражающаяся в том, что один объект вызывает у человека одновременно два противоположных чувства, например, симпатию и антипатию. в) стремление человека быть и обществе других людей г) бескорыстная забота о благе других людей, готовность жертвовать для других своими личными интересами	б

10.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности), характеризующих этапы формирования компетенций

10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче (экзамена и зачета) и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета 31.08.2013г., протокол № 1)

10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная письменная компьютерное тестирование иная*

10.3.3. Особенности проведения зачета

Зачет и проводится в устной форме. На подготовку студенту отводится 30 мин. При подготовке к ответу студент не может пользоваться учебной и справочной литературой.