

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Д.А. Таюрский



» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

подписано электронно-цифровой подписью

## Программа дисциплины

Управление конфликтами Б1.Б.9

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

**Автор(ы):** Камашева А.В.

**Рецензент(ы):** Фахрутдинова Е.В.

### СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Юрьева О. В.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
  - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) старший преподаватель, б/с Камашева А.В. (кафедра управления человеческими ресурсами, Институт управления, экономики и финансов), as112@list.ru

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2	способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции
ПК-17	способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели
ПК-7	владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/ умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ
ПК-9	способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен демонстрировать способность и готовность:

- конструктивно и доказательно высказывать собственное мнение о проблемах конфликтологии как теории и практики, а так же о тенденциях развития отечественной и зарубежной конфликтологии;
- предупреждать и регулировать конфликты различных видов;
- анализировать источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в производственной сфере;
- определять условия и способы предупреждения производственных конфликтов;
- оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур в ходе разрешения трудовых конфликтов;
- самостоятельно применять конструктивные способы разрешения межличностных конфликтов различных видов.

### 2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.Б.9 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (не предусмотрено)" и относится к базовой (общепрофессиональной) части.

Осваивается на 1 курсе в 2 семестре.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 54 часа(ов), в том числе лекции - 26 часа(ов), практические занятия - 28 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 54 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет во 2 семестре.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Возникновение и развитие науки о конфликтах как теории и практики	2	2	2	0	6
2.	Тема 2. Конфликт как основная категория управления конфликтами	2	2	2	0	6
3.	Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	2	2	4	0	6
4.	Тема 4. Структурная модель конфликта	2	4	4	0	6
5.	Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	2	4	2	0	6
6.	Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	2	4	4	0	6
7.	Тема 7. Основы предупреждения конфликтов	2	2	4	0	6
8.	Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом	2	2	2	0	6
9.	Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	2	4	4	0	6
	Итого		26	28	0	54

##### 4.2 Содержание дисциплины

###### Тема 1. Возникновение и развитие науки о конфликтах как теории и практики

Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли.

История развития отечественной конфликтологии. Зарождение и развитие конфликтологических идей в практических знаниях, религиозных учениях, искусстве и культуре, появление первых воззрений на конфликт. Становление и развитие частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии.

Конфликтология: предмет, методы исследования и задачи. Современная

конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы.

Понятийный аппарат конфликтологии.

###### Тема 2. Конфликт как основная категория управления конфликтами

Предмет и метод конфликта. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы

конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы развития конфликтологии

Конфликтология как наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

Взаимосвязь конфликтологии с другими науками. Выделение конфликтологии из ранга междисциплинарной науки в самостоятельную науку. Межпредметные связи: место конфликтологии в ряду экономических, социологических и психологических дисциплин, ее значение как важной составной части менеджмента. Взаимодействие конфликтологии и

общества.

### **Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций**

Причины конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-Психологические. Причины конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные.

ун.

Системно-структурный анализ в понимании природы конфликта Т. Парсонса.

Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера. Социальные столкновения и концепция позитивно-функционального конфликта. Конфликтная модель общества Р.

Дарендорфа

### **Тема 4. Структурная модель конфликта**

Структурные элементы конфликта: субъекты, объекты, предмет. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент. Объект в конфликтологии. Предмет изучения конфликтологии.

Место конфликтологии в ряду экономических, социологических и психологических дисциплин, ее значение как важной составной части менеджмента. Необходимость изучения конфликтологии для всех видов управленческой деятельности.

### **Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления**

Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта

Конфликтные личности, их роль в наличии конфликта. Участники конфликта: их

роли, статусы, ранги, потенциалы. Сила оппонентов в конфликте. Ранги оппонентов: оппоненты нулевого, первого, второго и третьего рангов. Зависимость силы оппонента от его ранга. Субъективные характеристики сторон конфликта: потребности, мотивы, притязания, интересы, позиции, образы конфликтной ситуации. Формы неадекватного отражения конфликтной ситуации участниками конфликта и их влияние на конфликтную ситуацию. Понятие "большого" и "элементарного" конфликта.

Проблема типологизации конфликтов. Основания типологизации.

Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт. Семейный конфликт.

Межгрупповой конфликт. Внутри- и межинституциональные конфликты.

Конфликты между государствами, культурами, типами культур... Продуктивные и деструктивные, ситуационные и позиционные, кратковременные и затяжные конфликты.

Горизонтальные и вертикальные конфликты. Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты. Типология конфликтов А.Дойча.

### **Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях**

Прогнозирование конфликта. Принципы профилактики конфликта. Технология предупреждения конфликтов.

Этапы регулирования конфликта.

Модели завершения конфликта: угасание, разрешение, урегулирование, перерастание в другой конфликт.

Стратегии завершения конфликта: уклонение, приспособление, компромисс, конфронтация, принуждение

(подавление). Процедурные аспекты урегулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж.

### **Тема 7. Основы предупреждения конфликтов**

Стратегии поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс.

Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения

Необходимые действия для предупреждения и разрешения конфликтов.

Стадии управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение (профилактика) или стимулирование, регулирование, разрешение. Прогнозирование конфликта как этап выявления его возможных причин и потенциального развития. Причины и факторы межличностных и групповых конфликтов. Возможности изменения конфликтной ситуации путем изменения одной из характеристик её элементов. Использование коммуникативных, информационных, социально-психологических и организационных технологий при регулировании конфликта

### **Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом**

Структурные и межличностные способы разрешения деловых конфликтов. Четыре

структурных метода разрешения конфликтов: разъяснение требований к работе;

использование координационных механизмов; установление комплексных целей для организации; использование системы вознаграждений.

Межличностные стили разрешения деловых конфликтов:

- тактика уклонения (игнорирования);
- тактика сглаживания (приспособления);
- тактика принуждения (соперничества);
- тактика компромисса;
- совместная работа над решением проблемы (сотрудничество).

### **Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации**

Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей

Руководитель как посредник в конфликте. Рекомендации руководителю организации, находящейся в конфликте.

Регулирование конфликта как форма ослабления остроты конфликта, ограничения и обеспечение его развития в сторону разрешения. Признание реальности конфликта, легитимация, структурирование групп как основные стадии регулирования конфликта, использование технологий сглаживания конфликта через формы демократизации, сотрудничества, снижения напряженности, нормирования отношений.

Завершение конфликта как заключительный этап управления. Разрешение как форма полного завершения конфликта. Предпосылки разрешения конфликта. Возможные формы завершения конфликта.

## **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений".

Положение от 29 декабря 2018 г. № 0.1.1.67-08/328 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".



Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"".

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 2</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		
1	Тестирование	ОК-2	1. Возникновение и развитие науки о конфликтах как теории и практики
2	Кейс	ПК-17	2. Конфликт как основная категория управления конфликтами 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации
3	Деловая игра	ПК-7	3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом
4	Дискуссия	ПК-17	4. Структурная модель конфликта 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом
5	Тестирование	ПК-9	7. Основы предупреждения конфликтов 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации
	<b>Зачет</b>	ОК-2, ПК-17, ПК-7, ПК-9	

### 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Семестр 2</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	1 5

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Кейс	Отличная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Прекрасное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Высокий уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	Хорошая способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Достаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Хороший уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	Удовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Слабое владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Низкий уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	Неудовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Недостаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Недостаточный для решения профессиональных задач уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	2
Деловая игра	Отличная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Превосходное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения практических задач. Высокий уровень коммуникативных навыков, способности к работе в команде.	Хорошая способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Достаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения практических задач. Средний уровень коммуникативных навыков, способности к работе в команде.	Удовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Слабое владение знаниями и навыками, необходимыми для решения практических задач. Низкий уровень коммуникативных навыков, способности к работе в команде.	Неспособность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Недостаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения практических задач. Недостаточный уровень коммуникативных навыков, способности к работе в команде.	3
Дискуссия	Высокий уровень владения материалом по теме дискуссии. Превосходное умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Высокий уровень этики ведения дискуссии.	Средний уровень владения материалом по теме дискуссии. Хорошее умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Средний уровень этики ведения дискуссии.	Низкий уровень владения материалом по теме дискуссии. Слабое умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Низкий уровень этики ведения дискуссии.	Недостаточный уровень владения материалом по теме дискуссии. Неумение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Отсутствие этики ведения дискуссии.	4
	<b>Зачтено</b>		<b>Не зачтено</b>		
<b>Зачет</b>	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		



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

#### Семестр 2

#### Текущий контроль

#### 1. Тестирование

##### Тема 1

Протестировать и подготовить анализ тестов на уровень конфликтности личности.

Выберите наиболее подходящую Вам позицию в вопросах теста Томаса на конфликтность, и Вы узнаете свой способ поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление

##### 1. В споре

Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса  
Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны

##### 2. В споре

Я стараюсь найти компромиссное решение

Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и своих

##### 3. В споре

Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего

Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения

##### 4. В споре

Я стараюсь найти компромиссное решение

Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека

##### 5. В споре

Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого

Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности

##### 6. В споре

Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя

Я стараюсь добиться своего

##### 7. В споре

Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно

Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого

##### 8. В споре

Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего

Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы

##### 9. В споре

Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий

Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего

##### 10. В споре

Я твердо стремлюсь достичь своего

Я пытаюсь найти компромиссное решение

##### 11. В споре

Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы

Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения

##### 12. В споре

Часто я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры

Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу

##### 13. В споре

Я предлагаю среднюю позицию

Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему

##### 14. В споре

Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах

Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов

##### 15. В споре

Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения

Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности

##### 16. В споре

Я стараюсь не задеть чувств другого

Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции

##### 17. В споре

Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего

Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности

18. В споре

Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем

Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу

19. В споре

Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы

Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно

20. В споре

Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия

Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для всех

21. В споре

Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого

Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы

22. В споре

Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека

Я отстаиваю свои желания

23. В споре

Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого

Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса

24. В споре

Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям

Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу

25. В споре

Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов

Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого

26. В споре

Я предлагаю среднюю позицию

Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас

27. В споре

Я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры

Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем

28. В споре

Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего

Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого

29. В споре

Я предлагаю среднюю позицию

Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий

30. В споре

Я стараюсь не задеть чувств другого

Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха

## 2. Кейс

Темы 2, 9

Кейс

Саботаж

Две молодые сотрудницы одной организации два месяца тому назад были переведены из стажеров (без оплаты) на должности ассистентов офис-менеджера. Работа в офисе принципиально состоит из двух частей: рутинная (плановая) деятельность, которая должна совершаться под руководством офис-менеджера без вмешательства директора, и оперативная, которая возникает ежедневно и выполняется по поручению директора. В соответствии со структурой организации, все текущие поручения директор должен передавать офис-менеджеру. Офис-менеджер – молодая женщина, которая всего лишь на 4-5 лет старше своих ассистенток. Они не считают, что офис-менеджер превосходит их по опыту или организаторским качествам, и всем своим поведением выражают это: когда она обращается к ним с поручениями, они слушают ее неохотно, посмеиваются над ее формулировками, иронизируют по поводу ее забывчивости, неорганизованности и неспособности удерживать в поле зрения необходимые задачи, ее непредусмотрительности в планировании собственной деятельности, не говоря уже о деятельности других. Ассистентки не скрывают, что их в гораздо большей степени устроило бы, чтобы они подчинялись непосредственно директору, минуя офис-менеджера.

Между офис-менеджером и ассистентками возникло соревнование в том, кто ранее получит распоряжения директора. Рутинная часть работы офиса, которая должна выполняться без прямого вмешательства директора, не выполняется. У офис-менеджера нет побуждения выполнять ее? по ее мнению, директор скорее отметит быстрое и качественное выполнение оперативных поручений, в то время как рутинная работа незаметна, а выполнять ее из-за сопротивления ассистенток становится все сложнее. Она заинтересована лишь в том, чтобы раньше ассистенток получать новые распоряжения директора по оперативной работе и выполнять их самостоятельно. Между тем ее обязанностью является организация работы офиса в целом и, в частности, распределение работы, как рутинной, так и оперативной, между нею самой и ассистентками. У ассистенток, в свою очередь, также падает мотивация выполнять рутинную работу, распределяемую офис-менеджером. Они стремятся получать оперативные поручения напрямую от директора.

Постепенно директор оказывается в ситуации, где ему фактически приходится выполнять функции офис-менеджера, т. е. ежедневно контролировать выполнение рутинной работы, напоминать о сроках и планах, распределять поручения по оперативной работе, координировать деятельность всех трех сотрудниц и т. п. И он не может не заметить, что возникшая ситуация требует вмешательства и реорганизации. Наступает день, когда между директором и офис-менеджером происходит следующий разговор:

Д. Ксения, меня не устраивает возникшая ситуация. Я вынужден контролировать работу офиса, в то время как это Ваша функция.

Оф.-м. Да, и меня эта ситуация не устраивает. Вы фактически выполняете мои функции. Почему Вы напрямую даете поручения девочкам? Если бы Вы давали поручения только мне, я все сама контролировала бы.

Д. Иногда (а в последнее время даже часто) мне легче напомнить девочкам, что нужно сделать, чем ждать, когда Вы вспомните о своих обязанностях по плановой работе.

Оф.-м. Что Вы имеете в виду? Я все делаю! Я не виновата, что Вы поставили их в особое положение и они не воспринимают меня как начальника. Я все делаю! Я от работы лопаюсь! Вчера ушла с работы в 9 часов! А они морщатся, когда я их о чем-то прошу!

Д. Ксения...

Оф.-м. Извините, но мне нужно срочно рассылать почту. Вы же сами сказали, что это нужно сделать до 12 часов.

Д. Но почему именно Вы? Почему Вы не делегируете это кому-то из девочек?

Оф.-м. Потому что они поехали в типографию печатать материалы, поскольку Вы их об этом попросили! Извините, мне нужно работать.

Вопросы. Каковы истинные мотивы поведения офис-менеджера? Каковы истинные мотивы поведения директора? Какие действия со стороны директора необходимы для того, чтобы создать у офис-менеджера мотивацию к выполнению своих обязанностей по организации работы офиса?

Рекомендация. Нужно проанализировать поведение саботажника и определить мотивы (чего он добивается? чего он хочет?). Затем необходимо определить возможности соединения мотивов саботажника с целями организации (можно ли удовлетворить его мотив таким образом, чтобы это было полезно для организации?) и сформулировать цели организации таким образом, чтобы саботажник сам увидел их снизу с собственными мотивами.

### 3. Деловая игра

Темы 3, 8

Деловая игра "Адские башни"

это упражнение построено на заведомо конфликтной ситуации на построение команды, в котором делается попытка показать ситуацию работы в команде, преодоление коммуникационных барьеров между участниками. Эта деловая игра используется для побуждения игроков задуматься о факторах, как способствующих, так и препятствующих построению единой команды.

Размер группы: Группу хотя бы из 12 человек. (То есть две команды как минимум)

Условия: классная комната, комната для семинаров или конференц-зал при минимальном количестве мебели. У игроков должна быть возможность собираться в команды и возводить свои строения?.

### 4. Дискуссия

Темы 4, 6, 8

История конфликтологии

Конфликтные личности. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов

Стратегии, стили поведения в конфликте

Внутриличностный конфликт

Классификация межличностных конфликтов

Основные типы конфликтов в организации

Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях

Профилактика стрессов в производственных ситуациях

### 5. Тестирование

Темы 7, 9

1) Курс для сотрудника или группы сотрудников, которые выявляют потребности обучения, разрабатывают план, заручаются поддержкой руководства, внедряют план, проводят подготовку руководителей низшего звена и контролируют эффективность программы? - это

a) Разработка программ

b) Производственный инструктаж

- с) Программа обучения
- 2) Что такое ?лягушка? в тайм-менеджменте
- a) Материальная привязка, связанная с определенным эмоциональным состоянием
- b) Неприятные дела, требующие небольших временных затрат
- c) Крупные задачи, часто без точного срока исполнения
- 3) Благодаря деятельности, какой международной организации глобальные проблемы современности получили активное изучение и широкую известность:
- a) ООН;
- b) Римского клуба;
- c) Европейского Союза;
- 4) Предпочитают работать с фактами и цифрами, а не с идеями и теориями; им нравится, когда информация излагается последовательно, а не хаотично.
- a) Интуит
- b) Сенсорик
- c) Логик
- 5) Технологии рационального поведения в конфликте ? это:
- a) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций;
- b) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- c) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- 6) Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата?
- a) конфликт между руководством организации и персоналом;
- b) конфликт между подразделениями внутри организации;
- c) конфликт между неформальным лидером и коллективом.
- 7) Суммирующий эффект взаимодействия двух или более факторов, характеризующийся тем, что их действие существенно превосходит эффект каждого отдельного компонента в виде их простой суммы
- a) атрибуция
- b) синергия
- c) виктимизация
- 8) Мастенбрук приводит варианты закрытой позиции в переговорах ? это
- a) Ультиматум
- b) Уступки
- c) Манипулирование
- 9) Стратегия сотрудничества:
- a) приводит к разрешению конфликта;
- b) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
- c) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.
- 10) С точки зрения трансактного анализа к конфликтогенам можно отнести:
- a) присоединение;
- b) пересечение трансакций;
- c) нахождение в позиции родителя;

### **Зачет**

Вопросы к зачету:

1. Понятие конфликта. Формула конфликта
2. Конфликтная ситуация. Специфика восприятия конфликтной ситуации
3. Объект и субъект конфликта
4. Движущие силы конфликта. Конфликт потребностей, интересов, ценностей
5. Стадии и характер протекания конфликта
6. Модель конфликта как процесса
7. Классификация конфликтов
8. Виды внутриличностных конфликтов
9. Основные типы конфликтов, их краткая характеристика
10. Классификация общих причин конфликта (по М. Мескону)
11. Объективные и субъективные причины конфликтов
12. Причины возникновения конструктивных конфликтов и методы разрешения
13. Причины возникновения деструктивных конфликтов и методы разрешения
14. Участники конфликта, их краткая характеристика
15. Острота и длительность конфликтов

16. Основные стили конфликтного поведения руководителя организации
17. Методы управления конфликтами, их краткая характеристика
18. Конфликты в социально-трудовой сфере
19. Общие принципы управления конфликтами
20. Объективные факторы возникновения конфликта
21. Сущность двойственного характера конфликта
22. Механизм возникновения межгруппового конфликта
23. Управление межгрупповыми конфликтами
24. Урегулирование конфликта.
25. Примирительные процедуры при трудовых спорах
26. Методы профилактики конфликтов в организации
27. Способы разрешения конфликтов
28. Пути разрешения внутриличностных конфликтов
29. Способы разрешения межличностных конфликтов
30. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта
31. Методы принципиальных переговоров
32. Роль руководителя в управлении конфликтами
33. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта
34. Факторы, определяющие условия завершения конфликта
35. Алгоритм продуктивного разрешения конфликта
36. Этапы переговорного процесса
37. Основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта
38. Результативность медиаторской деятельности
39. Сущность, виды и функции переговоров
40. Динамика переговорного процесса
41. Психологический механизм переговорного процесса
42. Тактические приемы на переговорах
43. Психологические условия успеха на переговорах

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

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

<b>Форма контроля</b>	<b>Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций</b>	<b>Этап</b>	<b>Количество баллов</b>
<b>Семестр 2</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	1 5	10 10
Кейс	Обучающиеся получают задание предложить решение для определённой практической ситуации, как правило, моделирующей ситуацию профессиональной деятельности. Оцениваются применение методов анализа кейса, навыки, необходимые для профессиональной деятельности, найденное решение.	2	10



Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Деловая игра	На занятии моделируется проблемная ситуация профессиональной деятельности, для которой обучающиеся должны найти решения с позиции участников ситуации. Оцениваются применение методов решения проблемных ситуаций, способность работать в группе, навыки, необходимые для профессиональной деятельности, анализировать условия и адекватно выстраивать последовательность собственных действий.	3	10
Дискуссия	На занятии преподаватель формулирует проблему, не имеющую однозначного решения. Обучающиеся предлагают решения, формулируют свою позицию, задают друг другу вопросы, выдвигают аргументы и контраргументы в режиме дискуссии. Оцениваются владение материалом, способность генерировать свои идеи и давать обоснованную оценку чужим идеям, задавать вопросы и отвечать на вопросы, работать в группе, придерживаться этики ведения дискуссии.	4	10
<b>Зачет</b>	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

## 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

### 7.1 Основная литература:

1. Управление человеческими ресурсами / Дейнека А.В., Беспалько В.А. - М.: Дашков и К, 2017. - 392 с.: ISBN 978-5-394-02048-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415041>
2. Замедлина Е. А. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с.: 70x100 1/32. - (ВПО: Бакалавриат). (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-01082-2, 1000 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=368679>
3. Козырев Г. И. Политическая конфликтология: Учебное пособие / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 432 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0332-2, 500 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=305815>

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0416-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/185227>
2. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О. З. Мушук, А. Ю. Деев, О. С. Которова и др.; под общ ред. О. З. Муштука. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: МФПА, 2011. - 320 с. - (Университетская серия). - ISBN 978-5-902597-60-5. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/451223>

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- Журнал Аналитика конфликта - <http://www.conflictology.narod.ru/>  
 Медиация и практическая конфликтология - <http://conflictology.spb.ru/>  
 Международная ассоциация конфликтологов - <http://www.confstud.ru/>  
 Теория и практика конфликтологии - <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict/>  
 Центр конфликтологии Института социологии РАН - <http://www.conflictolog.narod.ru/OldSite/Index.html>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Лекция - вид учебного занятия, в ходе которого преподаватель в живом взаимодействии со студентами раскрывает систему представлений о том или ином предмете, явлении, помогая слушателям осмыслить проблему и прийти к определенному выводу. Как правило, содержание лекции представляет собой интегрированную научную информацию, преломленную в свете изучаемой проблемы



Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	<p>Практические занятия позволяют интегрировать теоретические знания и формировать практические умения и навыки студентов в процессе учебной деятельности. Цели практических занятий : 1. закрепление теоретического материала путем систематического контроля за самостоятельной работой студентов; 2. формирование умений использования теоретических знаний в процессе выполнения практических работ; 3. развитие аналитического мышления путем обобщения результатов практических работ; 4. формирование навыков оформления результатов практических работ в виде таблиц, графиков, выводов</p>
самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа студентов является одной из основных форм внеаудиторной работы при реализации учебных планов и программ. Самостоятельная работа - это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления ученика, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом. Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня. Самостоятельная работа проводится с целью: □ систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; □ углубления и расширения теоретических знаний; □ формирования умений использовать специальную литературу; □ развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, ответственности и организованности; □ формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации; □ развития исследовательских умений. Аудиторная самостоятельная работа по учебной дисциплине на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия. Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику изучаемой учебной дисциплины, индивидуальные особенности обучающегося. Контроль самостоятельной работы и оценка ее результатов организуется как единство двух форм: - самоконтроль и самооценка обучающегося; - контроль и оценка со стороны преподавателя</p>
тестирование	<p>Целью тестирования является определения качества усвоения лекционного материала и части дисциплины, предназначенной для самостоятельного изучения.                      Задачи, стоящие перед студентом при подготовке и написании контрольной работы:                      1. закрепление полученных ранее теоретических знаний;                      2. выработка навыков самостоятельной работы;                      3. выяснение подготовленности студента к будущей практической работе.                      Тестирование выполняются студентами в аудитории, под наблюдением преподавателя. Тема тестирования известна и проводится она по сравнительно недавно изученному материалу. Преподаватель готовит задания либо по вариантам, либо индивидуально для каждого студента. По содержанию работа может включать теоретический материал, задачи, тесты, расчеты и т.п. выполнению тестирования предшествует инструктаж преподавателя. Ключевым требованием при подготовке к тестированию выступает творческий подход, умение обрабатывать и анализировать информацию, делать самостоятельные выводы, обосновывать целесообразность и эффективность предлагаемых рекомендаций и решений проблем, чётко и логично излагать свои мысли. Подготовку контрольной работы следует начинать с повторения соответствующего раздела учебника, учебных пособий по данной теме и конспектов лекций.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
кейс	Подготовкой к кейсу будет являться повторение пройденного материала, самостоятельное осмысление пройденного и попытка представить применение теоретических основ на практической ситуации. При решении кейса необходимо проанализировать предложенную ситуацию используя общепринятые и/или пройденные методы, предложить решение ситуации, предварительно взвесив насколько эти предложения реально осуществимы и эффективны.
деловая игра	Подготовкой к деловой игре будет являться повторение пройденного материала, самостоятельное осмысление пройденного и попытка представить применение теоретических основ на практической ситуации. При решении кейса необходимо проанализировать предложенную ситуацию используя общепринятые и/или пройденные методы, предложить решение ситуации, предварительно взвесив насколько эти предложения реально осуществимы и эффективны.
дискуссия	Дискуссия проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.
зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.

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

Освоение дисциплины "Управление конфликтами" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian

Браузер Google Chrome

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен обучающимся. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань" , доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Освоение дисциплины "Управление конфликтами" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

#### **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки не предусмотрено .