

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Институт философии
Кафедра психологии и конфликтологии

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института

Скляр П. П.
2023 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

По направлению подготовки: 37.04.01 Психология

Магистерская программа: «Психология профессиональной деятельности и управления»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Организационная конфликтология» по направлению подготовки 37.04.01 Психология. — __ с.

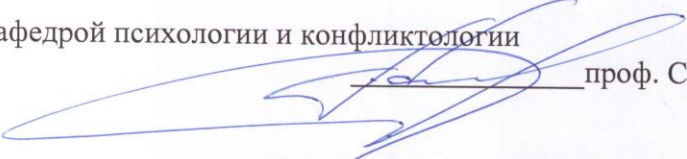
Рабочая программа учебной дисциплины «Организационная конфликтология» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 37.04.01 Психология утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020 г. № 841.

СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. ист. наук, доц. Пидченко С. А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры психологии и конфликтологии «18» 04 2023 г., протокол № 9

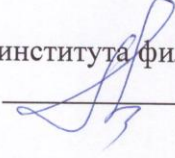
Заведующий кафедрой психологии и конфликтологии

 проф. Складь П. П.

Переутверждена: «__» _____ 20__ г., протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии «18» 04 2023 г., протокол № 4.

Председатель учебно-методической комиссии института философии

 Пидченко С. А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью изучения дисциплины – «Организационная конфликтология» является формирование системы представлений о социально-психологических закономерностях развития конфликта в организациях; формирование практических навыков эффективного поведения в конфликтных ситуациях: технологий саморегуляции, навыков конструктивной критики, методов убеждающего воздействия.

Основные задачи изучения дисциплины «Организационная конфликтология»:

способствовать приобретению навыков психологического анализа различных организационных проблем в условиях современной социальной реальности.

сформировать обширные и систематизированные знания в области теории и практики по предупреждению социально-экономических и организационных конфликтов, а также о стратегиях, тактиках, средствах и способах их урегулирования.

научить организовывать переговоры и использовать различные технологии переговорного процесса в практической деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Дисциплина «Организационная конфликтология» входит в модуль профессиональных дисциплин по выбору студентов учебного плана.

Содержание дисциплины «Организационная конфликтология» является логическим продолжением содержания дисциплин: «Психология профессиональной деятельности, управления, организационной культуры и специальная терминология», «Организационная психология», «Психологические технологии профессионального отбора и оценки персонала в организации», является основой для изучения следующих дисциплин:

Является основой для освоения группы дисциплин: «Психологическая служба в организациях, организационное и управленческое консультирование», «Инновационные психолого-педагогические технологии».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного	ИУК-5.1. Выбирает стиль общения с учетом культурологических и социальных особенностей аудитории

взаимодействия	ИУК-5.2. Строит деловое общение на принципах толерантности и этических нормах
ОПК-9. Способен выполнять основные функции управления психологической практикой	ИОПК-9.1. Знает основы организации психологической практики (службы) ИОПК-9.2. Умеет ставить и распределять задачи, планировать и контролировать исполнение работы
ПК-2. Способен оказывать психологическую помощь разным социальным группам и отдельным лицам	ПК-2.1. Выявляет проблемы и знает существующие подходы к осуществлению комплексной психологической помощи клиентам ПК-2.2. Разрабатывает программы и подбирает эффективные формы и методы оказания психологической помощи ПК-2.3. Использует техники эффективной коммуникации и технологии разрешения конфликтов в организации

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)	-
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	84	56	-
Лекции	42	28	-
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	42	28	4
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	60	88	-
Форма аттестации	Зачет, экзамен	Зачет, экзамен	-

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. История и перспективы развития организационной конфликтологии в современном психологическом знании.

Предпосылки возникновения организационной конфликтологии. Истоки развития организационной конфликтологии. Основные этапы развития организационной конфликтологии в зарубежной и отечественной психологии. Эволюция организационной теории: научный менеджмент Р. Тейлора; административные принципы Г. Файоля; Хоуторнские исследования; ситуационные теории. Современное состояние и перспективы исследований организационной конфликтологии.

Тема 2. Субъекты управления конфликтами в организации.

Основные теории конфликта. Понятие и функции конфликта. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Стадии развития конфликта. Причины возникновения конфликтов в организациях. Содержание субъектов управления конфликтами в организации и их конфликтологической компетентности.

Тема 3. Управление конфликтами в организации.

Социально-психологические, организационно-технологические и коммуникативные аспекты управления конфликтами. Конфликтогены. Стратегии поведения в конфликте. Типология конфликтных личностей. Методы исследования конфликтов. Формы производственных конфликтов. Управление конфликтами. Методы управления конфликтами.

Тема 4. Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия.

Бизнес-конфликты, их виды. Конкуренция. Неуплата налогов, таможенных пошлин, несостоятельность. Корпоративные конфликты, гринмэйл. Технологии недружественных поглощений и система защиты. Коррупция и антикоррупционная стратегия.

Тема 5. Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности.

Подходы в предупреждении конфликтов. Психолого-коммуникативный, социально-управленческий и менеджерский подход в предупреждении конфликтов. Современные социальные конфликты. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности. Спонсорство, благотворительность, социальные инвестиции. Социальная активность и протест.

Тема 6. Менеджмент в организации. Организационные изменения.

Предупреждение конфликтов в менеджменте организации. Структурирование конфликта в организации. Организационные изменения, реинжиниринг бизнес-процессов. Управление качеством. Бенчмаркинг.

Тема 7. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов.

Этапы и методы принятия решений. Метод Дельфи. Метод номинальной группы. Принцип Парето. Правило Эйзенхауэра. Модель оптимального управленческого решения.

Тема 8. Стратегия поведения в конфликте.

Что такое стратегия? Виды стратегий. Стратегический менеджмент. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс

Тема 9. Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами.

Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии предупреждения конфликтов. Компетентная оценка результатов

деятельности как условие предупреждения и разрешения конфликтов. Позитивная конструктивная критика.

Тема 10. Деловая этика и бизнес-этикет.

Бизнес-этикету и деловой этике в управлении конфликтами. Бизнес-этикет. Форма обращения к коллегам. Дипломатический протокол. Цветовые типы поведения по М. Люшеру. Этика деловых отношений. Основные 17 принципов этики деловых отношений по Р.Н. Ботавиной

Тема 11. Посредничество, переговоры.

Альтернативные способы разрешения конфликтов. Неформальный арбитраж. Двухколейный подход. Переговоры. Консенсус. Посредничество. Медиация. Роли посредника. Выработка упрощенных правил посредничества. Как успешно провести переговоры? Манеры и стили, моральный кодекс переговоров.

Тема 12. Психология взаимодействия с клиентом в организациях.

Психология взаимодействия с клиентом в организациях. Создание системы «организация - потребитель». Внешнее пространство взаимодействия. Проектирование пространств: в организациях. Методы проектирования взаимодействия. Средства взаимодействия с покупателями. Влияние психологических особенностей размещения товара на эффективность деятельности. Факторы эффективного взаимодействия с клиентом. Риски при взаимодействии организации с деловой средой. Особенности взаимодействия с различными типами клиентов (потребителем, поставщиком, конкурентом, с государственными, региональными и муниципальными органами). Способы влияния на клиента. Актуальность информационного обмена с клиентом.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Очно- заочная форма
1	История и перспективы развития организационной конфликтологии в современном психологическом знании.	2	2
2	Субъекты управления конфликтами в организации.	4	4
3	Управление конфликтами в организации.	4	2
4	Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия.	4	4
5	Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности.	4	2
6	Менеджмент в организации. Организационные изменения	4	2
7	Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов.	4	2

8	Стратегия поведения в конфликте.	4	2
9	Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами.	4	2
10	Деловая этика и бизнес-этикет.	2	2
11	Посредничество, переговоры.	4	2
12	Психология взаимодействия с клиентом в организациях.	2	2
Итого:		42	28

4.4. Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Очно-заочная форма
1	История и перспективы развития организационной конфликтологии в современном психологическом знании.	2	2
2	Субъекты управления конфликтами в организации.	4	4
3	Управление конфликтами в организации.	4	2
4	Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия.	4	4
5	Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности.	4	2
6	Менеджмент в организации. Организационные изменения	4	2
7	Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов.	4	2
8	Стратегия поведения в конфликте.	4	2
9	Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами.	4	2
10	Деловая этика и бизнес-этикет.	2	2
11	Посредничество, переговоры.	4	2
12	Психология взаимодействия с клиентом в организациях.	2	2
Итого:		42	28

4.5. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма

1	Социально-психологические явления в организации	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем.	5	8
2	Индивидуальные особенности как фактор поведения в организации	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем.	5	8
3	Социализация индивида в организации	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем.	5	8
4	Позитивные функции внешнего конфликта	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем.	5	8
5	Преимущества и недостатки различных стратегий поведения в конфликте	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем.	5	8

6	Лидерство как групповой психологический феномен	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем.	5	8
7	Групповое поведение	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем.	6	8
8	Рольное поведение. Рольные конфликты. Психологический контракт.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем.	6	8
9	Психологические характеристики процесса принятия управленческих решений	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем.	6	8
10	Коммуникации в организациях	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем..	6	8

11	Управление мотивацией труда	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем.	6	8
Итого:			60	88

4.6. Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений);
- контрольные работы;
- рефераты;
- вопросы для промежуточной аттестации (зачет);
- вопросы для промежуточной аттестации (экзамен).

Промежуточные аттестации по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного зачета и экзамена (включает в себя ответы на теоретические вопросы). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Шкала оценивания (экзамен)	Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
-------------------------------	---	--------

отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Акимова Ю. Н. Психология управления : учебник и практикум для вузов / Ю. Н. Акимова. – М. : Из-во Юрайт, 2021. – 320 с. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Электронный ресурс.

URL: <https://urait.ru/bcode/468893>

2. Селезнева Е. В. Психология управления : учебник и практикум для вузов / Е. В. Селезнева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 373 с. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Электронный ресурс. – Режим доступа:

URL: <https://urait.ru/bcode/469257>

б) дополнительная литература:

1. Авдеев В.В. Психотехнология решения проблемных ситуаций / В.В. Авдеев. – М.: Авторское издание, 2019. 345 с.
URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN978_5261008330.html
2. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2024. – 222 с. – Электронный ресурс. – URL : <https://urait.ru/bcode/539090>
3. Зуб А. Т. Психология управления : учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 372 с.
URL: <https://urait.ru/bcode/468996>
4. Организационная психология : учебное пособие для обучающихся направления подготовки высшего образования – магистратуры «Психология» 37.04.01 / Сост. В.А. Шамис, Е.П. Щербаков. – Омск : Из-во ОмГА, 2020. – 132 с.
5. Родионова Е.А. Организационная психология : учебное пособие / Е.А. Родионова. – СПб. : Из-во Политех. ун-та, 2014. – 80 с.

в) Интернет-ресурсы:

1. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации. – Электронный ресурс. – Режим доступа : <https://minobrnauki.gov.ru/>
2. Служба по надзору в сфере образования и науки. – Электронный ресурс. – Режим доступа : <http://obrnadzor.gov.ru/>
3. Министерство образования и науки Луганской Народной Республики. – Электронный ресурс. – Режим доступа : <https://minobr.su>
4. Народный совет Луганской Народной Республики. – Электронный ресурс. – Режим доступа : – <https://nslnr.su>
5. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования. – Электронный ресурс. – Режим доступа : <http://fgosvo.ru>
6. Федеральный портал «Российское образование». – Электронный ресурс. – Режим доступа : <http://www.edu.ru/>
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – Электронный ресурс. – Режим доступа : <http://window.edu.ru/>
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. – Электронный ресурс. – Режим доступа : <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной

организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Организационная конфликтология» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

9. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Организационная конфликтология»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИУК-5.1. Выбирает стиль общения с учетом культурологических и социальных особенностей аудитории ИУК-5.2. Строит деловое общение на принципах толерантности и этических нормах	Тема 1. История и перспективы развития организационной конфликтологии в современном психологическом знании. Тема 2. Субъекты управления конфликтами в организации. Тема 3. Управление конфликтами в организации. Тема 4. Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия. Тема 5. Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности. Тема 6. Менеджмент в организации. Организационные изменения. Тема 7.	3, 4

				Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов. Тема 8. Стратегия поведения в конфликте. Тема 9. Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами. Тема 10. Деловая этика и бизнес-этикет. Тема 11. Посредничество, переговоры. Тема 12. Психология взаимодействия с клиентом в организациях.	
2	ОПК-9.	Способен выполнять основные функции управления психологической практикой	ИОПК-9.1. Знает основы организации психологической практики (службы) ИОПК-9.2. Умеет ставить и распределять задачи, планировать и контролировать исполнение работы	Тема 1. История и перспективы развития организационной конфликтологии в современном психологическом знании. Тема 2. Субъекты управления конфликтами в организации. Тема 3. Управление конфликтами в организации. Тема 4. Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл.	3, 4

				Коррупция и антикоррупционная стратегия. Тема 5. Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности. Тема 6. Менеджмент в организации. Организационные изменения. Тема 7. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов. Тема 8. Стратегия поведения в конфликте. Тема 9. Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами. Тема 10. Деловая этика и бизнес-этикет. Тема 11. Посредничество, переговоры. Тема 12. Психология взаимодействия с клиентом в организациях.	
3	ПК-2	Способен оказывать психологическую помощь разным социальным	ПК-2.1. Выявляет проблемы и знает существующие подходы к осуществлению комплексной	Тема 1. История и перспективы развития организационной конфликтологии в современном	3, 4

		группам и отдельным лицам	психологической помощи клиентам ПК-2.2. Разрабатывает программы и подбирает эффективные формы и методы оказания психологической помощи ПК-2.3. Использует техники эффективной коммуникации и технологии разрешения конфликтов в организации	психологическом знании. Тема 2. Субъекты управления конфликтами в организации. Тема 3. Управление конфликтами в организации. Тема 4. Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия. Тема 5. Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности. Тема 6. Менеджмент в организации. Организационные изменения. Тема 7. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов. Тема 8. Стратегия поведения в конфликте. Тема 9. Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами. Тема 10. Деловая	
--	--	----------------------------------	--	--	--

				этика и бизнес-этикет. Тема 11. Посредничество, переговоры. Тема 12. Психология взаимодействия с клиентом в организациях.	
--	--	--	--	---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-5	УК-5.1, УК-5.2	Знать стили общения с учетом культурологических и социальных особенностей аудитории; Уметь выбирать стиль общения с учетом культурологических и социальных особенностей аудитории; строить деловое общение на принципах толерантности и этических нормах	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6, Тема 7, Тема 8, Тема 9, Тема 10, Тема 11, Тема 12	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), рефераты, контрольные работы
2	ОПК-9	ОПК-9.1, ОПК-9.2	Знать основы организации психологической практики (службы); Уметь ставить и распределять задачи, планировать и контролировать исполнение работы	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6, Тема 7, Тема 8, Тема 9, Тема 10, Тема 11, Тема 12	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), рефераты, контрольные работы
3	ПК-2	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3,	Знает проблемы и существующие подходы к осуществлению комплексной психологической помощи клиентам; умеет разрабатывать	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6, Тема 7,	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), рефераты, контрольные

			программы и подбирать эффективные формы и методы оказания психологической помощи; использовать техники эффективной коммуникации и технологии разрешения конфликтов в организации; владеет техниками эффективной коммуникации и технологии разрешения конфликтов в организации	Тема 8, Тема 9, Тема 10, Тема 11, Тема 12	работы
--	--	--	---	---	--------

Фонды оценочных средств по дисциплине «Организационная конфликтология»

Вопросы для обсуждения на практических (в виде докладов и сообщений)

1. Предпосылки возникновения организационной конфликтологии.
2. Истоки развития организационной конфликтологии.
3. Основные этапы развития организационной конфликтологии в зарубежной и отечественной психологии.
4. Эволюция организационной теории.
5. Ситуационные теории.
6. Современное состояние и перспективы исследований организационной конфликтологии.
7. Основные теории конфликта.
8. Понятие и функции конфликта.
9. Классификация конфликтов.
10. Структура конфликта.
11. Стадии развития конфликта.
12. Причины возникновения конфликтов в организациях.
13. Содержание субъектов управления конфликтами в организации и их конфликтологической компетентности.
14. Социально-психологические аспекты управления конфликтами.
15. Организационно-технологические аспекты управления конфликтами.
16. Коммуникативные аспекты управления конфликтами.
17. Конфликтогены.
18. Стратегии поведения в конфликте.
19. Типология конфликтных личностей.
20. Методы исследования конфликтов.
21. Формы производственных конфликтов.

22. Управление конфликтами.
23. Методы управления конфликтами.
24. Бизнес-конфликты, их виды.
25. Конкуренция.
26. Неуплата налогов, таможенных пошлин, несостоятельность.
27. Корпоративные конфликты, гринмэйл.
28. Технологии недружественных поглощений и система защиты.
29. Коррупция и антикоррупционная стратегия.
30. Подходы в предупреждении конфликтов.
31. Психолого-коммуникативный подход в предупреждении конфликтов.
32. Социально-управленческий подход в предупреждении конфликтов.
33. Менеджерский подход в предупреждении конфликтов.
34. Современные социальные конфликты.
35. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности.
36. Спонсорство, благотворительность, социальные инвестиции.
37. Социальная активность и протест.
38. Предупреждение конфликтов в менеджменте организации.
39. Структурирование конфликта в организации.
40. Организационные изменения, реинжиниринг бизнес-процессов.
41. Управление качеством.
42. Бенчмаркинг.
43. Этапы и методы принятия решений.
44. Метод Дельфи.
45. Метод номинальной группы.
46. Принцип Парето.
47. Правило Эйзенхауэра.
48. Модель оптимального управленческого решения.
49. Виды стратегий.
50. Стратегический менеджмент.
51. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс.
52. Позитивное поведение личности.
53. Социально-психологические технологии предупреждения конфликтов.
54. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения и разрешения конфликтов.
55. Позитивная конструктивная критика.
56. Бизнес-этикету и деловой этике в управлении конфликтами.
57. Бизнес-этикет.
58. Форма обращения к коллегам.
59. Дипломатический протокол.
60. Цветовые типы поведения по М. Люшеру.
61. Этика деловых отношений.

62. Основные 17 принципов этики деловых отношений по Р.Н. Ботавиной.

63. Альтернативные способы разрешения конфликтов.

64. Неформальный арбитраж.

65. Двухколейный подход.

66. Переговоры.

67. Консенсус.

68. Посредничество.

69. Медиация.

70. Роли посредника.

71. Выработка упрощенных правил посредничества.

72. Как успешно провести переговоры?

73. Манеры и стили, моральный кодекс переговоров.

74. Психология взаимодействия с клиентом в организациях.

75. Создание системы «организация – потребитель».

76. Методы проектирования взаимодействия.

77. Средства взаимодействия с покупателями.

78. Влияние психологических особенностей размещения товара на эффективность деятельности.

79. Факторы эффективного взаимодействия с клиентом.

80. Риски при взаимодействии организации с деловой средой.

81. Особенности взаимодействия с различными типами клиентов (потребителем, поставщиком, конкурентом, с государственными, региональными и муниципальными органами).

82. Способы влияния на клиента.

83. Актуальность информационного обмена с клиентом.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству доклад, сообщение

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Темы контрольных работ

1. Темперамент и профессиональная деятельность.
2. Психология общения в профессиональной деятельности.
3. Профессиональная деформация.
6. Профессиональный стресс.
7. Саморегуляция в условиях профессионального стресса.
8. Психология саморегуляции в профессиональной деятельности.
9. Инновационные подходы к формированию эффективного стиля управления.
10. Профессиональное здоровье менеджера как психологическая проблема.
11. Стресс в профессиональной деятельности: стрессоры, динамика развития, преодоление.
12. Психическое выгорание у менеджеров.
13. Трудоголизм и синдром хронической усталости в управленческой деятельности.
14. Исследование профессиональных деформаций руководителей.
15. Коммуникативная компетентность менеджера.
16. Конфликты в деятельности менеджера: особенности развития и стратегии управления.
17. Психологическая совместимость и оптимизация взаимодействия персонала.
18. Психологические аспекты формирования управленческой команды.
19. Управление процессом организационных изменений и основные этапы изменения культуры организации.
20. Коммуникация как один из структурных элементов организационной культуры.
21. Лояльность и приверженность персонала организации.
22. Эффективность формальных коммуникационных потоков в организации.
23. Организационный климат и его значение для эффективной работы сотрудников организации.
24. Методы совершенствования социально-психологического климата в организации.
25. Управление конфликтами и стрессами в организации
26. Способы и методы поддержания организационной культуры организации.
27. Основные теории конфликта в организации.
28. Стратегии поведения в конфликт.
29. Психолого-коммуникативный подход в предупреждении конфликтов.
32. Социально-управленческий подход в предупреждении конфликтов.
33. Менеджерский подход в предупреждении конфликтов.

34. Содержание субъектов управления конфликтами в организации и их конфликтологической компетентности.

35. Социально-психологические аспекты управления конфликтами.

36. Организационно-технологические аспекты управления конфликтами.

37. Коммуникативные аспекты управления конфликтами.

38. Социально-психологические технологии предупреждения конфликтов.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству контрольная работа

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	В работе присутствуют все структурные элементы, вопросы раскрыты полно, изложение материала логично, выводы аргументированы, использована актуальная литература, работа правильно оформлена
4	В работе есть 2-3 незначительные ошибки, изложенный материал не противоречит выводам, в списке источников достаточное количество позиций, нет грубых ошибок в оформлении
3	Один из вопросов раскрыт не полностью, присутствуют логические и фактические ошибки, плохо прослеживается связь между ответом и выводами, в списке литературы много устаревших источников, допущены существенные ошибки в оформлении
2	Количество ошибок превышает допустимую норму, в работе отсутствуют выводы или не хватает других структурных элементов, в списке литературы недостаточно источников, работа оформлена не по требованиям

Темы рефератов

1. Структура организации.
2. Психологические основы организационное поведение.
4. Основные концепции организационного поведения.
5. Модели организационного поведения.
6. Мотивация и мотивационные факторы в организации.
7. Мотивирующие факторы – признание, рост, достижения и т.д.
8. Социально-психологические явления в организации.
9. Индивидуальные особенности как фактор поведения в организации.
10. Социализация индивида в организации.
11. Групповое поведения.
12. Ролевое поведение. Ролевые конфликты. Психологический контракт.
13. Психологические характеристики процесса принятия управленческих решений.
14. Коммуникации в организациях.

15. Условия организации производительности труда.
16. Психология безопасности труда.
17. Межличностные основы управления конфликтами.
18. Основные причины организационного конфликта.
19. Человеческий фактор в конфликте.
20. Психология переговорного процесса. Проблема искажения восприятия в переговорном процессе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству реферат

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Предпосылки возникновения организационной конфликтологии.
2. Истоки развития организационной конфликтологии.
3. Основные этапы развития организационной конфликтологии в зарубежной и отечественной психологии.
4. Эволюция организационной теории.
5. Научный менеджмент Р. Тейлора.
6. Административные принципы Г. Файоля.
7. Хоуторнские исследования.
8. Ситуационные теории.
9. Современное состояние и перспективы исследований организационной конфликтологии.
10. Социально-психологические явления в организации.
11. Индивидуальные особенности как фактор поведения в организации.
12. Социализация индивида в организации.
13. Основные теории конфликта.
14. Понятие и функции конфликта.

15. Классификация конфликтов.
16. Структура конфликта.
17. Стадии развития конфликта.
18. Причины возникновения конфликтов в организациях.
19. Содержание субъектов управления конфликтами в организации и их конфликтологической компетентности.
20. Социально-психологические аспекты управления конфликтами.
21. Организационно-технологические аспекты управления конфликтами.
22. Коммуникативные аспекты управления конфликтами.
23. Конфликтогены.
24. Стратегии поведения в конфликте.
25. Типология конфликтных личностей.
26. Методы исследования конфликтов.
27. Формы производственных конфликтов.
28. Управление конфликтами.
29. Методы управления конфликтами.
30. Бизнес-конфликты, их виды.

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Предпосылки возникновения организационной конфликтологии.
2. Истоки развития организационной конфликтологии.
3. Научный менеджмент Р. Тейлора.
4. Административные принципы Г. Файоля.
5. Хоуторнские исследования.
6. Ситуационные теории.
7. Современное состояние и перспективы исследований организационной конфликтологии.
8. Социально-психологические явления в организации.
9. Индивидуальные особенности как фактор поведения в организации.
10. Социализация индивида в организации.
11. Позитивные функции внешнего конфликта.
12. Преимущества и недостатки различных стратегий поведения в конфликте.
13. Лидерство как групповой психологический феномен.
14. Групповое поведение.
15. Ролевое поведение.
16. Ролевые конфликты.
17. Психологический контракт.
18. Психологические характеристики процесса принятия управленческих решений.
19. Коммуникации в организациях.
20. Основные теории конфликта.
22. Понятие и функции конфликта.

23. Классификация конфликтов.
24. Структура конфликта.
25. Стадии развития конфликта.
26. Причины возникновения конфликтов в организациях.
27. Содержание субъектов управления конфликтами в организации и их конфликтологической компетентности.
28. Социально-психологические аспекты управления конфликтами.
29. Организационно-технологические аспекты управления конфликтами.
30. Коммуникативные аспекты управления конфликтами.
31. Конфликтогены.
32. Стратегии поведения в конфликте.
33. Типология конфликтных личностей.
34. Методы исследования конфликтов.
35. Формы производственных конфликтов.
36. Управление конфликтами.
37. Методы управления конфликтами.
38. Бизнес-конфликты, их виды.
39. Конкуренция.
40. Корпоративные конфликты, гринмэйл.
41. Подходы в предупреждении конфликтов.
42. Психолого-коммуникативный подход в предупреждении конфликтов.
43. Социально-управленческий подход в предупреждении конфликтов.
44. Менеджерский подход в предупреждении конфликтов.
45. Современные социальные конфликты.
46. Социальная активность и протест.
47. Предупреждение конфликтов в менеджменте организации.
48. Структурирование конфликта в организации.
49. Этапы и методы принятия решений.
50. Метод Дельфи.
51. Метод номинальной группы.
52. Принцип Парето.
53. Правило Эйзенхауэра.
54. Модель оптимального управленческого решения.
55. Стратегический менеджмент.
56. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс.
57. Позитивное поведение личности.
58. Социально-психологические технологии предупреждения конфликтов.
59. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения и разрешения конфликтов.
60. Бизнес-этикету и деловой этике в управлении конфликтами.

61. Форма обращения к коллегам.
62. Дипломатический протокол.
63. Этика деловых отношений.
64. Альтернативные способы разрешения конфликтов.
65. Неформальный арбитраж.
66. Переговоры.
67. Консенсус.
68. Посредничество.
69. Медиация.
70. Роли посредника.
71. Как успешно провести переговоры?
72. Манеры и стили, моральный кодекс переговоров.
73. Психология взаимодействия с клиентом в организациях.
74. Методы проектирования взаимодействия.
75. Средства взаимодействия с покупателями.
76. Факторы эффективного взаимодействия с клиентом.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль (зачет/экзамен)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	Зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в	Не зачтено

	трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	
--	--	--

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)