

**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: 37.04.02 Конфликтология

Магистерская программа: «Технологии урегулирования конфликтов»

**Луганск – 2023**

## Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Организационная конфликтология» по направлению подготовки 37.04.02 Конфликтология. – \_\_\_ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Организационная конфликтология» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 37.04.01 Конфликтология утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020 г. № 842.

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 « 20 » 04 2023 г., протокол № 7

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» относится к модулю дисциплин по выбору студентов.

Содержание дисциплины «Организационная конфликтология» является логическим продолжением содержания дисциплин: «Психология конфликта», «Конфликт-менеджмент в различных сферах деятельности», является основой для изучения следующих дисциплин: «Проектирование, внедрение и сопровождение технологий урегулирования конфликтов», «Планирование теоретического и практического исследования в психологии».

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категории (группы)	Компетенции	Индикаторы освоения компетенций
Администрирование (организация и управление)	ОПК-10. Способен выполнять основные функции управления психолого-конфликтологической практикой	ОПК-10.1. Знает концептуальные особенности разработки и реализации организационно-управленческих решений в сфере профессиональной деятельности ОПК-10.2. Умеет использовать знания, теории, принципы и методы, на основе которых осуществляется

		управление психолого-конфликтологической практикой; оценивать перспективы управления; разрабатывать программы и механизмы управления психолого-конфликтологической практикой ОПК-10.3. Владеет навыками обобщения, анализа, восприятия социальной информации, постановки цели и выбора путей ее достижения; инструментами управления психолого-конфликтологической практикой
--	--	--

## 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
<b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>	<b>108</b> (3 зач. ед)	<b>108</b> (3 зач. ед)	-
<b>Обязательная контактная работа (всего)</b> <b>в том числе:</b>	<b>70</b>	<b>28</b>	-
Лекции	28	14	-
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	42	14	4
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	+	+	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> )	-	-	-
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>38</b>	<b>80</b>	-
Форма аттестации	экзамен	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	Субъекты управления конфликтами в организации.	2	1
3	Управление конфликтами в организации.	2	1
4	Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия.	2	1
5	Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности.	2	1
6	Менеджмент в организации. Организационные изменения	2	1
7	Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов.	2	2
8	Стратегия поведения в конфликте.	2	2

9	Позитивное поведение личности. Социально-психологические технологии управления конфликтами.	4	2
10	Деловая этика и бизнес-этикет.	2	1
11	Посредничество, переговоры.	4	1
12	Психология взаимодействия с клиентом в организациях.	2	1
<b>Итого:</b>		<b>28</b>	<b>14</b>

#### 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	Субъекты управления конфликтами в организации.	4	1
3	Управление конфликтами в организации.	4	1
4	Бизнес-конфликты, конкуренция, поглощения и слияния, гринмэйл. Коррупция и антикоррупционная стратегия.	4	1
5	Предупреждение конфликтов. Социальная ответственность бизнеса, власти и личности.	4	1
6	Менеджмент в организации. Организационные изменения	4	1
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	1
11	Посредничество, переговоры.	4	1
12	Психология взаимодействия с клиентом в организациях.	2	1
<b>Итого:</b>		<b>42</b>	<b>14</b>

#### 4.5. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Очно-заочная форма

1	Позитивные функции внешнего конфликта	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем.	7	16
2	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.	7	16
3	Групповое поведение	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем.	7	16
4	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.	8	16
5	Коммуникации в организациях	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка реферата по одной из предложенных тем..	9	16
<b>Итого:</b>			<b>38</b>	<b>80</b>



#### **4.6. Курсовые работы/проекты.**

##### **Темы курсовых работ:**

1. Переговоры как метод урегулирования конфликтов;
2. Способы снижения конфликтогенного потенциала трудового коллектива;
3. Оценка работниками возможностей участия в трудовых конфликтах с целью давления на работодателя;
4. Профилактика межличностных конфликтов в организации;
5. Конфликтные ситуации в трудовых коллективах и пути их разрешения;
6. Конфликтологические аспекты адаптации молодого специалиста в первые годы работы на предприятии;
7. Значение повышения качества трудовой жизни в профилактике конфликтов;
8. Управление конфликтами в организации (по выбору);
9. Понимание конфликта в классической теории элит: В. Моска, Г. Паретто, Р. Михельс;
10. Технологии урегулирования социально-трудового конфликта с учетом тактики поведения сторон «избегание»;
11. Способы разрешения корпоративных конфликтов;
12. Конфликты лидерства: гендерные аспекты выбора стратегии поведения
13. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций на предприятии;
14. Диагностика конфликтов в сфере управления;
15. Причины возникновения конфликтов в организации;
16. Формирование корпоративной культуры в образовательной организации на основе сочетания традиций и инноваций;
17. Проблема конфликта в деловом общении;
18. Управление конфликтами как составляющая процесса регулирования социально-производственных отношений в организации;
19. Роль стиля разрешения конфликтов в управлении проектной командой»;
20. Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами.

#### **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;
- курсовая работа;
- рефераты;
- вопросы для промежуточной аттестации (экзамен).

Промежуточные аттестации по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного 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
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.
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.
-------------------------	---

## **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](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:

<b>Функциональное назначение</b>	<b>Бесплатное программное обеспечение</b>	<b>Ссылки</b>
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>
Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	Firefox Mozilla	<a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>
Браузер	Opera	<a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>
Файл-менеджер	Far Manager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>

Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	<a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a> <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a> <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a>
Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Аудиоплеер	VLC	<a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>

## 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 достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ОПК-10	Способен выполнять основные функции управления психолого-конфликтологической практикой	ОПК-10.1. Знает концептуальные особенности разработки и реализации организационно-управленческих решений в сфере профессиональной деятельности ОПК-10.2. Умеет использовать знания, теории, принципы и методы, на основе которых осуществляется управление психолого-конфликтологической практикой; оценивать перспективы управления; разрабатывать	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.	3

			<p>программы и механизмы управления психолого-конфликтологической практикой ОПК-10.3.</p> <p>Владеет навыками обобщения, анализа, восприятия социальной информации, постановки цели и выбора путей ее достижения; инструментами управления психолого-конфликтологической практикой</p>	<p>Организационные изменения.</p> <p>Тема 7. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов.</p> <p>Тема 8. Стратегия поведения в конфликте.</p> <p>Тема 9. Позитивное поведение личности.</p> <p>Социально-психологические технологии управления конфликтами.</p> <p>Тема 10. Деловая этика и бизнес-этикет.</p> <p>Тема 11. Посредничество, переговоры.</p> <p>Тема 12. Психология взаимодействия с клиентом в организациях.</p>	
--	--	--	--	---	--

### 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	ОПК-10	ОПК-10.1, ОПК-10.2, ОПК-10.3,	<p>Знает концептуальные особенности разработки и реализации организационно-управленческих решений в сфере профессиональной деятельности;</p> <p>умеет использовать знания, теории, принципы и методы, на основе которых осуществляется управление психолого-конфликтологической практикой; оценивать перспективы управления; разрабатывать программы</p>	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

			и механизмы управления психолого-конфликтологической практикой; владеет навыками обобщения, анализа, восприятия социальной информации, постановки цели и выбора путей ее достижения; инструментами управления психолого-конфликтологической практикой		
--	--	--	---	--	--

### **Фонды оценочных средств по дисциплине «Организационная конфликтология»**

#### **Вопросы для обсуждения на практических занятиях (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 курсовых работ:

1. Переговоры как метод урегулирования конфликтов;
2. Способы снижения конфликтного потенциала трудового коллектива;
3. Оценка работниками возможностей участия в трудовых конфликтах с целью давления на работодателя;
4. Профилактика межличностных конфликтов в организации;
5. Конфликтные ситуации в трудовых коллективах и пути их разрешения;
6. Конфликтологические аспекты адаптации молодого специалиста в первые годы работы на предприятии;
7. Значение повышения качества трудовой жизни в профилактике конфликтов;
8. Управление конфликтами в организации (по выбору);
9. Понимание конфликта в классической теории элит: В. Моска, Г. Паретто, Р. Михельс;
10. Технологии урегулирования социально-трудового конфликта с учетом тактики поведения сторон «избегание»;
11. Способы разрешения корпоративных конфликтов;
12. Конфликты лидерства: гендерные аспекты выбора стратегии поведения;
13. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций на предприятии;
14. Диагностика конфликтов в сфере управления;
15. Причины возникновения конфликтов в организации;
16. Формирование корпоративной культуры в образовательной организации на основе сочетания традиций и инноваций;
17. Проблема конфликта в деловом общении;
18. Управление конфликтами как составляющая процесса регулирования социально-производственных отношений в организации;
19. Роль стиля разрешения конфликтов в управлении проектной командой»;
20. Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству курсовая работа/курсовой проект

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5 баллов «отлично»:	курсовая работа представляет собой самостоятельное теоретико-аналитическое исследование; предмет исследования является актуальным и новым; четко определены и согласованы между собой цель, объект и предмет теоретического анализа; адекватный теме работы выбор литературных источников; полнота и грамотность критического анализа используемых первоисточников и профессиональных текстов, точное

	использование научной терминологии; логичность и стилистическая грамотность изложения, убедительная аргументированность и самостоятельность заключений и выводов; оформление работы в соответствии с требованиями
4 балла «хорошо»:	курсовая работа представляет собой самостоятельное теоретико-аналитическое исследование; предмет исследования является актуальным; цель, объект и предмет теоретического анализа согласованы между собой; адекватный теме работы выбор литературных источников; логичность и стилистическая грамотность изложения, аргументированность заключений и выводов; осведомленность в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой проблеме; оформление работы в соответствии с требованиями.
3 балла «удовлетворительно»:	курсовая работа представляет собой самостоятельное теоретико-аналитическое исследование; имеются определения цели, задач, объекта и предмета теоретического анализа; достаточный для раскрытия темы список литературных источников; реферативное изложение основных теорий и концепций по теме работы; структурированность изложения материала, отсутствует самостоятельный анализ и выводы по проблеме исследования; неточности в оформлении работы: оформление работы в соответствии с требованиями.
2 балла «неудовлетворительно»	работа представляет собой компилятивный пересказ текстов других авторов.
1 балл «неудовлетворительно»	работа представляет собой компилятивный пересказ текстов других авторов и при этом не соответствует декларируемой автором теме или не представлена к защите.

### **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 (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 (экзамен)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Шкала оценивания (интервал баллов)
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.
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



### 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)