

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени И.Т. ТРУБИЛИНА»

Факультет управления
Педагогики и психологии



УТВЕРЖДЕНО

Декан

Кудряков В.Г.

Протокол от 22.04.2026 № 9

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ»**

Уровень высшего образования: магистратура

Направление подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: Менеджмент организации

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Формы обучения: очная, заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 2 года
Заочная форма обучения – 2 года 5 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

Разработчики:

Профессор, кафедра педагогики и психологии Лесных Ю.Г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утвержденного приказом Минобрнауки от 12.08.2020 № 952, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по процессному управлению", утвержден приказом Минтруда России от 17.04.2018 № 248н; "Бизнес-аналитик", утвержден приказом Минтруда России от 22.11.2023 № 821н; "Специалист по работе с инвестиционными проектами", утвержден приказом Минтруда России от 23.09.2024 № 497н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
---	--	-----------------------	-----	------	---------------------------------

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование комплекса знаний о психологических аспектах процесса управления конфликтами в организации как особого типа социально-психологического взаимодействия, обладающего устойчивыми закономерностями; приобретение навыков социально-психологического анализа конфликтов в организации и формирование соответствующих навыков профессиональной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать у обучающихся теоретические основы управления конфликтами в организации для формирования умения разрабатывать стратегии управления изменениями в организации, внедрять инновационные технологии работы с кадрами;
- сформировать способность разрабатывать и внедрять системы процессного управления в организациях, перспективные методы, модели и механизмы организации и планирования производства в условиях цифровизации.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-П1 Способен разрабатывать стратегии управления изменениями в организации, внедрять инновационные технологии работы с кадрами

ПК-П1.2 Применяет комплекс инновационных мотивационных и стимулирующих мероприятий для внедрения и поощрения этически корректного поведения у подчиненных

Знать:

ПК-П1.2/Зн1 Теоретические основы мотивации и стимулирования персонала

ПК-П1.2/Зн2 Методы оценки эффективности этического поведения сотрудников

ПК-П1.2/Зн3 Современные подходы к формированию корпоративной культуры и ценностей

ПК-П1.2/Зн4 Принципы разработки и внедрения программ повышения этической компетентности сотрудников

ПК-П1.2/Зн5 Терминологию и понятия, связанные с этикой бизнеса и управления персоналом

Уметь:

ПК-П1.2/Ум1 Разрабатывать и реализовывать программы мотивации и стимулирования сотрудников

ПК-П1.2/Ум2 Оценивать эффективность внедряемых мер по повышению этической поведения сотрудников

ПК-П1.2/Ум3 Формировать и внедрять корпоративные стандарты и ценности компании

ПК-П1.2/Ум4 Организовывать тренинги и мероприятия по развитию этической компетентности сотрудников

ПК-П1.2/Ум5 Координировать работу подразделений по вопросам соблюдения этических норм

Владеть:

ПК-П1.2/Нв1 Использование методов диагностики уровня этической зрелости сотрудников

ПК-П1.2/Нв2 Применение технологий создания позитивной корпоративной среды

ПК-П1.2/Нв3 Управление конфликтами и стрессовыми ситуациями в коллективе

ПК-П1.2/Нв4 Планирование и проведение мероприятий по повышению осведомленности о корпоративных ценностях

ПК-П1.3 Умеет организовать систему стимулирования и мотивации деятельности сотрудников организации в условиях трансформации экономических отношений с учетом знания психологических аспектов деятельности руководителя и организации

Знать:

ПК-П1.3/Зн1 Основы психологии управления и организационного поведения

ПК-П1.3/Зн2 Методы оценки эффективности труда и результатов деятельности сотрудников

ПК-П1.3/Зн3 Современные подходы к формированию системы мотивации персонала

ПК-П1.3/Зн4 Механизмы воздействия на мотивацию сотрудников через экономические стимулы и нематериальные поощрения

ПК-П1.3/Зн5 Особенности влияния психологической атмосферы в коллективе на эффективность работы сотрудников

Уметь:

ПК-П1.3/Ум1 Разрабатывать программы стимулирования и мотивации сотрудников с учетом специфики организации

ПК-П1.3/Ум2 Оценивать текущую ситуацию с мотивацией и стимулированием работников организации

ПК-П1.3/Ум3 Анализировать влияние изменений экономической среды на потребности и мотивы сотрудников

ПК-П1.3/Ум4 Развивать корпоративную культуру, способствующую повышению мотивации сотрудников

ПК-П1.3/Ум5 Координировать работу подразделений по внедрению разработанных программ стимулирования

Владеть:

ПК-П1.3/Нв1 Использование методов диагностики мотивации сотрудников

ПК-П1.3/Нв2 Применение инструментов разработки и внедрения систем материального и нематериального стимулирования

ПК-П1.3/Нв3 Проведение тренингов и семинаров по развитию навыков самоорганизации и самомотивации сотрудников

ПК-П1.3/Нв4 Мониторинг и оценка результативности реализованных программ стимулирования

ПК-П1.3/Нв5 Создание и сопровождение базы данных по результатам мониторинга мотивации и стимулирования сотрудников

ПК-П2 Способен разрабатывать и внедрять системы процессного управления в организациях, перспективные методы, модели и механизмы организации и планирования производства в условиях цифровизации

ПК-П2.2 Разрабатывает концепцию и осуществляет мониторинг системы процессного управления в организации с учетом перспективных методов, моделей и механизмов организации и планирования производства в условиях цифровизации

Знать:

ПК-П2.2/Зн1 Принципы и концепции процессного управления в организациях

ПК-П2.2/Зн2 Современные модели и механизмы организации и планирования производства

ПК-П2.2/Зн3 Методы оценки эффективности систем процессного управления

ПК-П2.2/Зн4 Перспективные подходы к управлению в условиях цифровой трансформации

ПК-П2.2/Зн5 Термины и понятия в области процессного управления

Уметь:

ПК-П2.2/Ум1 Определять ключевые процессы организации и разрабатывать их концептуальные модели

ПК-П2.2/Ум2 Оценивать текущую эффективность процессов и разрабатывать рекомендации по улучшению

ПК-П2.2/Ум3 Использовать современные информационные технологии для мониторинга и оптимизации бизнес-процессов

ПК-П2.2/Ум4 Анализировать влияние цифровых технологий на организацию производственных процессов

ПК-П2.2/Ум5 Планировать внедрение новых методов и инструментов процессного управления

Владеть:

ПК-П2.2/Нв1 Использование программного обеспечения для моделирования и анализа бизнес-процессов

ПК-П2.2/Нв2 Создание и ведение документации по процессному управлению

ПК-П2.2/Нв3 Организация и проведение семинаров и тренингов по процессному управлению

ПК-П2.2/Нв4 Координация работы команды при внедрении изменений в систему управления организацией

ПК-П2.2/Нв5 Мониторинг и контроль выполнения мероприятий по процессному управлению

ПК-П2.3 Владеет методами управления конфликтами в организации с целью эффективной реализации систем процессного управления и планирования производства

Знать:

ПК-П2.3/Зн1 Принципы и теории управления конфликтами в организационной среде

ПК-П2.3/Зн2 Методы диагностики и оценки конфликтов в организациях

ПК-П2.3/Зн3 Критерии выбора эффективных методов разрешения конфликтов

ПК-П2.3/Зн4 Терминологию и классификацию управленческих конфликтов

ПК-П2.3/Зн5 Особенности межличностных и межгрупповых конфликтов в производственных системах

Уметь:

ПК-П2.3/Ум1 Определять источники и причины возникновения конфликтов в организации

ПК-П2.3/Ум2 Разрабатывать стратегии предотвращения и минимизации конфликтов

ПК-П2.3/Ум3 Организовывать переговоры и медиаторские сессии по разрешению конфликтов

ПК-П2.3/Ум4 Оценивать эффективность применяемых методов управления конфликтами

ПК-П2.3/Ум5 Адаптировать подходы к управлению конфликтами под специфику производственной системы

Владеть:

ПК-П2.3/Нв1 Применение технологий анализа и прогнозирования развития конфликтов

ПК-П2.3/Нв2 Использование инструментов медиации и переговоров при разрешении конфликтов

ПК-П2.3/Нв3 Формирование и ведение документации по результатам работы с конфликтными ситуациями

ПК-П2.3/Нв4 Мониторинг и контроль эффективности внедрения методов управления конфликтами

ПК-П2.3/Нв5 Координация деятельности команд и подразделений в условиях конфликта

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Управление конфликтами в организации» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 4, Заочная форма обучения - 5.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Внеаудиторная контактная работа (часы)	Зачет (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Четвертый семестр	108	3	25	1		14	10	83	Зачет
Всего	108	3	25	1		14	10	83	

Заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Зачет (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Пятый семестр	108	3	6		4	2	102	Зачет
Всего	108	3	6		4	2	102	

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

		ная			а	ы	с
--	--	-----	--	--	---	---	---

Наименование раздела, темы	Всего	Внеаудиторная контактная работа	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие результатам освоения программы
Раздел 1. Понятие о конфликте в организации	67		10	6	51	ПК-П1.2 ПК-П2.2
Тема 1.1. Конфликтология как наука. История конфликтологии	20		2	2	16	
Тема 1.2. Динамика конфликтов. Причины возникновения конфликтов	21		4	2	15	
Тема 1.3. Межличностные и группо-вые конфликты	26		4	2	20	
Раздел 2. Конфликты в сфере управления организацией	41	1	4	4	32	ПК-П1.3 ПК-П2.3
Тема 2.1. Конфликты в сфере управления	25	1	2	2	20	
Тема 2.2. Разрешение конфликтов	16		2	2	12	
Итого	108	1	14	10	83	

Заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие результатам освоения программы
Раздел 1. Понятие о конфликте в организации	62	2		60	ПК-П1.2 ПК-П2.2
Тема 1.1. Конфликтология как наука. История конфликтологии	22	2		20	
Тема 1.2. Динамика конфликтов. Причины возникновения конфликтов	20			20	
Тема 1.3. Межличностные и группо-вые конфликты	20			20	
Раздел 2. Конфликты в сфере управления организацией	46	2	2	42	ПК-П1.3 ПК-П2.3
Тема 2.1. Конфликты в сфере управления	22		2	20	
Тема 2.2. Разрешение конфликтов	24	2		22	
Итого	108	4	2	102	

5.2. Содержание разделов, тем дисциплин

Раздел 1. Понятие о конфликте в организации

(Заочная: Лекционные занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 60ч.; Очная: Лекционные занятия - 10ч.; Практические занятия - 6ч.; Самостоятельная работа - 51ч.)

Тема 1.1. Конфликтология как наука. История конфликтологии

(Заочная: Лекционные занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 20ч.; Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 16ч.)

1. Становление конфликтологии как самостоятельной науки. 2. Современные концепции конфликта. 3. Сущность конфликта, его структура и формы 4. Типы конфликтов

Тема 1.2. Динамика конфликтов. Причины возникновения конфликтов

(Очная: Лекционные занятия - 4ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 15ч.; Заочная: Самостоятельная работа - 20ч.)

1. Основные этапы и фазы в развитии конфликта. 2. Повод и причина конфликта. 3. Объективные и субъективные причины конфликтов. 4. Организационно-управленческие причины конфликтов.

Тема 1.3. Межличностные и группо-вые конфликты

(Очная: Лекционные занятия - 4ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 20ч.; Заочная: Самостоятельная работа - 20ч.)

1. Специфика межличностных конфликтов. 2. Проблема конфликтных личностей. 3. Понятие групповых конфликтов и их структура. 4. Трудовые конфликты, пути разрешения трудовых конфликтов

Раздел 2. Конфликты в сфере управления организацией

(Очная: Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Лекционные занятия - 4ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 32ч.; Заочная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 42ч.)

Тема 2.1. Конфликты в сфере управления

(Очная: Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 20ч.; Заочная: Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 20ч.)

1. Понятие управления и управленческих конфликтов. 2. Виды управленческих конфликтов и их причины. 3. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. 4. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием

Тема 2.2. Разрешение конфликтов

(Заочная: Лекционные занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 22ч.; Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 12ч.)

1. Стили конфликтного поведения. 2. Ведение переговоров. 3. Административные и педагогические способы разрешения конфликтов. 4. Методика урегулирования конфликтов

6. Оценочные материалы текущего контроля

Раздел 1. Понятие о конфликте в организации

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Установите соответствие между теорией и ее автором:

Г. Спенсер - социал-дарвинизм

Д. Сандерс - диалектическая концепция конфликта

Э. Берн - теория групповой динамики

К. Левин - теория транзактного анализа

К. Маркс - теории политической стабильности

2. Соотнесите имя мыслителя с его философском представлением о конфликте:

Тезис об «авторизованной компетенции» - Томас Гоббс

«справедливая и благочестивая война» - Цицерон

концепция «войны всех против всех» - Фома Аквинский

теория общественного договора - Жан Жак Руссо

3. Соотнесите психологическую концепцию внутриличностного конфликта с ее автором:

Проблема внутриличностного конфликта - Эрих Фромм;

Теория комплекса неполноценности - Альфред Адлер

Учение об экстраверсии и интроверсии - Эрик Эрикссон

Концепция «экзистенциальной дихотомии» - Зигмунд Фрейд

Теория психосоциального развития - Карл Юнг

4. Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, заключающийся в противодействии субъектов и сопровождающийся переживанием ими негативных эмоций это

Впишите ответ

5. Метод _____ заключается в графическом изображении слагаемых конфликта, определении основной проблемы, участников конфликта, констатации интересов

Впишите ответ

6. Конфликт — это _____ на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений

Впишите ответ

7. Выберите правильный ответ: открытые семейные конфликты отличаются

А) разговор в корректной форме

Б) взаимные словесные оскорбления; битье посуды и т.п.

В) демонстративное молчание

Г) резкие жесты и взгляды, говорящие о несогласии

Д) официальный тон

8. Выберите правильный ответ: закрытые семейные конфликты отличаются

А) разговор в корректной форме

Б) взаимные словесные оскорбления; битье посуды и т.п.

В) демонстративное молчание

Д) резкие жесты и взгляды, говорящие о несогласии

9. Выберите правильный ответ: к кризисным периодам в развитии семьи относятся

А) первый год супружеской жизни

Б) 1-5 лет супружеской жизни

В) 10-15 лет супружеской жизни

Г) после 20 лет супружеской жизни

10. Какие формы медиаторства выгодны, если требуется быстрое решение; если конфликт длителен, позиции сторон определены, но они не могут найти взаимоприемлемое решение

А) третейский судья

Б) арбитр

В) помощник

Г) посредник

Д) наблюдатель

11. Какие формы медиаторства эффективны при ужесточении конфликта, его нагруженности эмоциями

- А) третейский судья
- Б) арбитр
- В) помощник
- Г) посредник
- Д) наблюдатель

12. Волевое прекращение конфликта могут обеспечить

- А) третейский судья
- Б) арбитр
- В) помощник
- Г) посредник
- Д) наблюдатель

13. Сопоставьте причины и содержание конфликтов

Ситуативно-управленческие - несоответствие структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается

функционально-личностные - обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач

функционально-организационные - Слабая разработанность правовых и др. нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия

объективные причины конфликта - связаны с неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности

организационно-управленческие причины - вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками

14. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением вашего ответственного задания. Выберите наиболее приемлемый вариант решения:

- А) не оспаривая задание начальника, буду строго придерживаться должностной субординации
- Б) все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник
- В) скажу, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласования со мной
- Г) в интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу

15. Предлагаются три варианта действий руководителя, дающего поручение своему секретарю. Какой вариант является наиболее верным:

- А) «Я продиктую вам письмо, которое сегодня необходимо отправить»
- Б) «Необходимо сегодня же отправить письмо такому-то поставщику с дальнейшей информацией о...»
- В) Вы не могли бы составить конспект письма, чтобы в три часа мы смогли его вместе посмотреть?»
- Г) «Необходимо сегодня же отправить письмо клиенту, которого я принимал утром, с дальнейшей информацией о...»
- Д) Вы не позаботитесь об этом? Если у вас есть вопросы, я готов выслушать»

Раздел 2. Конфликты в сфере управления организацией

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Определите, сочетание каких темпераментов является психологически не совместимым:

- А) «холерик-холерик»
- Б) «флегматик-холерик»
- В) «флегматик-флегматик»
- Г) «меланхолик-меланхолик»

2. Определите сочетание психологически совместимых темпераментов:

- А) «холерик-холерик»
- Б) «флегматик-холерик»

- В) «сангвиник-сангвиник»
- Д) «сангвиник-флегматик»

3. Определите основную цель эффективного общения в конфликте:

- А) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника
- Б) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником
- В) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником
- Г) овладеть инициативой в споре

4. Определите основной прием самоконтроля эмоций в конфликтной ситуации:

- А) спокойная реакция на эмоциональные действия партнера
- Б) перевод темы разговора
- В) отвлечение от ненужной информации
- Г) попытка понять мотивы соперника

5. Ваш оппонент отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы, стремится уйти от обсуждаемой проблемы, определите модель (тип) поведения данного оппонента в переговорном процессе:

- А) избегающий
- Б) отрицающий
- В) уступающий
- Г) наступающий

6. Руководитель принял на работу специалиста без согласования с заместителем. Работник не смог выполнять свои обязанности, о чем в служебной записке докладывает заместитель. Как поступить руководителю:

- А) поговорить с принятым на работу специалистом
- Б) поговорить со своим заместителем
- В) организовать «очную ставку» заместителя с новым сотрудником
- Г) написать ответную служебную записку заместителю

7. Сопоставьте и проранжируйте способы оценки результатов деятельности по степени снижения уровня конфликтности сотрудников:

- Результат/Начало - 1
- Результат/Идеал - 2
- Результат/Норма - 3
- Результат/Другие - 4

8. Выберите верную последовательность динамики конфликта:

- А) предконфликтная ситуация – инцидент – эскалация конфликта – завершение конфликта – послеконфликтный период
- Б) предконфликтная ситуация – эскалация конфликта – инцидент – завершение конфликта – послеконфликтный период
- В) инцидент – предконфликтная ситуация – эскалация конфликта – завершение конфликта – послеконфликтный период
- Г) эскалация конфликта – предконфликтная ситуация – инцидент – завершение конфликта – послеконфликтный период

9. Прочитайте задание и установите соответствие между этапами развития конфликта и их способом управления развитием конфликта:

Этап возникновения и развития конфликтной ситуации - предупреждение конфликта

этап осознания конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия - регулирование конфликта

этап начала открытого конфликтного взаимодействия - прогнозирование конфликта

10. Предмет конфликта – это _____ ради разрешения которых стороны вступили в противоборство

Впишите ответ

11. Объект конфликта – это глубоко скрытое _____ проблемы

Впишите ответ

12. То, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты – это _____
конфликтующих сторон

Впишите ответ

13. В напряженный период завершения реализуемого проекта один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Как необходимо поступить в данной ситуации:

- А) посмотреть, кто из сотрудников меньше загружен, и распорядиться: «Вы возьмете эту работу, а вы поможете доделать это».
- Б) предложить работникам самим разобраться в данной ситуации;
- В) попросить членов актива высказать свои предложения, предварительно обсудив их с коллегами, затем принять решение
- Г) вызвать к себе самого опытного и надежного работника и попросить его выручить коллектив, выполнив работу отсутствующего

14. Подчиненный второй раз не выполнил ваше задание в срок, хотя давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как следует поступить:

- А) дожидаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз
- Б) не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, в случае серьезных нарушений применить дисциплинарное взыскание
- В) посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем. Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности на собрание коллектива
- Г) не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требования к нему и контроль над ним.

15. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете. Как необходимо поступить:

- А) Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применить обычные административные меры наказания.
- Б) В интересах дела постараться вызвать его на откровенный разговор, попытаться найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.
- В) Апеллировать к активу коллектива – пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.
- Г) Попытаться разобраться, не делаете ли вы сам как руководитель ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решить, как поступить.

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Очная форма обучения, Четвертый семестр, Зачет

Контролируемые ИДК: ПК-П1.2 ПК-П2.2 ПК-П1.3 ПК-П2.3

Вопросы/Задания:

1. Сущность конфликта, его границы и формы.
2. Структура конфликта
3. Типология конфликтов.
4. Повод и причина конфликта в коллективе.
5. Предмет и объект конфликтологии

6. Место конфликтологии в системе научного знания
7. Цели и задачи конфликтологии
8. Методы конфликтологии
9. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта
10. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта
11. Проблема конфликтных личностей
12. Особенности разрешения семейных конфликтов
13. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта
14. Специфика межличностных конфликтов.
15. Типы межличностных конфликтов и их причины.
16. Проблема конфликтных личностей.
17. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтно-го противостояния.
18. Накопление эмпирических знаний о конфликте и развитие конфликто-логической мысли в рамках философии до XIX в.
19. Становление конфликтологии как самостоятельной науки (XIX-XXвв).
Современные концепции конфликта
20. Особенности развития конфликтологии в России.
21. Современные проблемы развития конфликтологии
22. Особенности разрешения групповых конфликтов
23. Объективные причины конфликтов в трудовом коллективе.
24. Субъективные причины конфликтов в трудовом коллективе.
25. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
26. Предконфликтный период.
27. Стадия открытого конфликта.
28. Послеконфликтный период.

29. Особенности конфликтов в сфере управления.
30. Понятие «управление конфликтом».
31. Методы управления конфликтами.
32. Диагностика конфликтов.
33. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
34. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
35. Общая характеристика переговоров.
36. Динамика переговорного процесса.
37. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
38. Психологические условия успеха на переговорах.
39. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
40. Тактические приемы ведения переговоров.
41. Конфликт «личность-группа».
42. Межгрупповые конфликты
43. Трудовые конфликты
44. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов
45. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием
46. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов
47. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов
48. Социально-психологические условия профилактики конфликтов
49. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
50. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным
51. Особенности трудовых конфликтов в организации
52. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта

53. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта
54. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта
55. Руководитель как третье лицо в конфликте
56. Понятие «управление конфликтом».
57. Методы управления конфликтами.
58. Диагностика конфликтов.
59. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
60. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.

Заочная форма обучения, Пятый семестр, Зачет
Контролируемые ИДК: ПК-П1.2 ПК-П2.2 ПК-П1.3 ПК-П2.3
Вопросы/Задания:

1. Сущность конфликта, его границы и формы.
2. Структура конфликта
3. Типология конфликтов.
4. Повод и причина конфликта в коллективе.
5. Предмет и объект конфликтологии
6. Место конфликтологии в системе научного знания
7. Цели и задачи конфликтологии
8. Методы конфликтологии
9. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта
10. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта
11. Проблема конфликтных личностей
12. Особенности разрешения семейных конфликтов
13. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта

14. Специфика межличностных конфликтов.
15. Типы межличностных конфликтов и их причины.
16. Проблема конфликтных личностей.
17. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
18. Накопление эмпирических знаний о конфликте и развитие конфликтологической мысли в рамках философии до XIX в.
19. Становление конфликтологии как самостоятельной науки (XIX-XXвв).
Современные концепции конфликта
20. Особенности развития конфликтологии в России.
21. Современные проблемы развития конфликтологии
22. Особенности разрешения групповых конфликтов
23. Объективные причины конфликтов в трудовом коллективе.
24. Субъективные причины конфликтов в трудовом коллективе.
25. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
26. Предконфликтный период.
27. Стадия открытого конфликта.
28. Послеконфликтный период.
29. Особенности конфликтов в сфере управления.
30. Понятие «управление конфликтом».
31. Методы управления конфликтами.
32. Диагностика конфликтов.
33. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
34. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
35. Общая характеристика переговоров.
36. Динамика переговорного процесса.

37. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
38. Психологические условия успеха на переговорах.
39. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
40. Тактические приемы ведения переговоров.
41. Конфликт «личность-группа».
42. Межгрупповые конфликты
43. Трудовые конфликты
44. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов
45. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием
46. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов
47. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов
48. Социально-психологические условия профилактики конфликтов
49. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
50. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным
51. Особенности трудовых конфликтов в организации
52. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта
53. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта
54. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта
55. Руководитель как третье лицо в конфликте
56. Понятие «управление конфликтом».
57. Методы управления конфликтами.
58. Диагностика конфликтов.
59. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.

60. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова,. - Управление конфликтами в профессиональной деятельности - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019. - 196 с. - 978-5-7782-3859-6. - Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/98822.html> (дата обращения: 08.10.2025). - Режим доступа: по подписке

2. Решетникова, К. В. Конфликты в системе управления: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «менеджмент организаций», «государственное и муниципальное управление», «управление персоналом» / К. В. Решетникова,. - Конфликты в системе управления - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 175 с. - 978-5-238-02393-9. - Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/109193.html> (дата обращения: 08.10.2025). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Астапенко, Е. В. Конфликты в организации: учебное пособие / Е. В. Астапенко,, О. Ф. Николенко,, Е. А. Петренко,. - Конфликты в организации - Ростов-на-Дону: Донской государственный технический университет, 2024. - 105 с. - 978-5-7890-2201-6. - Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/150053.html> (дата обращения: 08.10.2025). - Режим доступа: по подписке

2. Пустошинская, О.С. Политические процессы: миграция и конфликты: Учебное пособие / О.С. Пустошинская. - 1 - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 98 с. - 978-5-16-105521-2. - Текст: электронный // Общество с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ»: [сайт]. - URL: <https://znanium.com/cover/2084/2084489.jpg> (дата обращения: 08.09.2025). - Режим доступа: по подписке

3. Савельева, С.С. Конфликты среди подростков и медиативные техники их решения: Учебное пособие / С.С. Савельева, Е.Н. Белоус, М.Н. Филиппов. - 1 - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2025. - 235 с. - 978-5-16-112401-7. - Текст: электронный // Общество с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ»: [сайт]. - URL: <https://znanium.ru/cover/2141/2141118.jpg> (дата обращения: 08.09.2025). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

Не используются.

Ресурсы «Интернет»

1. <http://psyjournals.ru/> - Портал психологический изданий
2. <http://psychologytoday.ru/> - Интернет-журнал Психология сегодня
3. <http://elibrary.ru> - Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют:

- обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»;
- фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы;
- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- 1 Microsoft Windows - операционная система.
- 2 Microsoft Office (включает Word, Excel, Power Point) - пакет офисных приложений.

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

- 1 Гарант - правовая, <https://www.garant.ru/>
- 2 Консультант - правовая, <https://www.consultant.ru/>
- 3 Научная электронная библиотека eLibrary - универсальная, <https://elibrary.ru/>

Доступ к сети Интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

9. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

Учебная работа по направлению подготовки осуществляется в форме контактной работы с преподавателем, самостоятельной работы обучающегося, текущей и промежуточной аттестаций, иных формах, предлагаемых университетом. Учебный материал дисциплины структурирован и его изучение производится в тематической последовательности. Содержание методических указаний должно соответствовать требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и учебных программ по дисциплине. Самостоятельная работа студентов может быть выполнена с помощью материалов, размещенных на портале поддержки Moodle.

Методические указания по формам работы

Лекционные занятия

Передача значительного объема систематизированной информации в устной форме достаточно большой аудитории. Дает возможность экономно и систематично излагать учебный материал. Обучающиеся изучают лекционный материал, размещенный на портале поддержки обучения Moodle.

Практические занятия

Форма организации обучения, проводимая под руководством преподавателя и служащая для

детализации, анализа, расширения, углубления, закрепления, применения (или выполнения) разнообразных практических работ, упражнений) и контроля усвоения полученной на лекциях учебной информации. Практические занятия проводятся с использованием учебно-методических изданий, размещенных на образовательном портале университета.

Описание возможностей изучения дисциплины лицами с ОВЗ и инвалидами

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Фонды оценочных средств адаптируются к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающимися.

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением зрения:

- устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;

- с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.;

- при возможности письменная проверка с использованием рельефно-точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и др.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением слуха:

- письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;

- с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.;

- при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением опорно-двигательного аппарата:

- письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;

- устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;

- с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

Адаптация процедуры проведения промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ.

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;

- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;

- увеличение продолжительности проведения аттестации;

– возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по АООП ВО (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями зрения:

– предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскочечную информацию в аудиальную или тактильную форму;

– возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;

– предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

– использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;

– использование инструментов «лупа», «проектор» при работе с интерактивной доской;

– озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;

– обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;

– наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;

– обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;

– минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;

– возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);

– увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;

– минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;

– применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей):

– возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);

– предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

– применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;

– опора на определенные и точные понятия;

– использование для иллюстрации конкретных примеров;

– применение вопросов для мониторинга понимания;

– разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;

– увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;

– наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

– увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);

- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие):

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскостную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; чёткость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
- минимизация внешних шумов;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с прочими видами нарушений (ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания):

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);
- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном

образовательном портале;

- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы;
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.

10. Методические рекомендации по освоению дисциплины (модуля)