МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
_____Сенченко П.В.
«18» _____02_____ 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**
Направление подготовки / специальность: **38.04.03 Управление персоналом**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление персоналом организации**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **Заочный и вечерний факультет (ЗиВФ)**
Кафедра: **Кафедра менеджмента (Менеджмента)**
Курс: **1**
Семестр: **1, 2**
Учебный план набора 2022 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	1 семестр	2 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	4	4	8	часов
Практические занятия	8	4	12	часов
в т.ч. в форме практической подготовки	4		4	часов
Самостоятельная работа	96	55	151	часов
Подготовка и сдача экзамена		9	9	часов
Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию)	108	72	180	часов
			5	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Экзамен	2

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 18.02.2022
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 66373

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Состоит в овладении обучающимися научными принципами и методами управления конфликтами и стрессами, средствами их урегулировании в переговорном процессе и деловом общении, закреплении необходимых навыков для применения их на практике.

1.2. Задачи дисциплины

1. Ознакомление с основными направлениями развития конфликтологической науки, с необходимым арсеналом методов изучения конфликтов.
2. Овладение понятийным аппаратом, описывающим объективные и субъективные причины конфликтов, социальные и психологические мотивы их возникновения, типологию конфликтов, особенности проблем личности, общения и деятельности, способов реагирования в конфликте.
3. Приобретение опыта анализа проблемных профессиональных и учебных ситуаций, организации бесконфликтного профессионального общения и взаимодействия, принятия индивидуальных и совместных решений.
4. Приобретение опыта учета индивидуально-психологических и личностных особенностей людей, стилей их профессиональной деятельности.
5. Знакомство с приемами управления конфликтными ситуациями менеджером, и особенностями их предупреждения в условиях рабочего общения сотрудников организации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).
Часть блока дисциплин: Часть, формируемая участниками образовательных отношений.
Модуль дисциплин: Модуль профессиональной подготовки (major).
Индекс дисциплины: Б1.В.01.02.
Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):
Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные компетенции		
-	-	-
Общепрофессиональные компетенции		
-	-	-
Профессиональные компетенции		

Согласована на портале № 66373

ПК-2. Способен регулировать трудовые споры и применять нормы этики делового общения	ПК-2.1. Знает базовые понятия и категории конфликтов и стрессов в организации, нормы этики делового общения	Знает основные и современные подходы к управлению конфликтами и стрессами; содержание, принципы, методы эффективного управления конфликтами и стрессами; методы создания и поддержания благоприятного морально – психологического климата в коллективе; нормы этики делового общения и принципы эффективной коммуникации.
	ПК-2.2. Умеет применять нормы этики делового общения и основные методы профилактики конфликтов и стрессов в организаци	Умеет анализировать и проектировать условия для эффективного общения в условиях преодоления конфликтов и стрессов; применять методы профилактики конфликтов и стрессов; применять инструменты деловых коммуникаций с применением норм делового общения.
	ПК-2.3. Владеет способами регулирования трудовых споров и методами профилактики конфликтов в организации	Владеет технологиями развития стрессоустойчивости и разрешения конфликтов; инструментами профилактики и регулирования конфликтов и стрессов в трудовом коллективе.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		1 семестр	2 семестр
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	20	12	8
Лекционные занятия	8	4	4
Практические занятия	12	8	4
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	151	96	55
Подготовка к тестированию	30	20	10
Составление сводной таблицы / ментальной карты / граф-схемы	39	15	24
Написание отчета по индивидуальному заданию	61	40	21
Подготовка к деловой / ситуационной игре	21	21	
Подготовка и сдача экзамена	9		9
Общая трудоемкость (в часах)	180	108	72
Общая трудоемкость (в з.е.)	5	3	2

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Согласована на портале № 66373

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1 семестр					
1 Общая теория конфликта: понятие, структура конфликта, функции. Конфликты в организации и в деятельности управленца: понятие, причины возникновения, их значение и влияние на работу коллектива	2	2	45	49	ПК-2
2 Технологии управления конфликтами: прогнозирование, урегулирование и профилактика, переговоры в разрешении конфликтов	2	6	51	59	ПК-2
Итого за семестр	4	8	96	108	
2 семестр					
3 Понятие стресса и управление стрессом	2	1	27	30	ПК-2
4 Профессиональные и организационные стрессы	2	3	28	33	ПК-2
Итого за семестр	4	4	55	63	
Итого	8	12	151	171	

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.
Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Общая теория конфликта: понятие, структура конфликта, функции. Конфликты в организации и в деятельности управленца: понятие, причины возникновения, их значение и влияние на работу коллектива	Основные теории конфликта. Понятие и функции конфликта. Классификация и виды конфликтов. Структура конфликта. Стадии развития конфликта.	2	ПК-2
	Итого	2	
2 Технологии управления конфликтами: прогнозирование, урегулирование и профилактика, переговоры в разрешении конфликтов	Причины возникновения конфликтов в организации. Конфликтогены. Типология конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликте. Формы производственных конфликтов. Методы исследования конфликтов. Прогнозирование конфликтных ситуаций. Методы управления конфликтами.	2	ПК-2
	Итого	2	
Итого за семестр		4	

Согласована на портале № 66373

2 семестр			
3 Понятие стресса и управление стрессом	Понятие и виды стресса. Формы проявления стресса. Стадии развития стресса. Типы приспособления к стрессу. Стрессоры.	2	ПК-2
	Итого	2	
4 Профессиональные и организационные стрессы	Организационные стрессы. Стрессы в коммуникативных профессиях. Диагностика профессиональных стрессов. Синдром эмоционального выгорания. Управление стрессом на рабочем месте.	2	ПК-2
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
Итого		8	

5.3. Контрольные работы

Не предусмотрено учебным планом

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

5.5. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.5.
Таблица 5.5 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Общая теория конфликта: понятие, структура конфликта, функции. Конфликты в организации и в деятельности управленца: понятие, причины возникновения, их значение и влияние на работу коллектива	Введение в конфликтологию. Элементы конфликта и стадии его развития	2	ПК-2
	Итого	2	
2 Технологии управления конфликтами: прогнозирование, урегулирование и профилактика, переговоры в разрешении конфликтов	Конфликты в организации. Стратегии поведения и виды конфликтных личностей.	4	ПК-2
	Прогнозирование конфликтных ситуаций. Методы управления конфликтами.	2	ПК-2
	Итого	6	
Итого за семестр		8	
2 семестр			
3 Понятие стресса и управление стрессом	Формы проявления стресса. Методы управления стрессом.	1	ПК-2
	Итого	1	

Согласована на портале № 66373

4 Профессиональные и организационные стрессы	Организационные и профессиональные стрессы. Управление стрессом на рабочем месте.	2	ПК-2
	Синдром эмоционального выгорания.	1	ПК-2
	Итого	3	
Итого за семестр		4	
Итого		12	

5.6. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

5.7. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
1 семестр				
1 Общая теория конфликта: понятие, структура конфликта, функции. Конфликты в организации и в деятельности управленца: понятие, причины возникновения, их значение и влияние на работу коллектива	Подготовка к тестированию	10	ПК-2	Тестирование
	Составление сводной таблицы / ментальной карты / граф-схемы	15	ПК-2	Сводная (обобщающая) таблица / ментальная карта / граф-схема
	Написание отчета по индивидуальному заданию	20	ПК-2	Отчет по индивидуальному заданию
	Итого	45		
2 Технологии управления конфликтами: прогнозирование, урегулирование и профилактика, переговоры в разрешении конфликтов	Подготовка к деловой / ситуационной игре	21	ПК-2	Деловая / ситуационная игра
	Написание отчета по индивидуальному заданию	20	ПК-2	Отчет по индивидуальному заданию
	Подготовка к тестированию	10	ПК-2	Тестирование
	Итого	51		
Итого за семестр		96		
2 семестр				

Согласована на портале № 66373

3 Понятие стресса и управление стрессом	Составление сводной таблицы / ментальной карты / граф-схемы	12	ПК-2	Сводная (обобщающая) таблица / ментальная карта / граф-схема
	Подготовка к тестированию	5	ПК-2	Тестирование
	Написание отчета по индивидуальному заданию	10	ПК-2	Отчет по индивидуальному заданию
	Итого	27		
4 Профессиональные и организационные стрессы	Написание отчета по индивидуальному заданию	11	ПК-2	Отчет по индивидуальному заданию
	Подготовка к тестированию	5	ПК-2	Тестирование
	Составление сводной таблицы / ментальной карты / граф-схемы	12	ПК-2	Сводная (обобщающая) таблица / ментальная карта / граф-схема
	Итого	28		
Итого за семестр		55		
	Подготовка и сдача экзамена	9		Экзамен
Итого		160		

5.8. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.8.

Таблица 5.8 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ПК-2	+	+	+	Деловая / ситуационная игра, Отчет по индивидуальному заданию, Сводная (обобщающая) таблица / ментальная карта / граф-схема, Тестирование, Экзамен

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 219 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-v-organizacii-453485.

Согласована на портале № 66373

2. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент : учебник для вузов / Н. Е. Водопьянова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 283 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/book/stress-menedzhment-453399.

7.2. Дополнительная литература

1. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика : практическое пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 299 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/book/sindrom-vygoraniya-diagnostika-i-profilaktika-453600.

2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/book/konfliktologiya-465343.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 236 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-454065.

2. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/book/konflikt-menedzhment-praktikum-477646.

7.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

8.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Лаборатория группового проектного обучения "Лаборатория социально-экономических проблем": учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для

Согласована на портале № 66373

проведения занятий лабораторного типа; 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 503 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Телевизор LED TCL 49";
- Магнитно-маркерная доска (настенная);
- Магнитно-маркерная доска (на ножках);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Google Chrome;
- Mozilla Firefox;
- OpenOffice;

8.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

8.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрения** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Согласована на портале № 66373

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

Названия разделов (тем) дисциплины	Формируемые компетенции	Формы контроля	Оценочные материалы (ОМ)
1 Общая теория конфликта: понятие, структура конфликта, функции. Конфликты в организации и в деятельности управленца: понятие, причины возникновения, их значение и влияние на работу коллектива	ПК-2	Отчет по индивидуальному заданию	Примерный перечень вариантов индивидуальных заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Сводная (обобщающая) таблица / ментальная карта / граф-схема	Примерный перечень предметных областей, тематик или тем для составления сводных таблиц / ментальных карт / граф-схем
2 Технологии управления конфликтами: прогнозирование, урегулирование и профилактика, переговоры в разрешении конфликтов	ПК-2	Отчет по индивидуальному заданию	Примерный перечень вариантов индивидуальных заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Деловая / ситуационная игра	Примерный перечень тем для деловых / ситуационных игр
3 Понятие стресса и управление стрессом	ПК-2	Отчет по индивидуальному заданию	Примерный перечень вариантов индивидуальных заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
		Сводная (обобщающая) таблица / ментальная карта / граф-схема	Примерный перечень предметных областей, тематик или тем для составления сводных таблиц / ментальных карт / граф-схем
4 Профессиональные и организационные стрессы	ПК-2	Отчет по индивидуальному заданию	Примерный перечень вариантов индивидуальных заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
		Сводная (обобщающая) таблица / ментальная карта / граф-схема	Примерный перечень предметных областей, тематик или тем для составления сводных таблиц / ментальных карт / граф-схем

Согласована на портале № 66373

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

Оценка	Баллы за ОМ	Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения		
		знать	уметь	владеть
2 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне **ориентирования**, представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.
3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на **репродуктивном** уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на **аналитическом** уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.

Согласована на портале № 66373

5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на **системном** уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.

9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. К какому подходу относится следующее описание конфликта: конфликт - это столкновение противоположных интересов, целей, ценностей субъектов социального и этического взаимодействия. В их основе лежат различные потребности, традиции, идеалы и т.п.
   1) философский
   2) социально-этнический
   3) системный
   4) психологический
2. По степени осмысленности конфликты могут быть
   1) внутренними
   2) внешними
   3) слепыми
   4) рациональными
3. Накопившиеся противоречия, создающие истинную причину конфликта - это
   1) конфликтная ситуация
   2) инцидент
   3) конфликтоген
   4) предмет конфликта
4. Стресс, вызванный положительными эмоциями или не сильный стресс, мобилизующий организм
   1) эустресс
   2) дисстре
   3) аутостресс
   4) стресс
5. Физиологические последствия стресса
   1) раздражительность
   2) беспокойство
   3) снижение производительности
   4) напряженность
6. Психологические последствия стресса
   1) беспокойство
   2) тоска
   3) повышение давления
   4) напряженность
7. Признаки стресса: нарушение психомоторики, изменение образа жизни, профессиональные нарушения, нарушения социально-ролевых функций. Все они относятся к признакам
   1) поведенческим
   2) интеллектуальным
   3) эмоциональным
   4) психологическим
8. Что из перечисленного относится к основным типам конфликтов?
   1) внутриличностный конфликт
   2) конфликт между личностью и группой
   3) конфликт между руководителем и подчинённым
   4) межгрупповой конфликт
9. Внутриличностный конфликт – это конфликт между
   1) сознательной и бессознательной структурами

Согласована на портале № 66373

2) бессознательными установками
3) сознательными тенденциями
4) между любыми внутриличностными структурами

10. Как называется стратегия управления конфликтом, для которой характерен жесткий контроль оппонентов и затруднено взаимодействие сторон?
1) подавление
2) компромисс
3) переговоры
4) уклонение

11. Как происходит запуск стрессового сценария?
1) автоматически
2) волевым усилием
3) сознательно
4) когнитивно

12. В чем заключаются действия менеджера по предупреждению трудового спора и конфликта?
1) действия по недопущению и нейтрализации факторов возникновения трудового спора и конфликт
2) наказание противодействующих оппонентов за участие в трудовом споре и конфликте
3) урегулирование противоречий еще до начала спора и открытого конфликта
4) полное или частичное удовлетворение интересов оппонентов

13. Что из перечисленного не относится к барьерам общения?
1) мировоззренческие
2) психологические
3) социальные
4) технические

14. Какая стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в споре или конфликте с сохранением имеющихся противоречий?
1) избегание
2) бойкотирование
3) компромисс
4) игнорирование

15. Что представляют собой переговоры как способ разрешения трудового спора или конфликта?
1) выдвижение своих требований каждой из сторон с готовностью к компромиссу
2) обращение за помощью к третьей стороне
3) взаимные обязательства по восстановлению мирных отношений
4) действия по нейтрализации причины спора или конфликта

16. Каких действий требует стресс на рабочем месте?
1) устранение
2) обращение ко врачу
3) поддерживание
4) регулирование

17. Кто является адресатом манипуляции в деловом общении или трудовом споре?
1) партнер, который может стать жертвой манипуляции
2) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
3) партнер, который использует манипулятивные приемы
4) партнер, который не участвует в общении

18. Что из перечисленного является скрытым управлением поведения партнера?
1) манипулирование
2) принуждение
3) просьба
4) убеждение

19. Какой вид общения используется для повышения эффективности сотрудничества на уровне делового общения?
1) личностный
2) ритуальный, или социально-ролевой

Согласована на портале № 66373

3) деловой
4) прагматичный

20. Что подразумевается под предметом этики?
    1) культура
    2) мораль
    3) прекрасное
    4) социальные отношения
21. Этическая категория, которая лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?
    1) долг
    2) достоинство
    3) ответственность
    4) справедливость
22. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:
    1) все ответы верны
    2) психологию делового общения
    3) служебный этикет
    4) этику делового общения
23. На чем из ниже перечисленного основано в деловой этике недопустимость вмешательства в чужие дела и задачи, ущемление интересов других сотрудников?
    1) равенстве
    2) свободе
    3) справедливости
    4) честности
24. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:
    1) сознательности
    2) безконфликтности
    3) постепенности
    4) терпимости
25. Деловая этика в рабочем общении и трудовых спорах представляет собой:
    1) проявление характера субъекта
    2) совокупность принципов поведения субъекта
    3) деловые отношения предпринимателей
    4) формальные отношения между менеджером и подчиненным

9.1.2. Перечень экзаменационных вопросов

1. Понятие конфликта: определение, классификация и виды
2. Структура конфликта и понятие "конфликтоген"
3. Стадии развития конфликта
4. Причины возникновения конфликтов в организации.
5. Формы производственных конфликтов.
6. Типология конфликтных личностей.
7. Стратегии поведения в конфликте.
8. Методы исследования конфликтов.
9. Прогнозирование конфликтных ситуаций.
10. Методы управления конфликтами.
11. Понятие и виды стресса.
12. Формы проявления стресса.
13. Организационные стрессы.
14. Стрессы в коммуникативных профессиях.
15. Диагностика профессиональных стрессов.
16. Управление стрессом на рабочем месте.
17. Синдром эмоционального выгорания.

9.1.3. Примерный перечень предметных областей, тематик или тем для составления сводных

Согласована на портале № 66373

таблиц / ментальных карт / граф-схем

1. Сводная таблица "Стратегии поведения в общении с разными видами конфликтных личностей"
2. Ментальная карта "Управление конфликтами"
3. Ментальная карта "Конфликты на рабочем месте"
4. Ментальная карта "Формы проявления стресса"
5. Сводная таблица "Методы управления стрессом на рабочем месте"
6. Ментальная карта "Синдром эмоционального выгорания"

9.1.4. Примерный перечень тем для деловых / ситуационных игр

1. Методы манипуляций.
2. Причины возникновения конфликтов в организации.
3. Стратегии поведения в конфликте.
4. Типы конфликтных личностей.
5. Прогнозирование конфликтов.
6. Методы управления конфликтами в организации.

9.1.5. Примерный перечень вариантов индивидуальных заданий

1. К какому типу конфликтной личности вы бы себя отнесли? Почему?
2. Какая стратегия поведения в конфликте вам ближе? Почему?
3. Приведите пример конфликтной ситуации, в которой вы были участником конфликта. Как конфликт был разрешен?
4. Какие методы разрешения конфликтов вы применяете чаще всего на рабочем месте? Почему? Приведите пример.
5. Опишите как может проявляться стресс в работе менеджера (с указанием сферы деятельности или конкретной организации).
6. Как менеджеру справиться с синдромом эмоционального выгорания?
7. Проведите личную диагностику на наличие профессиональных стрессов. С чем они связаны?

9.2. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

– чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств

Согласована на портале № 66373

телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

9.3. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки

9.4. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

– в печатной форме;
– в печатной форме с увеличенным шрифтом;
– в форме электронного документа;
– методом чтения ассистентом задания вслух;
– предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

– письменно на бумаге;
– набор ответов на компьютере;
– набор ответов с использованием услуг ассистента;
– представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

Согласована на портале № 66373

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 66373

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента
протокол № 11 от «25» 11 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. Менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a-82c7-683ac1767431
Заведующий обеспечивающей каф. Менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a-82c7-683ac1767431
Начальник учебного управления	Е.В. Саврук	Согласовано, fa63922b-1fce-4a6a-845d-9ce7670b004c
Декан ЗиВФ	И.В. Осипов	Согласовано, 126832c4-9aa6-45bd-8e71-e9e09d25d010

ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. менеджмента	Т.А. Рябчикова	Согласовано, 1e8cc3ad-2b4e-43fc-91f9-b97f6b86afb5
Доцент, каф. менеджмента	Т.Д. Санникова	Согласовано, 45dd00b4-614e-4630-941d-a8650699c876

РАЗРАБОТАНО:

Профессор, каф. менеджмента	М.А. Афонасова	Разработано, b62b44b3-4a58-4b2a-82c7-683ac1767431
Ассистент, каф. менеджмента	Н.П. Прудникова	Разработано, 2f02d255-fa87-49df-be71-5048312ff5af

Согласована на портале № 66373