

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

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенов Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОНФЛИКТ-МЕНЕДЖМЕНТ**

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**

Направление подготовки / специальность: **38.04.03 Управление персоналом**

Направленность (профиль) / специализация: **Управление персоналом организации**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **Экономический факультет (ЭФ)**

Кафедра: **Кафедра менеджмента (Менеджмента)**

Курс: **2**

Семестр: **3**

Учебный план набора 2024 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	3 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	10	10	часов
Практические занятия	14	14	часов
Самостоятельная работа	84	84	часов
Общая трудоемкость	108	108	часов
(включая промежуточную аттестацию)	3	3	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Зачет с оценкой	3

Томск

Согласована на портале № 80571

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели дисциплины

1. Овладение студентами принципами и методами управления конфликтами, средствами их урегулирования в переговорном процессе и деловом общении, закреплении необходимых навыков для применения их на практике.

### 1.2. Задачи дисциплины

1. Ознакомление с основными направлениями развития конфликтологии, 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.01.04.

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
<b>Универсальные компетенции</b>		
-	-	-
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
-	-	-
<b>Профессиональные компетенции</b>		

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 организации	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 3 зачетных единиц, 108 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
		3 семестр
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	24	24
Лекционные занятия	10	10
Практические занятия	14	14
<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	84	84
Подготовка к зачету с оценкой	48	48
Подготовка к тестированию	36	36
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	108	108
<b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>	3	3

#### 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

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции

<b>3 семестр</b>					
1 Основы деловой коммуникации.	1	2	14	17	ПК-2
2 Средства и модели делового общения.	1	3	14	18	ПК-2
3 Общая теория конфликта: понятие, структура конфликта, функции.	2	2	14	18	ПК-2
4 Структурные характеристики социального конфликта.	2	2	14	18	ПК-2
5 Технологии управления конфликтами.	2	3	14	19	ПК-2
6 Конфликты в организации и работе менеджера.	2	2	14	18	ПК-2
Итого за семестр	10	14	84	108	
Итого	10	14	84	108	

### **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
<b>3 семестр</b>			
1 Основы деловой коммуникации.	Основные характеристики деловой коммуникации. Средства коммуникации. Роль коммуникаций в рабочей среде.	1	ПК-2
	Итого	1	
2 Средства и модели делового общения.	Средства коммуникации. Формы деловой коммуникации. Этика и этикет деловых отношений.	1	ПК-2
	Итого	1	
3 Общая теория конфликта: понятие, структура конфликта, функции.	Развитие конфликтологии. Функции конфликта. Свойства конфликта. Классификация конфликтов. Социальные конфликты. Стороны и участники социального конфликта, их характеристики.	2	ПК-2
	Итого	2	
4 Структурные характеристики социального конфликта.	Условия (микро- и макросреда) конфликта. Действия участников конфликта. Индивидуально-личностные особенности участников социального конфликта. Стратегии поведения и виды конфликтных личностей.	2	ПК-2
	Итого	2	

5 Технологии управления конфликтами.	Исследование и прогнозирование конфликтных ситуаций. Методы управления конфликтами. Управление социальными конфликтами. Стратегии и тактики в конфликтном взаимодействии. Переговоры как метод управления конфликтами. Особенности управления межличностными конфликтами. Особенности управления групповыми конфликтами.	2	ПК-2
	Итого	2	
6 Конфликты в организации и работе менеджера.	Особенности управления социальными конфликтами в организации и системе управления. Особенности управления социально-трудовыми конфликтами. Манипулятивные технологии и люди-манипуляторы. Способы противодействия манипуляциям.	2	ПК-2
	Итого	2	
Итого за семестр		10	
Итого		10	

### 5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3. – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>3 семестр</b>			
1 Основы деловой коммуникации.	Понятие, сущность и виды деловой коммуникации. Основные функции коммуникаций. Классификация деловых коммуникаций. Процесс деловой коммуникации. Условия и ограничения деловой коммуникации. Культура письменного делового общения. Культура устной формы делового общения.	2	ПК-2
	Итого	2	
2 Средства и модели делового общения.	Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Невербальные средства делового общения. Язык жестов. Модели и стили делового общения. Понятие речевого воздействия. Приемы воздействия на собеседника. Средства коммуникации. Формы деловой коммуникации. Этика и этикет деловых отношений.	3	ПК-2
	Итого	3	

3 Общая теория конфликта: понятие, структура конфликта, функции.	Функции конфликта. Свойства конфликта. Социальные конфликты. Стороны и участники социального конфликта, их характеристики.	2	ПК-2
	Итого	2	
4 Структурные характеристики социального конфликта.	Условия (микро- и макросреда) конфликта. Действия участников конфликта. Индивидуально-личностные особенности участников социального конфликта.	2	ПК-2
	Итого	2	
5 Технологии управления конфликтами.	Управление социальными конфликтами. Стратегии и тактики в конфликтном взаимодействии. Переговоры как метод управления конфликтами. Особенности управления межличностными конфликтами. Особенности управления групповыми конфликтами.	3	ПК-2
	Итого	3	
6 Конфликты в организации и работе менеджера.	Особенности управления социальными конфликтами в организации и системе управления. Особенности управления социально-трудовыми конфликтами. Манипулятивные технологии и люди-манипуляторы. Способы противодействия манипуляциям.	2	ПК-2
	Итого	2	
Итого за семестр		14	
Итого		14	

#### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

#### 5.5. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

#### 5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
<b>3 семестр</b>				
1 Основы деловой коммуникации.	Подготовка к зачету с оценкой	8	ПК-2	Зачёт с оценкой
	Подготовка к тестированию	6	ПК-2	Тестирование
	Итого	14		

2 Средства и модели делового общения.	Подготовка к зачету с оценкой	8	ПК-2	Зачёт с оценкой
	Подготовка к тестированию	6	ПК-2	Тестирование
	Итого	14		
3 Общая теория конфликта: понятие, структура конфликта, функции.	Подготовка к зачету с оценкой	8	ПК-2	Зачёт с оценкой
	Подготовка к тестированию	6	ПК-2	Тестирование
	Итого	14		
4 Структурные характеристики социального конфликта.	Подготовка к зачету с оценкой	8	ПК-2	Зачёт с оценкой
	Подготовка к тестированию	6	ПК-2	Тестирование
	Итого	14		
5 Технологии управления конфликтами.	Подготовка к зачету с оценкой	8	ПК-2	Зачёт с оценкой
	Подготовка к тестированию	6	ПК-2	Тестирование
	Итого	14		
6 Конфликты в организации и работе менеджера.	Подготовка к зачету с оценкой	8	ПК-2	Зачёт с оценкой
	Подготовка к тестированию	6	ПК-2	Тестирование
	Итого	14		
Итого за семестр		84		
Итого		84		

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

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ПК-2	+	+	+	Зачёт с оценкой, Тестирование

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

### 6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

Формы контроля	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
<b>3 семестр</b>				
Зачёт с оценкой	10	20	20	50
Тестирование	10	20	20	50

Итого максимум за период	20	40	40	100
Нарастающим итогом	20	60	100	100

### 6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Баллы на дату текущего контроля	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК	2

### 6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 – 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 – 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 – 69	E (посредственно)
	60 – 64	
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

## 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, 2022. — 219 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/492357>.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 298 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/490115>.

2. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/487259>.

### 7.3. Учебно-методические пособия

#### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8095>.

2. 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, 2022. — 236 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/492887>.



### **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**

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 309 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Интерактивная панель;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Google Chrome;
- Microsoft Office 2013;
- Windows 10;

### **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**

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 Основы деловой коммуникации.	ПК-2	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Средства и модели делового общения.	ПК-2	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Общая теория конфликта: понятие, структура конфликта, функции.	ПК-2	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

4 Структурные характеристики социального конфликта.	ПК-2	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
5 Технологии управления конфликтами.	ПК-2	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
6 Конфликты в организации и работе менеджера.	ПК-2	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

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 <b>ориентирования</b> , 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 <b>репродуктивном</b> уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на <b>аналитическом</b> 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.
5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на <b>системном</b> 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) дистресс
  - 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
  - 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
  - 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 вопросов для зачета с оценкой

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, сущность и виды деловой коммуникации.
12. Основные функции коммуникаций.
13. Правила написания деловых писем.
14. Невербальные средства делового общения.
15. Понятие речевого воздействия и приемы воздействия на собеседника.
16. Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей.
17. Барьеры в общении: социальные, этнические, профессиональные, культурные.

## **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 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 9.4.

Таблица 9.4 – 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:**

- 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.



## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента  
протокол № 11 от «23» 11 2023 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	И.А. Лариошина	Согласовано, c3195437-a02f-4972- a7c6-ab6ee1f21e73

### ЭКСПЕРТЫ:

Профессор, каф. менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a- 82c7-683ac1767431
Доцент, каф. менеджмента	Т.Д. Санникова	Согласовано, 45dd00b4-614e-4630- 941d-a8650699c876

### РАЗРАБОТАНО:

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