

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: Семенко 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: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**

Кафедра: **менеджмента (Менеджмента)**

Курс: **2**

Семестр: **4**

Учебный план набора 2024 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	4 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	4	4	часов
Самостоятельная работа	90	90	часов
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	8	8	часов
Контрольные работы	2	2	часов
Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
Общая трудоемкость	108	108	часов
(включая промежуточную аттестацию)		3	з.е.

Формы промежуточной аттестации	Семестр	Количество
Зачет с оценкой	4	
Контрольные работы	4	1

## 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
		4 семестр
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	14	14
Лекционные занятия	4	4
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	8	8
Контрольные работы	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	90	90
Проработка лекционного материала	32	32
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	30	30
Подготовка к контрольной работе	28	28
<b>Подготовка и сдача зачета</b>	4	4
<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	Контр. раб.	СРП, ч.	Сам. раб., ч	Всего часов (без промежуточной аттестации)	Формируемые компетенции
<b>4 семестр</b>						
1 Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема. Влияние индивидуальных особенностей личности в процессе общения.	1	2	2	23	28	ПК-2
2 Структура делового общения. Принципы деловой этики.	1		2	23	26	ПК-2
3 Средства коммуникации. Культура ведения дискуссии.	1		2	22	25	ПК-2
4 Анатомия конфликта. Конструктивные способы выхода из конфликтов.	1		2	22	25	ПК-2
Итого за семестр	4	2	8	90	104	
Итого	4	2	8	90	104	

### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	СРП, ч	Формируемые компетенции
<b>4 семестр</b>				
1 Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема. Влияние индивидуальных особенностей личности в процессе общения.	Общение и его предмет. Подходы к проблеме общения. Основные характеристики общения. Индивидуально-типологические свойства личности. Проявление эмоций и чувств личности в деловом общении. Отвращение-возмущение. Презрение-неуважение.	1	2	ПК-2
	Итого	1	2	
2 Структура делового общения. Принципы деловой этики.	Деловое общение и его слагаемые. Типы общения. Позиции партнеров в общении. Уровни общения. Понятие, задачи и основные категории этики деловых отношений. Три типа правил и норм этики деловых отношений. Служебный этикет. Этика телефонного общения.	1	2	ПК-2
	Итого	1	2	
3 Средства коммуникации. Культура ведения дискуссии.	Вербальные и невербальные средства коммуникации. Речь и язык. Жесты и позы в деловом общении. Современные технические средства коммуникации. Цель дискуссии. Организация дискуссии. Ведение дискуссии. Запрещенные и разрешенные приемы дискуссии. Практические рекомендации: как подниматься по ступенькам дискуссии. Общение с трудными людьми.	1	2	ПК-2
	Итого	1	2	

4 Анатомия конфликта. Конструктивные способы выхода из конфликтов.	Конфликт. Общая характеристика. Четырехшаговый метод преодоления разногласий. Формы и методы активного общения как способ предупреждения конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Перечень правил поведения при возникновении конфликтов. Преодоление конфликтов в учреждении. Ошибки в обсуждении конфликтов.	1	2	ПК-2
	Итого	1	2	
	Итого за семестр	4	8	
	Итого	4	8	

### 5.3. Контрольные работы

Виды контрольных работ и часы на контрольные работы приведены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Контрольные работы

№ п.п.	Виды контрольных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>4 семестр</b>			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	ПК-2
	Итого за семестр	2	
	Итого	2	

### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

### 5.5. Практические занятия (семинары)

Не предусмотрено учебным планом

### 5.6. Контроль самостоятельной работы (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
<b>4 семестр</b>				
1 Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема. Влияние индивидуальных особенностей личности в процессе общения.	Проработка лекционного материала	8	ПК-2	Зачёт с оценкой
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	ПК-2	Зачёт с оценкой, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	7	ПК-2	Контрольная работа
	Итого	23		

2 Структура делового общения. Принципы деловой этики.	Проработка лекционного материала	8	ПК-2	Зачёт с оценкой
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	ПК-2	Зачёт с оценкой, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	7	ПК-2	Контрольная работа
	Итого	23		
3 Средства коммуникации. Культура ведения дискуссии.	Проработка лекционного материала	8	ПК-2	Зачёт с оценкой
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	7	ПК-2	Зачёт с оценкой, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	7	ПК-2	Контрольная работа
	Итого	22		
4 Анатомия конфликта. Конструктивные способы выхода из конфликтов.	Проработка лекционного материала	8	ПК-2	Зачёт с оценкой
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	7	ПК-2	Зачёт с оценкой, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	7	ПК-2	Контрольная работа
	Итого	22		
Итого за семестр		90		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет с оценкой
Итого		94		

### 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 учебной деятельности

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности				Формы контроля
	Лек. зан.	Конт.Раб.	СРП	Сам. раб.	

ПК-2	+	+	+	+	Зачёт с оценкой, Контрольная работа, Тестирование
------	---	---	---	---	---

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovoe-obschenie-534431>.

### 7.2. Дополнительная 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. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/492357>.

2. 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. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/490115>.

### 7.3. Учебно-методические пособия

#### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Прудникова, Н.П. Деловое общение и конфликт-менеджмент: методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 38.04.02 Менеджмент, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий / Н.П. Прудникова, М.А. Афонасова. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2023. – 17 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library>.

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной 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. Иное учебно-методическое обеспечение

1. Прудникова, Н. П. Деловое общение и конфликт-менеджмент [Электронный ресурс]: электронный курс / Н. П. Прудникова. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2023 (доступ из личного кабинета студента) .

### 7.5. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, Лаборатория учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа  
634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Веб-камера - 6 шт.;
- Наушники с микрофоном - 6 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- LibreOffice;
- Microsoft Windows;

### **8.2. 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.

### **8.3. 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 Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема. Влияние индивидуальных особенностей личности в процессе общения.	ПК-2	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Структура делового общения. Принципы деловой этики.	ПК-2	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Средства коммуникации. Культура ведения дискуссии.	ПК-2	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Анатомия конфликта. Конструктивные способы выхода из конфликтов.	ПК-2	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		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. Как называется стратегия управления конфликтом, для которой характерен жесткий контроль оппонентов и затруднено взаимодействие сторон?
- 1) подавление
  - 2) компромисс
  - 3) переговоры
  - 4) уклонение
8. При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:
- 1) личности докладчика, того как он держится
  - 2) вербального и невербального способа передачи сообщения
  - 3) содержания и структуры сообщения
  - 4) нет верного ответа
9. Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?
- 1) межъязыковые
  - 2) мировоззренческие
  - 3) соматические
  - 4) социолингвистические
10. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен первым закончить разговор?
- 1) кому позвонили
  - 2) инициатор звонка
  - 3) не имеет значения кто
  - 4) младший по протокольному старшинству

### 9.1.2. Перечень вопросов для зачета с оценкой

Приведены примеры типовых заданий из банка контрольных тестов, составленных по пройденным разделам дисциплины.

1. Как происходит запуск стрессового сценария?
  - 1) автоматически
  - 2) волевым усилием
  - 3) сознательно
  - 4) когнитивно
2. 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
3. Что из перечисленного не относится к барьерам общения?
  - 1) мировоззренческие
  - 2) психологические
  - 3) социальные
  - 4) технические
4. 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
5. 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
6. Каких действий требует стресс на рабочем месте?
  - 1) устранение
  - 2) обращение ко врачу
  - 3) поддержание
  - 4) регулирование
7. 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
8. Что из перечисленного является скрытым управлением поведения партнера?
  - 1) манипулирование
  - 2) принуждение
  - 3) просьба
  - 4) убеждение
9. Какой вид общения используется для повышения эффективности сотрудничества на уровне делового общения?
  - 1) личностный
  - 2) ритуальный, или социально-ролевой
  - 3) деловой
  - 4) прагматичный
10. Что подразумевается под предметом этики?
  - 1) культура
  - 2) мораль
  - 3) прекрасное
  - 4) социальные отношения

### 9.1.3. Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ

1. Этическая категория, которая лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?
  - 1) долг
  - 2) достоинство
  - 3) ответственность
  - 4) справедливость
2. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:
  - 1) все ответы верны
  - 2) психологию делового общения
  - 3) служебный этикет
  - 4) этику делового общения
3. 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
4. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:
  - 1) сознательности
  - 2) безконфликтности
  - 3) постепенности
  - 4) терпимости
5. 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
6. 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
7. Что из перечисленного относится к основным типам конфликтов?
  - 1) внутриличностный конфликт
  - 2) конфликт между личностью и группой
  - 3) конфликт между руководителем и подчиненным
  - 4) межгрупповой конфликт
8. Внутриличностный конфликт – это конфликт между
  - 1) сознательной и бессознательной структурами
  - 2) бессознательными установками
  - 3) сознательными тенденциями
  - 4) между любыми внутриличностными структурами
9. В каком из вариантов представлены все базовые элементы коммуникаций
  - 1) отправитель, сообщение, канал, получатель
  - 2) отправитель, канал, получатель
  - 3) отправитель, получатель
  - 4) сообщение, канал, получатель
10. Что не относится к этапам проведения переговоров?
  - 1) выяснение позиций сторон
  - 2) торг
  - 3) заключение сделки
  - 4) нет верного ответа

## 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 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:

Техник I категории, каф. менеджмента	Н.П. Прудникова	Разработано, 2f02d255-fa87-49df- be71-5048312ff5af
--------------------------------------	-----------------	--