

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ**

**«РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ  
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ»**

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор РГАСИ  
И.А. Блищенко  
2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**«УПРАВЛЕНИЕ КОНФИКТОМ»**

Направление подготовки: 38.04.02 «Менеджмент»  
Квалификация (степень) выпускника – магистр  
Форма обучения – очная, заочная

**Рецензент:** Платонов Владимир Михайлович, к.ю.н., президент Московской торгово-промышленной компании, депутат Московской городской думы.

**Разработчики:** к.э.н., доцент кафедры «Международные экономические и финансовые отношения» Скрабин О.О. Рабочая программа учебной дисциплины предназначена для студентов, обучающихся по направлению 38.04.02 «Менеджмент». — М.: Российская государственная академия интеллектуальной собственности (РТАИС), кафедра «Международных экономических и финансовых отношений», 2019. — 25 с.

**Согласовано:**

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и рекомендована на заседании кафедры «Международные экономические и финансовые отношения»

Протокол 14 от « 18 » сентября 2019 г.

И.о.заведующей кафедрой Пятаева О.А.

« 18 » сентября 2019 г.

(подпись)

*Пятаева*

# **1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ООП**

## **1.1. Цель и задачи дисциплины**

Рабочая программа предназначена для студентов, изучающих «Управление конфликтом» в качестве дисциплины по выбору.

Дисциплина «Управление конфликтом» ставит своей целью:

– научить студентов не только распознавать конфликты, предвидеть их последствия, но и управлять ими, четко представляя задачи и функции такого управления.

### **Цель обучения:**

– овладеть методами (приемами и правилами) профилактики и урегулирования конфликтов, получить конкретное представление о примирительных процедурах, позволяющих привести к согласию участников споров и конфликтов. ОК-3, ПК-1, ПК-3

### **Задачи дисциплины:**

– дать представление о предмете, объекте, методах исследования и истории формирования конфликтологии как науки. Рассмотреть понятие «конфликт» с точки зрения его структуры, причин, динамики, типологии и управления. ПК-1, ПК-3

– расширить знания студентов о типах конфликтных ситуаций, возникающих в организации. Рассмотреть конфликты, наиболее часто встречающиеся из них в работе специалиста по персоналу. ОК-3, ПК-1, ПК-3

– проанализировать различные стратегии поведения в конфликтах, а также меры по их предупреждению и разрешению. Создать условия для успешного применения полученных знаний в практической деятельности. ОК-3, ПК-1

– развивать аналитическое мышление, способность находить оптимальный выход из различных конфликтных ситуаций. Стимулировать студентов к выработке у себя навыков эмоциональной саморегуляции. ПК-1, ПК-3

– воспитывать чувство профессиональной и личностной ответственности. ОК-3, ПК-3

## **1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Управление конфликтом» изучается во взаимной связи со следующими дисциплинами учебного плана: «Современные проблемы теории и практики управления инновациями», «Международный менеджмент»

Данная дисциплина относится к Блоку 1 вариативной части дисциплины по выбору 3 учебного плана (Б1.В.ДВ.03.02) по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент»

## 2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ (АСТРОНОМИЧЕСКИХ) ЧАСОВ ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Виды занятий	Объем дисциплины	
	Форма обучения	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Объем зачетных единиц	3	3
Общая трудоемкость в часах	108	108
Аудиторные занятия	32	14
Лекции	10	4
Практические занятия (семинары)	22	10
Объем трудоемкость самостоятельной работы	76	94
Обоснование времени на внеаудиторную работу		
Самостоятельная работа в форме проработки и повторения лекционного материала, материала учебников и учебных пособий, подготовка к семинарским занятиям и зачету	60	62
Самостоятельная работа в форме подготовки домашних заданий	16	32
Форма контроля	Зачет	Зачет

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

#### 3.1. Учебно-тематический план курса и распределение часов по темам занятий

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Контролируе мы компетенции (или их части)	Всего часов	Аудиторные занятия (час.)		Самостоят. работа
				Лекции	Практ ическ.	
1.	Понятие и типология конфликтов	ОК-3, ПК-1, ПК-3	13	1	3	9
2.	Структура конфликта (интерактивная форма)*	ПК-1	16	1	3*	12
3.	Причины конфликтов (интерактивная форма)*	ПК-3	15	2*	3*	10
4.	Функции конфликта	ПК-1	16	2	4	10
5.	Динамика конфликта (интерактивная форма)*	ОК-3, ПК-1, ПК-3	16	1*	3*	12
6.	Предупреждение конфликтов (интерактивная форма)*	ПК-1, ПК-3	17	2*	3*	12
7.	Разрешение конфликтов (интерактивная форма)*	ОК-3, ПК-1, ПК-3	15	1*	3*	11
<b>Итого</b>			<b>108</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>76</b>

\*Общий удельный вес интерактивной формы проведения занятий по дисциплине находится в зависимости от общего аудиторного фонда. Данная форма используется как на лекциях, так и на семинарских занятиях, способствуя, тем самым, лучшему закреплению материала студентами. Количество занятий, проводимых в интерактивной форме, составляет 64% от аудиторных занятий, то есть 21 академических часов. Оставшееся количество процентов составляет активная форма проведения занятий.

## Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Контролируе мы компетенции (или их части)	Всего часов	Аудиторные занятия (час.)		Самостоят. работа
				Лекци и	Практическ .	
1.	Понятие и типология конфликтов	ОК-3, ПК-1, ПК-3	16	1	2	13
2.	Структура конфликта (интерактивная форма)*	ПК-1	15	1	1*	13
3.	Причины конфликтов	ПК-3	14	-	1	13
4.	Функции конфликта (интерактивная форма)*	ПК-1	17	1*	2*	14
5.	Динамика конфликта	ОК-3, ПК-1, ПК-3	15	-	2	13
6.	Предупреждение конфликтов (интерактивная форма)*	ПК-1, ПК-3	16	1*	1*	14
7.	Разрешение конфликтов (интерактивная форма)*	ОК-3, ПК-1, ПК-3	15	-	1*	14
<b>Итого</b>			<b>108</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>94</b>

\*Общий удельный вес интерактивной формы проведения занятий по дисциплине находится в зависимости от общего аудиторного фонда. Данная форма используется как на лекциях, так и на семинарских занятиях, способствуя, тем самым, лучшему закреплению материала студентами. Количество занятий, проводимых в интерактивной форме, составляет 50% от аудиторных занятий, то есть 7 академических часов. Оставшееся количество процентов составляет активная форма проведения занятий.

### 3.2. Учебная программа дисциплины (модуля)

#### Тема 1. Понятие и типология конфликтов ОК-3, ПК-1, ПК-3

1.1. Понятие конфликта. Противоречие – основа конфликта. Конфликт как социальное взаимодействие социальных субъектов. Конфликт и соревнование

1.2. Объект и предмет конфликта. Различия между объектом и предметом конфликта. Характеристика объекта конфликта. Реалистический и

нереалистический конфликты.

1.3. Проблема типологии конфликтов. Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт. Конфликт между личностью и группой. Межгрупповой конфликт. Межгосударственный конфликт. Другие типы конфликтов.

## **Тема 2. Структура конфликта ПК-1**

2.1. Объективные элементы конфликта. Объект конфликта. Участники конфликта. Среда конфликта. Физическая среда конфликта. Общественно–психологическая среда конфликта. Социальная среда конфликта.

2.2. Личностные элементы конфликта. Основные психологические доминанты поведения. Черты характера и типы личностей. Акцентуация характера. Психофизиологические качества. Установки личности, образующие идеальные типы индивидуальности. Неадекватные оценки и восприятия. Манеры поведения. Этические ценности.

## **Тема 3. Причины конфликтов ПК-3**

3.1. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Составляющие причины конфликта. Классификация противоречий.

3.2. Объективные факторы возникновения конфликтов.

3.3. Личностные причины возникновения конфликтов. Как вести себя с трудными людьми различных типов?

## **Тема 4. Функции конфликта ПК-1**

4.1. Понятие функции конфликта. Явные и скрытые функции конфликта. Оценка функции конфликта.

4.2. Конструктивные функции конфликта. Общие конструктивные функции конфликта. Конструктивные функции конфликта на личностном уровне.

4.3. Деструктивные функции конфликта. Общие деструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта на личностном уровне.

## **Тема 5. Динамика конфликта**

ОК-3, ПК-1, ПК-3

5.1. Предконфликтная ситуация. Осознание причин конфликта. Общая логика профилактики конфликта

5.2. Открытый конфликт. Инцидент. Эскалация конфликта. Завершение конфликта.

5.3. Послеконфликтный период. Постконфликтный синдром. Способы регулирования и конструктивного завершения конфликтов. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.

## **Тема 6. Предупреждение конфликтов**

ПК-1, ПК-3

6.1. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Конфликтотенные причины. Поддержание сотрудничества как универсальный способ предотвращения конфликтов.

6.2. Проблема конфликтных личностей. Типы конфликтных личностей.

6.3. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Зрелые и незрелые коллективы. Способы оздоровления коллектива. Предупреждение конфликтов как тактика современного менеджмента.

6.4. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. Юмор как средство предупреждения конфликта

## **Тема 7. Разрешение конфликтов**

ОК-3, ПК-1, ПК-3

7.1. Тактика избегания конфликта и метод насилия. Тактика ухода. Силовое подавление.

7.2. Два подхода к разрешению конфликта. Тактики «выигрыш — проигрыш». Тактики «выигрыш — выигрыш».

7.3. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта»

7.4. Основные механизмы тактики взаимного выигрыша. Механизмы осуществления тактики компромисса. Трансформация конфликтных взаимоотношений в отношения согласия.

7.5. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. Негативные методы. Позитивные методы. Результаты управления конфликтом.

### **3.3. Активные и интерактивные формы проведения занятий**

Исходя из требований к условиям реализации основных образовательных программ магистратуры федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий.

Особенности интерактивных форм, предполагающих использование мультимедиа технологий, изложены в разделе «Учебно-тематический план курса и распределение часов по темам занятий».

### **Лекция-визуализация**

Данный метод позволяет научить студентов преобразовывать устную и письменную информацию – в визуальную форму, систематизируя и выделяя при этом наиболее существенные элементы содержания. Данный вид лекционных занятий реализует и дидактический принцип доступности: возможность интегрировать зрительное и вербальное восприятие информации.

Предполагается предварительная подготовка визуальных материалов в соответствии с ее содержанием. Подготовка лекции состоит



в том, чтобы преподнести учебную информацию по теме лекционного занятия в визуальной форме через технические средства обучения.

При чтении лекции необходимо комментировать подготовленные наглядные материалы для раскрытия темы.

В форме лекции-визуализации проходят лекционные занятия, обозначенные в учебно-тематическом плане под номерами 1, 4 (очная форма обучения), 1, 2 (очно-заочная форма обучения).

### **Семинар – развернутая беседа с обсуждением доклада**

Метод проводится на основе заранее разработанного плана, по вопросам которого готовится вся учебная группа. Основными компонентами такого занятия являются: вступительное слово преподавателя, доклад обучаемого, вопросы докладчику, выступления студентов по докладу и обсуждаемым вопросам, заключение преподавателя.

Развернутая беседа позволяет вовлечь в обсуждение проблем наибольшее число обучаемых. Темы докладов разрабатываются преподавателем заранее и включаются в планы семинаров. Доклад носит характер краткого (15-20 мин.) аргументированного изложения одной из центральных проблем семинарского занятия. В ходе такого рода семинаров могут быть заслушаны фиксированные выступления по наиболее важным, но трудным вопросам, а также аннотации новых книг или научных статей, подготовленные по заданию преподавателя.

В форме развернутой беседы с обсуждением доклада проходят семинарские занятия, обозначенные в учебно-тематическом плане под номером 1, 2, 4 (очная форма обучения), 1, 3, 5 (очно-заочная форма обучения).

## **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Контрольные вопросы для самостоятельной работы (самоконтроля) студентов**

1. Дайте определение конфликта. ОК-3, ПК-1
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. ОК-3, ПК-1, ПК-3
3. Чем характеризуется противостояние субъектов социального взаимодействия? ОК-3, ПК-1
4. Изобразите графически структуру конфликта. ОК-3, ПК-1
5. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон». ОК-3, ПК-1
6. Приведите классификацию конфликтов. ОК-3, ПК-1
7. Дайте определение причин конфликта. ПК-1, ПК-3
8. Приведите классификацию причин конфликта. ОК-3, ПК-1
9. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент». ПК-1, ПК-3
10. Перечислите типы конфликтных ситуаций. ОК-3, ПК-1
11. Что такое конфликтогены? ПК-1, ПК-3
12. В чем суть закона эскалации конфликтогенов (первая формула конфликтов)? ПК-1, ПК-3
13. Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов. ОК-3, ПК-1
14. Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления. ОК-3, ПК-1
15. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по второй формуле. ПК-1, ПК-3
16. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по третьей формуле. ПК-1, ПК-3
17. Что такое трансакция? Основные виды трансакций и их поведенческие характеристики. ОК-3, ПК-1
18. Приведите определение понятия «управление конфликтом». ОК-3, ПК-1
19. Какие виды деятельности субъекта управления включают в свое содержание процесс управления конфликтом? ПК-1, ПК-3
20. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта». ОК-3, ПК-1
21. Что следует понимать под регулированием конфликта? ОК-3, ПК-1
22. Перечислите этапы регулирования конфликта. ПК-1, ПК-3

23. Перечислите важнейшие технологии регулирования конфликта. ПК-1, ПК-3

24. Что следует понимать под разрешением конфликта? ПК-1, ПК-3

25. Перечислите предпосылки разрешения конфликта. ОК-3, ПК-1

26. Перечислите принципы управления конфликтами. ПК-1, ПК-3

27. Перечислите негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту. ПК-1, ПК-3

28. Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии. ОК-3, ПК-1

29. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику? ОК-3, ПК-1

30. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.? ПК-1, ПК-3

31. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т.п.? ОК-3, ПК-1

32. Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Киллмену. ОК-3, ПК-1

33. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает: ОК-3, ПК-1

- стратегию борьбы;
- стратегию ухода;
- стратегию компромисса;
- стратегию уступки;
- стратегию сотрудничества.

34. Назовите основные типы конфликтных личностей. ПК-1, ПК-3

35. Определите тип конфликтной личности по характеристикам, которые даны в каждом из приведенных ниже вариантов: ПК-1, ПК-3

а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой, систематической работы; налицо эмоциональное поведение;

б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;

в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;

г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению. ПК-1, ПК-3

36. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте? ПК-1, ПК-3

37. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте? ОК-3, ПК-1

38. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения. ОК-3, ПК-1

39. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса

общения в конфликте. ОК-3, ПК-1

40. Сформулируйте психологический закон общения. ПК-1, ПК-3

41. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте. ОК-3, ПК-1

42. Что понимают под технологиями рационального поведения в конфликте? ПК-1, ПК-3

43. Перечислите основные способы избавления от гнева по Д. Скотт. ПК-1, ПК-3

44. Назовите основные этапы переговорного процесса. ПК-1, ПК-3

45. Назовите три варианта посредничества. ПК-1, ПК-3

46. Назовите основные модели поведения в переговорном процессе и дайте их характеристику. ПК-1, ПК-3

#### **4.2. Методические рекомендации по самостоятельному изучению курса (дисциплины)**

##### **Общие рекомендации по усвоению дисциплины**

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, зачету; выполнение задач, рефератов.

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом. Необходимо понять общий смысл прочитанного текста. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др.

Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним.

Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана.

Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

*План* – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

*Конспект* – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

*План-конспект* – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

*Текстуальный конспект* – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

*Свободный конспект* – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

*Тематический конспект* – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

### **Методические рекомендации по подготовке к практическому занятию (семинару)**

Подготовка к практическому занятию (семинару) включает 2 этапа:

1-й – организационный;

2-й – закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и

фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Планируя встречу с преподавателем, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

### **Методические рекомендации по подготовке рефератов**

Тема реферата выбирается студентом из предлагаемых тем или формулируется самостоятельно и согласовывается с преподавателем.

По теме подбирается соответствующая литература.

При составлении плана необходимо учесть, что он должен содержать введение, в котором ставятся главные цели работы, основную часть, заключение, содержащее основные выводы по реферату, а также список литературы. План согласовывается с преподавателем и корректируется.

Реферат должен представлять собой *самостоятельное* изложение материала по вопросам плана. При работе над рефератом необходимо использовать литературу, отражающую современное состояние научного исследования избранной студентом темы (монографические исследования, публикации в журналах). При текстуальном использовании первоисточников необходимо включение в реферат (в конце каждой страницы или в конце реферата) соответствующих сносок, с указанием автора, наименования работы, места и года ее издания.

Объем реферата не должен превышать 25–30 страниц. Реферат предоставляется преподавателю в предусмотренный учебным планом срок.

Текст должен быть выполнен на белых листах формата А 4. Страницы требуется нумеровать сверху, по центру.

Поля: верхнее – 2 см; нижнее – 2 см; левое – 3; правое – 1,5.

Шрифт: 14 Times New Roman.

Интервал: 1,5.

Абзацный отступ: 1,25 (5 знаков).

Выравнивание текста: по ширине.

При затруднениях в решении конкретных вопросов необходимо обратиться за консультацией к преподавателю.

### **Методические рекомендации по подготовке доклада.**

Студенты, изучающие дисциплину «Управление конфликтом» по желанию (или заданию преподавателя) могут подготовить доклад.

Подготовка доклада предусматривает подбор студентами материала в соответствии с выбранной тематикой, дополняющего учебный материал, рассмотренный на лекционных занятиях.

Студенты на семинарском или практическом занятии выступают с подготовленным докладом, оформленным по своему усмотрению. Время выступления ограничивается 5–10 минутами.

Цель выступающего – донести до слушателей суть доклада.

Задача слушателей – сделать резюме.

### **4.3. Глоссарий**

**Агрессия** – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

**Антагонизм** – непримиримое противоречие.

**Антипатия** – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

**Арбитр** – третья сторона в конфликте.

**Блеф** – тактический прием конфликтного противоборства; представляет собой демонстрацию реально не существующих сил и средств с целью запугивания оппонента.

**Внутренняя установка** – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

**Внутриличностный конфликт** – конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.

**Враждебность** – психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению.

**Границы конфликта** – внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъектные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

**Групповая атрибуция** – объяснение позитивного поведения своей группы внутренними причинами, а чужой группы – внешними обстоятельствами, и, соответственно, наоборот.

**Групповые конфликты** – конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность – группа» или «группа – группа».

**Групповые нормы** – правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.

**Групповые санкции** – принятые в группе ограничения, запреты и другие меры воздействия по отношению к членам группы, нарушающим групповые нормы.

**Диагностика конфликта** – исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

**Динамика конфликта** – ход развития конфликта по этапам и фазам.

**Инцидент** – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

**Институционализация конфликта** – установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

**Интерес** – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.

**Катарсис** – термин введен Аристотелем как душевная разрядка, испытываемая зрителем в процессе сопереживания. Употребляется в религиозном, эстетическом и психологическом значении как чувство «очищения» верующих после молитвы, облагораживание человека благодаря эстетическому переживанию, облегчение после психического напряжения. Катарсис – это освобождение от отрицательных чувств и мыслей под воздействием произведений искусства, музыки, соблюдения ритуалов. В конфликтологии данное понятие означает освобождение от агрессивных импульсов путем направления их на различного рода эрзац-объекты (куклы-противники, участие в спортивной борьбе и др.).

**Компромисс** – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

**Конгруэнтность** – адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.

**Консенсус** – общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.

**Конфликт** – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.

**Конфликтная ситуация** – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

**Конфликтогены** – слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния.

**Конформизм** – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.



**Лидер** – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

**Лидерство** – способ воздействия на группу, основанный на личном авторитете, признании личности лидера.

**Маргиналы** – неадекватные, неприспособившиеся к социальным условиям люди.

**Медиатор** — профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

**Медиация** – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника–медиатора.

**Межличностные конфликты** – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

**Мотивы** – истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

**Необходимые и достаточные условия конфликта** – наличие противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий между субъектами социального взаимодействия, а также состояния противоборства между ними.

**Образ конфликтной ситуации** – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

**Поведение конфликтное** – агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.

**Позиция** – то, о чем заявляют субъекты конфликта.

**Посредник** – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

**Предмет конфликта** – то, из-за чего возник конфликт.

**Предупреждение конфликта** – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.

**Прогнозирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

**Проекция** – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

**Противоборство** – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

**Разрешение конфликта** – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

**Регрессия** – реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

**Регулирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

**Ригидность** – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.

**Роль** – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

**Соперничество** – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

**Сотрудничество** – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

**Социальная напряженность** – психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.

**Статус** – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

**Статус социальный** – общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью прав и обязанностей.

**Структура конфликта** – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

**Толерантность** – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т. д.

**Трансакция** – единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

**Управление конфликтом** – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

**Установка** – готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.

**Установка конфликтная** – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

**Уступка** – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

**Уход** – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **5.1. Список вопросов к зачету**

1. Понятие конфликта. Противоречие – основа конфликта. ОК-3
2. Объект и предмет конфликта. ОК-3, ПК-1
3. Проблема типологии конфликтов. ПК-1, ПК-3
4. Внутриличностный конфликт. ОК-3, ПК-1
5. Межличностный конфликт. ОК-3, ПК-1
6. Конфликт между личностью и группой. ПК-1, ПК-3
7. Межгрупповой конфликт. ПК-1, ПК-3
8. Участники конфликта. ОК-3, ПК-1
9. Среда конфликта. ПК-1, ПК-3
10. Черты характера и типы личностей. ОК-3, ПК-1
11. Манеры поведения. Этические ценности. ПК-1, ПК-3
12. Причины конфликтов ОК-3, ПК-1
13. Понятие функции конфликта. Явные и скрытые функции конфликта. Оценка функции конфликта. ПК-1, ПК-3
14. Конструктивные функции конфликта. ОК-3, ПК-1
15. Деструктивные функции конфликта. ПК-1, ПК-3
16. Предконфликтная ситуация. Осознание причин конфликта. ОК-3, ПК-1
17. Открытый конфликт. Инцидент. ПК-1, ПК-3
18. Эскалация конфликта. Завершение конфликта. ПК-1, ПК-3
19. Послеконфликтный период. ОК-3, ПК-1
20. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. ПК-1, ПК-3
21. Проблема конфликтных личностей. Типы конфликтных личностей. ОК-3, ПК-1
22. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. ОК-3, ПК-1
23. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. ОК-3, ПК-1
24. Юмор как средство предупреждения конфликта. ПК-1, ПК-3
25. Тактики разрешения конфликтов. ОК-3, ПК-1
26. Тактика избегания конфликта и метод насилия. Тактика ухода. ОК-3, ПК-1
27. Основные механизмы тактики взаимного выигрыша. ОК-3, ПК-1
28. Механизмы осуществления тактики компромисса. ПК-1, ПК-3
29. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. ОК-3, ПК-1
30. Негативные методы. Позитивные методы. Результаты управления конфликтом. ОК-3, ПК-1

## **5.2. Список тем рефератов**

1. Особенности конфликтных отношений у молодого поколения. ОК-3, ПК-1
2. Особенности конфликтов в детско-родительских отношениях и их профилактика. ОК-3, ПК-1
3. Профилактика конфликтных отношений в трудовых коллективах. ОК-3, ПК-1
4. Семейные конфликты и способы их разрешения. ОК-3, ПК-1
5. Конфликты между руководителями и подчиненными. ОК-3, ПК-1
6. Конфликт как тип трудных ситуаций. ОК-3, ПК-1
7. Социальные конфликты и пути их разрешения. ПК-1, ПК-3
8. Игровые методы как способ разрешения конфликтов в организации. ОК-3, ПК-1
9. Психологическая помощь в разрешении супружеских конфликтов. ПК-1, ПК-3
10. Профилактика внутриличностных конфликтов. ОК-3, ПК-1
11. Психологические особенности конфликтной личности. ПК-1, ПК-3
12. Особенности работы психолога с межличностными конфликтами. ОК-3, ПК-1
13. Психологические условия успеха на переговорах. ОК-3, ПК-1
14. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации. ПК-1, ПК-3
15. Трансактный анализ конфликтов. ОК-3, ПК-1
16. Технологии эффективного общения в конфликтной ситуации. ОК-3, ПК-1
17. Технологии управления конфликтами. ПК-1, ПК-3
18. Саморегуляция психического состояния как способ выхода из конфликта. ОК-3, ПК-1
19. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов. ОК-3, ПК-1
20. Особенности конфликтов в трудовых коллективах и способы их разрешения. ОК-3, ПК-1
21. Особенности работы специалиста с внутриличностными конфликтами молодежи. ОК-3, ПК-1
22. Особенности работы с людьми, находящимися в экстремальной ситуации. ПК-1, ПК-3
23. Коммуникативные тренинги и тренинги личностного роста как средство развития конфликтной компетентности. ПК-1, ПК-3

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **6.1. Основная и дополнительная учебная литература**

#### **Основная литература:**

1. Ким, С.А. Теория управления : учебник / С.А. Ким. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 240 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02373-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453271>
2. Овруцкая, Г.К. Общая конфликтология : учебник / Г.К. Овруцкая ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет». - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 96 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9275-2696-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930>

#### **Дополнительная литература:**

1. Сорокина Е. Г., Вдовина М. В. Конфликтология в социальной работе: учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016.
2. Цветков В. Л. Психология конфликта : от теории к практике: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2015.
3. Ветрова Е. А., Кабанова Е. Е. Экономическая конфликтология: учебно-методическое пособие. – М.: Директ-Медиа, 2018.

Каждому студенту обеспечен доступ к комплектам библиотечного фонда, состоящему, в том числе, из следующих журналов:

- Интеллектуальная собственность. Промышленная собственность;
- Копирайт;
- Общество : социология, психология, педагогика.

Со статьями и аналитическими материалами указанных журналов рекомендуется знакомиться в читательном зале ФГБОУ ВПО РГАИС.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **7.1. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Для обучающихся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. . Министерство образования и науки Российской Федерации.  
100% доступ - <http://минобрнауки.рф/>
2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки.  
100% доступ - <http://obrnadzor.gov.ru/>
3. Федеральный портал «Российское образование». 100% доступ -  
<http://www.edu.ru/>
4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». 100% доступ - <http://window.edu.ru/>
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов.  
100% доступ - <http://fcior.edu.ru/>
6. Электронно-библиотечная система, содержащая полнотекстовые учебники, учебные пособия, монографии и журналы в электронном виде 5100 изданий открытого доступа. 100% доступ - <http://bibliorossica.com/>
7. Федеральная служба государственной статистики. 100% доступ -  
<http://www.gks.ru>
8. Сайт Президента РФ <http://www.kremlin.ru/>
9. Сайт Правительства РФ <http://government.ru/>
10. Сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ  
<http://duma.gov.ru/>
11. Сайт Совета Федерации Федерального Собрания РФ  
<http://council.gov.ru/>
12. Сайт Конституционного суда РФ <http://www.ksrf.ru/ru>
13. Сайт Верховного Суда РФ <http://www.vsrfl.ru/>
14. Сайт Генеральной прокуратуры РФ <http://genproc.gov.ru/>
15. Сайт Министерства внутренних дел РФ <https://мвд.рф>
16. Федеральная Антимонопольная Служба <https://fas.gov.ru/>
17. Центральный банк РФ <https://www.cbr.ru/>

### **7.2. Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем**

Учебные аудитории оснащены компьютерами, мультимедиа-проекторами. Все компьютеры РГАИС оснащены лицензионным программным обеспечением (операционной системой Microsoft Windows,

офисным пакетом Microsoft Office, антивирусной системой Касперского). Для обучающихся обеспечена возможность оперативного обмена информацией через Интернет с компьютеров, установленных в учебных аудиториях. Также студенты через внутреннюю локальную вычислительную сеть могут работать с общедоступной папкой «Студентам», доступной преподавателям для редактирования, и обращаться к справочно-правовым системам «Консультант плюс», «Гарант» в компьютерном классе, в зале Научной библиотеки, где на рабочем столе размещены соответствующие ссылки к общесетевой папке и указанным системам. Каждому студенту обеспечен доступ к электронно-библиотечной системе с любой точки доступа по паролю и логину.

Также студенты имеют доступ к источникам Научной электронной библиотеки «Киберленинка» <https://cyberleninka.ru/>.

Электронные версии учебно-методических материалов размещаются на сайте ФГБОУ ВО РГАИС и к ним обеспечен свободный доступ всех студентов и преподавателей Академии.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Подготовка магистров по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» обеспечена современной учебной базой.

Материально-техническая база Академии для ведения образовательной деятельности по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» является достаточной.

Для организации ведения учебного процесса Академия располагает зданием общей площадью 5936,2 кв.м. учебная и учебно-лабораторная площадь составляет 1249,6 кв.м.

Аудиторные занятия проводятся в специальных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также в помещениях для самостоятельной работы. Имеются помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации



## **9. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК-44/05вн.

Подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом их индивидуальных особенностей.

Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному графику.