

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ершов Петр Петрович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 14.10.2025 16:21:04  
Уникальный программный ключ:  
d716787cb2dec63f67d2c70a97dc1b66bd67fea5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МЕЖДУНАРОДНАЯ ВЕТЕРИНАРНАЯ АКАДЕМИЯ»**

Одобрено  
Ученым советом  
(протокол № 2 от 01.11.2021 г.)



Приказ № 2 от 01.11.2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ**

*основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования  
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
бакалавриат  
Направленность - менеджмент*

Московская область,  
г. Дзержинский  
2021 год

Рабочая программа дисциплины разработана с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО 3++) по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Минобрнауки России от «12» августа 2020 г. № 970

*Одобрена на заседании  
кафедры экономики, менеджмента и  
маркетинга  
Протокол № 2 от 01.11.2021 г.  
Зав. кафедрой,  
д.э.н., профессор Н.А. Лебедев*

## 1. ПАСПОРТ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Цель, задачи и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

**Цель:** обеспечение достижения планируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций выпускников) на этапе изучения дисциплины.

**Задачами** изучения дисциплины являются:

- получение студентами теоретических знаний о причинах, структуре и динамике конфликтов в организации;
- овладение современными методиками анализа причин возникновения конфликтов, структуры и динамики конфликтов;
- умение применять методы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций в организации.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Наименование компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения
ОПК-3 Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	<u>ОПК-3.1</u> этические и правовые нормы управления коллективом; современные методы социальной психологии и возможности их использования при анализе профессионального взаимодействия и делового общения в межкультурной среде. <u>ОПК-3.3</u> Оценивает навыки определения выбора и реализации технологии разработки организационно-управленческого решения, оценивает разработку и контроль исполнения организационно-управленческих решений в виде локальных нормативных, технических и методических документов, регламентирующих деятельность предприятия

### 1.3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО бакалавриата

Для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент настоящая дисциплина относится к базовой части цикла обучения Блока 1 (Б1.Б.25).

Совокупность знаний по дисциплине относится к области организационно-управленческой деятельности и управления персоналом организаций. При ее освоении студенты опираются на знания и умения, полученные в результате изучения, в частности, таких дисциплин, как «Введение в профессиональную деятельность», «Корпоративная социальная ответственность», «Методы принятия управленческих решений», «Психология», «Стратегический менеджмент», «Теория организации», «Управление человеческими ресурсами». Студенты используют знания по управлению конфликтами в организации при прохождении производственной (преддипломной) практики и в процессе подготовки выпускной квалификационной работы.

**1.4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

№ п/п	Объем дисциплины	Всего часов	
		для очной формы обучения	
1	Общая трудоемкость дисциплины <sup>1</sup>	180	
2	Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего) <sup>2</sup> :	42,5	
2.1	Контактная работа при проведении аттестации <sup>3</sup>	2,5	
3	Аудиторная работа (всего) <sup>4</sup> :	40	
3.1	Занятия лекционного типа	20	
3.2	Занятия семинарского типа	20	
4	Самостоятельная работа обучающихся (всего) <sup>5</sup>	104	
4.1	Курсовая работа <sup>6</sup>	-	
5	Вид промежуточной аттестации обучающегося <sup>7</sup> (экзамен)	33,5	

<sup>1</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Всего» учебного плана и должно быть равно сумме строк 2, 4, 5

<sup>2</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Контакт.» учебного плана

<sup>3</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «КрАт» учебного плана

<sup>4</sup> сумма строк 3.1, 3.2, где строка 3.1. - для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Лек.» учебного плана, строка 3.2. - для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Лаб /Пр.» учебного плана

<sup>5</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «СР» учебного плана

<sup>6</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «КуР» учебного плана

<sup>7</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Контроль» учебного плана

**2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), структурированное по темам (разделам) (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**2.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)**

Очная форма обучения (срок обучения - 4 года)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Общая трудоёмкость (в часах) всего <sup>1</sup>	Контактная работа <sup>2</sup>	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся по всем видам учебных занятий и трудоёмкость (в часах)				
				Занятия лекционного типа/ И <sup>3</sup>	Занятия семинарского типа/ И <sup>3</sup>	Курсовая работа <sup>4</sup>	Самостоятельная Работа <sup>5</sup>	Контроль <sup>6</sup>
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Тема 1. Теоретико-методологические основы управления конфликтами	36	10	5/2	5/2		26	
2.	Тема 2. Конфликт в организации: причины и формы проявления	36	10	5/2	5/2		26	
3.	Тема 3. Методы предупреждение конфликтов в организации	36	10	5/2	5/3		26	
4.	Тема 4. Механизм и методы разрешения конфликтов в организации	36	10	5/2	5/3		26	
	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)<sup>7</sup></b>	36	2,5					33,5
	<b>Всего<sup>8</sup>:</b>	180	42,5	20/8	20/10		104	33,5

<sup>1</sup> по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины, количество часов в графе 3 равно сумме граф 4 и 8

<sup>2</sup> по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины, количество часов контактной работы равно сумме граф 5 и 6

<sup>3</sup> в том числе – занятия, проводимые в интерактивных формах (И), количество часов в соответствии с учебным планом

<sup>4</sup> в графе 7 указываются часы только в строках «Форма промежуточной аттестации» и «Всего» в соответствии с количеством часов в графе «КуР» учебного плана

<sup>5</sup> количество часов в графе 8, указанных по строке «Всего» распределяется по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины

<sup>6</sup> в графе 9 указываются часы только в строках «Форма промежуточной аттестации» и «Всего» в соответствии с количеством часов в графе «Контроль» учебного плана

<sup>7</sup> в графе 3 указывается сумма граф 4,7,9, где в графе 4 – количество часов из графы «КрАт» учебного плана, в графе 7 – количество часов из графы «КуР» учебного плана, в графе 9 – количество часов из графы «Контроль» учебного плана

<sup>8</sup> количество часов по графам 3-9 в соответствии с графами в учебном плане, где графа 3 – «Всего», графа 4 – «Контакт.», графа 5 – «Лек», графа 6 – «Лаб»/«Пр», графа 7 – «КуР», графа 8 – «СР», графа 9 – «Контроль»

## 2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Тема 1. Теоретико-методологические основы управления конфликтами	Место управления конфликтами в системе управления организацией и ее персоналом. Основные функции и методы управленческого воздействия на конфликтные ситуации, обнаружения и нейтрализации стрессовых состояний. Классические исследования конфликта и управления конфликтами. Основы теории конфликта. Многообразие методологических подходов к раскрытию сущности и предназначения конфликтов.
2	Тема 2. Конфликт в организации: причины и формы проявления	Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в организациях. Организационные, социально-экономические, административно-управленческие, социально-психологические и социально-культурные источники конфликтов в организациях. Основные элементы конфликтного столкновения. Мотивы и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Предмет конфликта. Динамика конфликта. Стадии и этапы развития конфликта. Различия в содержании понятий завершения, разрешения, урегулирования конфликта. Постконфликтная стадия, частичное и полное примирение сторон. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Межличностные конфликты и межличностные отношения.
3	Тема 3. Методы предупреждения конфликтов в организации	Система распорядительных (структурных) методов предупреждения конфликтов и стрессов в организации. Разъяснение и четкое выполнение требований к сотрудникам. Упорядочение взаимодействия смежных подразделений, рабочих групп и отдельных сотрудников. Выдвижение комплексных, интегрирующих целей. Соблюдение принципа социальной справедливости в материальном и моральном поощрении работников, применении административных санкций и дисциплинарных взысканий. Социально-психологические правила предупреждения и улаживания конфликтов посредством повышения уровня культуры межличностного общения и использования примирительных процедур. Поддержание сотрудничества в организациях. Методы поддержания и развития сотрудничества
4	Тема 4. Механизм и методы разрешения конфликтов в организации	Основная задача разрешения конфликта - придание ему функционально-положительного характера, сведение к минимуму отрицательных последствий противостояния или острого противоборства. Выбор участниками конфликта оптимального для себя способа его разрешения, предпочтительного в данных условиях. Стадии процесса управления конфликтами: диагностика конфликта, выявление его причин, определение степени функциональности (позитивности или негативности) конфликта, обоснование методов полного или частичного разрешения конфликта. Роль коллектива в преодолении конфликтов. Решающая роль руководителя в урегулировании конфликтов в организации.

## 2.3. Содержание и трудоемкость самостоятельной работы по темам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академических часах) очная форма обучения	
1	Тема 1. Теоретико-методологические основы управления конфликтами	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.	26	
2	Тема 2. Конфликт в организации: причины и формы проявления	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.	26	
3	Тема 3. Методы предупреждение конфликтов в организации	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.	26	
4	Тема 4. Механизм и методы разрешения конфликтов в организации	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.	26	

#### 2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для текущего контроля успеваемости

##### Примерная тематика и планы семинарских и/или практических занятий

## ***Очная форма обучения***

### **Тема 1. Теоретико-методологические основы управления конфликтами**

#### **Вопросы к занятию:**

- Опишите понятийную схему динамики конфликта, его основные стадии.
- Проанализируйте понятийную модель разрешения конфликта, укажите два возможных способа регулирования конфликта.
  - Укажите основные виды типологий конфликта: по масштабам, временным параметрам, направленности, результатам и др.
  - Каковы основные свойства конфликтного взаимодействия?
  - Что является основой любого конфликта?
  - Какие понятия раскрывают структуру конфликта?
  - Объясните, существуют ли конфликты в неживой природе и животном мире?
  - Сравните конфликты и спортивное соревнование.
  - Что такое объект конфликта? Назовите основные характеристики объекта конфликта.
    - Сравните понятия: «объект конфликта» и «предмет конфликта».
    - Каковы задачи управленческой деятельности и причины ограниченности ее возможностей? С чем связаны особые трудности управления конфликтами?

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

### **Тема 2. Конфликт в организации: причины и формы проявления**

#### **Вопросы к занятию:**

- Охарактеризуйте основные типы конфликтов.
- Объясните термин «динамика конфликта». Каковы основные периоды и этапы динамики конфликта?
  - Дайте общую характеристику открытому конфликту. Назовите этапы развертывания открытого конфликта.
    - Охарактеризуйте инцидент как этап развития открытого конфликта. Каковы его основные характеристики?
      - Сравните повод конфликта и инцидент.
      - Какой стадии конфликта присущи демонстрация силы, угроза ее применения и применение насилия? Объясните эти элементы динамики конфликта.
    - Охарактеризуйте завершение конфликта как последний этап развития открытого конфликта.
    - Назовите внутренние причины конфликта, коренящиеся в противоречиях самой личности.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

### **Тема 3. Методы предупреждение конфликтов в организации**

### **Вопросы к занятию:**

- Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?
- Укажите основные трудности предупреждения конфликтов и условия вмешательства в его развитие.
- Рассмотрите два уровня причин конфликта и способы их предупреждения. Каковы пределы и возможности этой деятельности?
- Охарактеризуйте сотрудничество как универсальный способ предупреждения конфликтов. Раскройте психологические методы поддержания сотрудничества.
- Дайте характеристику основных типов конфликтных личностей.
- Что понимается под стилем отношений в группе? Каковы признаки зрелости трудового коллектива?
- В чем состоят основные принципы современного менеджмента и какова их роль в профилактике конфликтов?
- Охарактеризуйте нормы деловой этики и их значение для предупреждения конфликтов.
- Какова роль юмора в профилактике и разрешении конфликтов?

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 4. Механизм и методы разрешения конфликтов в организации**

### **Вопросы к занятию:**

- Перечислите основные тактики регулирования конфликтов. На каких двух противоположных подходах к разрешению конфликтов основываются эти тактики?
- Каковы особенности тактики ухода от конфликта, ее предпосылки, формы проявления, достоинства и недостатки?
- Покажите характерные черты силового метода разрешения конфликта, формы его проявления и степень эффективности.
- В чем причины широкого применения тактик ухода и применения силы, несмотря на их явные слабости?
- Раскройте особенности регулирования конфликта методом односторонних уступок, покажите достоинства и недостатки этой тактики.
- Проанализируйте тактику компромисса как классический метод регулирования конфликтов в условиях демократических стран. В чем состоят его основные достоинства и трудности применения?
- Каковы предпосылки применения метода скрытых действий и его результаты?
- Раскройте основные преимущества тактик регулирования конфликтных ситуаций на основе принципа «выигрыш — выигрыш». Разъясните характер механизмов его осуществления: составление карты конфликта, организация специфических форм поведения и др.
- Охарактеризуйте универсальные, общеприменимые средства регулирования конфликта. Раскройте содержание негативной и позитивной тактики регулирования конфликтных взаимоотношений.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

### 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

#### 3.1. Методические материалы по процедуре оценивания в течение семестра

##### 1. Опрос

**Опрос** является репродуктивным методом обучения и проводится с целью определения уровня теоретической подготовки студентов, выявления слабых мест в знаниях по изучаемой теме для оптимального построения учебного процесса. А также учит основам публичного выступления.

Уровень ответа	Критерии оценивания
повышенный	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал темы, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
базовый	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал темы, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала темы, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопрос.
ниже порогового	Полученные результаты не соответствуют поставленной цели (цель работы не достигнута).

##### 2. Кейс-задание

**Кейс-задание** - это краткое описание проблемной ситуации на каком-либо реальном, либо вымышленном объекте, требующая от обучаемого оценки и/или предложений по выходу из данной ситуации, опираясь на предложенные вопросы.

Уровень выполнения задания	Критерии оценивания
повышенный	Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
базовый	Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
пороговый	Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих

	вопросов преподавателя; затруднения в формулировке выводов.
ниже порогового	Неправильная оценка предложенной ситуации; отсутствие теоретического обоснования выполнения задания.

### 3. Задача

**Задача** – оценочное средство, позволяющее оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

Уровень выполнения задания	Критерии оценивания
повышенный	Задание выполнено полностью: - продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию; - продемонстрирована способность применять стандартные формулы для вычисления; - сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения
базовый	Задание выполнено с незначительными погрешностями
пороговый	Обнаруживает знания и понимание большей части задания
ниже порогового	Задание не выполнено

### 4. Дискуссия

**Дискуссия** является репродуктивным методом обучения и представляет собой всестороннее коллективное обсуждение вопросов, проблем или сопоставление информации, идей, предложений (в интерактивной форме) обсуждение рефератов, подготовленных заранее. Дискуссия учит основам публичного выступления и позволяет оценить уровень освоения компетенций обучающимися.

Уровень ответа	Критерии оценивания
повышенный	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал темы, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
базовый	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал темы, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала темы, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопрос.
ниже порогового	Полученные результаты не соответствуют поставленной цели (цель работы не достигнута).

## 5. Творческое задание

**Творческое задание** - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Уровень выполнения задания	Критерии оценивания
повышенный	Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
базовый	Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
пороговый	Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; затруднения в формулировке выводов.
ниже порогового	Неправильная оценка ситуации; отсутствие теоретического обоснования выполнения задания.

## 6. Тестирование

**Тестирование** - система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Уровень выполнения задания	Критерии оценивания
повышенный	Правильно выполнено 90 – 100 % тестовых заданий.
базовый	Правильно выполнено 70 – 89 % тестовых заданий.
пороговый	Правильно выполнено 51 – 69% тестовых заданий.
ниже порогового	Правильно выполнено 0 – 50% тестовых заданий.

### Примерные темы рефератов

Освоение дисциплины предполагает подготовку самостоятельных работ (рефератов, докладов, эссе) следующей примерной тематики:

1. Методы исследования конфликтов
2. Понятие конфликта
3. Объект и предмет конфликта
4. Проблема типологии конфликтов
5. Объективные элементы конфликта
6. Этапы развития конфликта в организации
7. Личностные элементы конфликта
8. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов
9. Объективные факторы возникновения конфликтов
10. Личностные факторы возникновения конфликтов
11. Понятие функции конфликта
12. Конструктивные функции конфликта
13. Деструктивные функции конфликта
14. Открытый конфликт

15. Понятие и виды внутриличностных конфликтов
16. Понятие внутриличностного конфликта
17. Причины и последствия внутриличностного конфликта
18. Методы управления конфликтами
19. Предупреждение и разрешение конфликтов
20. Способы и условия предупреждения х конфликтов

### **Примерные тестовые задания для текущего контроля**

Чем характеризуются эмоционально неустойчивые люди?

эмоциональная уравновешенность, негибкость характера, неспособность глубоко почувствовать переживаниям других людей;

постоянное эмоциональное напряжение, переживание личной угрозы, повышенная чувствительность к неудачам и ошибкам.

Перечислите основные характеристики меланхолика.

замкнутость, пессимизм, неуравновешенность, угрюмость, тревожность;

обидчивость, беспокойность, возбудимость, импульсивность, резкость, активность, несдержанность;

общительность, открытость, доступность, разговорчивость, инициативность, активность, работоспособность, оптимистичность;

старательность, вдумчивость, сдержанность, миролюбие, уравновешенность, надежность, спокойствие.

Перечислите основные характеристики флегматика.

замкнутость, пессимизм, неуравновешенность, угрюмость, тревожность;

обидчивость, беспокойность, возбудимость, импульсивность, резкость, активность, несдержанность;

общительность, открытость, доступность, разговорчивость, инициативность, активность, работоспособность, оптимистичность;

старательность, вдумчивость, сдержанность, миролюбие, уравновешенность, надежность, спокойствие.

Перечислите основные характеристики сангвиника.

замкнутость, пессимизм, неуравновешенность, угрюмость, тревожность;

обидчивость, беспокойность, возбудимость, импульсивность, резкость, активность, несдержанность;

общительность, открытость, доступность, разговорчивость, инициативность, активность, работоспособность, оптимистичность;

старательность, вдумчивость, сдержанность, миролюбие, уравновешенность, надежность, спокойствие.

Перечислите основные характеристики холерика.

замкнутость, пессимизм, неуравновешенность, угрюмость, тревожность;

обидчивость, беспокойность, возбудимость, импульсивность, резкость, активность, несдержанность;

общительность, открытость, доступность, разговорчивость, инициативность, активность, работоспособность, оптимистичность;

старательность, вдумчивость, сдержанность, миролюбие, уравновешенность, надежность, спокойствие.

Опишите мыслительный тип личности.

доминирует правое полушарие мозга, для них характерны яркие образы, возникающие в результате живого восприятия;

доминирует левое полушарие, у них преобладают абстрактное мышление, стремление к теоретизированию, логические рассуждения, рациональность преобладает над эмоциональностью.

Опишите эффект снисходительности.

это тенденция оценивать себя и других более высоко по шкале положительных характеристик и более низко по шкале отрицательных качеств;

при восприятии и оценке людьми друг друга по отношению к незнакомому человеку более значимой является первая информация, а по отношению к знакомому – последняя, то есть более новая информация;

при определенных воздействиях источника информации на аудиторию или на отдельную личность может получиться результат, противоположный ожидаемому;

распространение, в условиях дефицита информации, общего оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и личностных качеств.

Опишите эффект ореола.

это тенденция оценивать себя и других более высоко по шкале положительных характеристик и более низко по шкале отрицательных качеств;

при восприятии и оценке людьми друг друга по отношению к незнакомому человеку более значимой является первая информация, а по отношению к знакомому – последняя, то есть более новая информация;

при определенных воздействиях источника информации на аудиторию или на отдельную личность может получиться результат, противоположный ожидаемому;

распространение, в условиях дефицита информации, общего оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и личностных качеств.

Выделите типичные ошибки, которые часто приводят к необъективным оценкам.

эффект ореола;

эффект узнавания;

эффект новизны;

эффект снисходительности;

эффект бумеранга;

лонгитюдный эффект;

ошибка социального стереотипа;

логическая ошибка;

ошибка близости;

ошибка привлекательности и взаимной симпатии;

ошибка центральной тенденции.

Охарактеризуйте тип человека «жалобщик».

у него всегда найдется что-нибудь, на что он будет сетовать, он мало что делает для решения проблемы и не хочет брать на себя ответственность;

он постоянно задирает других, говорит колкости и раздражается, если его не слушают;

спокоен и немногословен; никто не знает, что в действительности он думает об окружающих или чего хочет;

он согласится с вами по любому поводу и пообещает поддержку, однако слова у него часто расходятся с делом, не выполняет своих обещаний и не оправдывает возложенных на них надежд.

всегда предсказывает неудачу в деле и старается сказать «нет», поскольку обычно полагает, что из затеваемого ничего не получится.

Охарактеризуйте тип человека «агрессивист».

у него всегда найдется что-нибудь, на что он будет сетовать, он мало что делает для решения проблемы и не хочет брать на себя ответственность;

он постоянно задирает других, говорит колкости и раздражается, если его не слушают;

спокоен и немногословен; никто не знает, что в действительности он думает об окружающих или чего хочет;

он согласится с вами по любому поводу и пообещает поддержку, однако слова у него часто расходятся с делом, не выполняет своих обещаний и не оправдывает возложенных на них надежд.

всегда предсказывает неудачу в деле и старается сказать «нет», поскольку обычно полагает, что из затеваемого ничего не получится.

Охарактеризуйте тип человека «вечный пессимист».

у него всегда найдется что-нибудь, на что он будет сетовать, он мало что делает для решения проблемы и не хочет брать на себя ответственность;

он постоянно задирает других, говорит колкости и раздражается, если его не слушают;

спокоен и немногословен; никто не знает, что в действительности он думает об окружающих или чего хочет;

он согласится с вами по любому поводу и пообещает поддержку, однако слова у него часто расходятся с делом, не выполняет своих обещаний и не оправдывает возложенных на них надежд.

всегда предсказывает неудачу в деле и старается сказать «нет», поскольку обычно полагает, что из затеваемого ничего не получится.

Охарактеризуйте тип человека «молчун».

у него всегда найдется что-нибудь, на что он будет сетовать, он мало что делает для решения проблемы и не хочет брать на себя ответственность;

он постоянно задирает других, говорит колкости и раздражается, если его не слушают;

спокоен и немногословен; никто не знает, что в действительности он думает об окружающих или чего хочет;

он согласится с вами по любому поводу и пообещает поддержку, однако слова у него часто расходятся с делом, не выполняет своих обещаний и не оправдывает возложенных на них надежд.

всегда предсказывает неудачу в деле и старается сказать «нет», поскольку обычно полагает, что из затеваемого ничего не получится.

### **3.2. Перечень учебно-методического обеспечения для промежуточной аттестации**

#### **Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену**

1. Системный подход в управлении конфликтами.
2. Прогнозирование конфликтного поведения и урегулирования конфликтов.
3. Классификация конфликтов, их систематизация и структурирование по существенным признакам и видам.

4. Основные элементы конфликтного столкновения.
5. Предмет конфликта.
6. Образ конфликтной ситуации.
7. Границы конфликта, его внешние пределы.
8. Динамика конфликта.
9. Стадии и этапы развития конфликта.
10. Психологические характеристики личности и развитие конфликта.
11. Внутриличностный конфликт и его особенности.
12. Межличностный конфликт и межличностные отношения.
13. Определение уровня конфликтности личности.
14. Стрессоустойчивость личности.
15. Объективные причины возникновения конфликта в организации
1. Субъективные причины возникновения конфликта в организации.
16. Групповые интересы, цели и нормы, их взаимосвязь с возникновением и развитием конфликтов.
17. Условия труда и возникновение конфликтов.
18. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессов.
19. Типы конфликтов в сфере управления.
20. Конфликты между уровнями управления и внутри них.
21. Конфликты стиля управления.
22. Факторы социальной напряженности и конфликтных противоречий.
23. Поддержание сотрудничества в организации.
24. Руководитель и управление конфликтами.
25. Стили конфликтного поведения.
26. Дисфункциональный конфликт
27. Придание конфликту функционально-положительного характера.
28. Нормативное регулирование конфликтов.
29. Стадии процесса управления конфликтами.
30. Предпосылки участия третьей стороны в разрешении конфликта.
31. Функции переговоров в конфликтной ситуации.
32. Модели поведения в переговорном процессе.
33. Стратегии и тактики переговорного процесса.
34. Технологии общения в переговорном процессе.

#### **Пример экзаменационного билета**

Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования

**«Международная Ветеринарная Академия»**  
Кафедра экономики, менеджмента и маркетинга

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Профиль: Менеджмент организации  
Дисциплина: Управление конфликтами в организации

**Экзаменационный билет № \_\_\_\_\_**

1. Определение уровня конфликтности личности.
2. Стрессоустойчивость личности.

Одобрено на заседании кафедры экономики, менеджмента и маркетинга  
протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### **3.3. Средства текущей и итоговой оценки качества сформированных компетенций при изучении дисциплины**

Оценка успеваемости студентов складывается из результатов:

- самостоятельного выполнения тестовых заданий, творческих заданий;
- самостоятельного выполнения контрольных работ – рефератов, решения задач, кейсов;
- анализа подготовленных рефератов
- устного опроса при сдаче выполненных индивидуальных заданий, защиты отчетов по самостоятельным работам и во время промежуточной аттестации по дисциплине (для выявления знания и понимания теоретического материала дисциплины).

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

#### **Основная литература:**

1. Кузичева, Н. Ю. Управление конфликтами и организация переговорного процесса : учебное пособие / Н. Ю. Кузичева. — Воронеж : Мичуринский ГАУ, 2019. — 203 с. — ISBN 978-5-94664-400-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/157848>

#### **Дополнительная литература:**

2. Адлер, Ю. П. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Управление конфликтами – задача менеджмента : учебное пособие / Ю. П. Адлер. — Москва : МИСИС, 2020. — 103 с. — ISBN 978-5-907226-62-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147969>

#### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом» - <http://www.mevriz.ru>.
2. Интернет-портал HRM.RU - <http://www.hrm.ru>
3. Интернет-проект «Корпоративный менеджмент» - <http://www.cfin.ru>.
4. Международный журнал «Проблемы теории и практики управления» - <http://www.uptr.ru>.
5. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru>.
6. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» - <http://www.ecsocman.edu.ru/contacts.html>.
7. HR-портал: сообщество профессионалов - <http://www.hr-portal.ru/> -

### **5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

#### **Аудитория для проведения учебных занятий**

##### **оборудование:**

доска, учебная мебель, стол, стул преподавателя

##### **технические средства обучения:**

Переносное мультимедийное оборудование:

Ноутбук, проектор, экран демонстрационный

#### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

##### **оборудование:**

специализированная мебель, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет"

## **6. ОБУЧЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Программа может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья различных нозологий по личному заявлению обучающегося (законного представителя) на основании рекомендаций заключения психолого-медико-педагогической комиссии.

Обучающимся инвалидам и лицам с ОВЗ по заявлению предоставляются специальные технические средства, услуги ассистента (помощника), оказывающего необходимую техническую помощь.