

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г. ШУХОВА»  
(БГТУ им. В.Г. Шухова)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины (модуля)

Управление конфликтами в социально-экономических системах

направление подготовки:

38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура  
(уровень бакалавриата)

Направленность программы (профиль):

Управление жилищным фондом и многоквартирными домами

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

очная

(очная, заочная, очно-заочная)

Институт: Экономики и менеджмента

Кафедра: Менеджмента и внешнеэкономической деятельности

Рабочая программа составлена на основании требований:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (уровень бакалавриата). Утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 7 июля 2020 г. №765
- плана учебного процесса БГТУ им. В.Г. Шухова, введенного в действие в 2021 году.

Составитель: канд. экон. наук, доцент \_\_\_\_\_ (А.А. Шаповалов)  
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры менеджмента и внешнеэкономической деятельности

« 14 » \_\_\_\_\_ мая \_\_\_\_\_ 2021 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой: д.э.н., профессор \_\_\_\_\_ (А.С. Трошин)  
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа согласована с выпускающей кафедрой менеджмента и внешнеэкономической деятельности

Заведующий кафедрой: д.э.н., профессор \_\_\_\_\_ (А.С. Трошин)  
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

« 14 » \_\_\_\_\_ мая \_\_\_\_\_ 2021 г.

Рабочая программа одобрена методической комиссией института

« 18 » \_\_\_\_\_ мая \_\_\_\_\_ 2021 г., протокол № 9

Председатель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ (Л.И. Журавлева)  
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

## 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине
Профессиональные компетенции	ПК-2. Способен обеспечивать взаимодействие с собственниками помещений и раскрытие информации о деятельности по управлению многоквартирными домами.	ПК-2.2. Обеспечивает коммуникации с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами.	<p><b>Знать:</b> особенности работы с жалобами и предложениями населения; определение конфликта, характеристики конфликта как социального феномена (сущность, причины, динамика конфликта), различные типы конфликта; методы диагностики и анализа конфликтов, а также поведения людей в конфликте.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать и оценивать жалобы и предложения населения; использовать различные приемы при работе с жалобами и предложениями населения; применять полученные знания в деловой ситуации для предотвращения конфликта, продуктивно общаться в официальной и неформальной среде, вести переговоры с предполагаемым партнером по бизнесу, реализовать функции медиатора в конфликтной ситуации.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками и способностью к работе с жалобами и предложениями населения; наиболее эффективными технологиями разрешения конфликтов. Особое внимание уделяется обзору наиболее эффективных технологий разрешения конфликтов и практическому обучению технологиям профилактики и разрешения конфликтов.</p>

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### Компетенция ПК – 2

Способен обеспечивать взаимодействие с собственниками помещений и раскрытие информации о деятельности по управлению многоквартирными домами.

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами:

Стадия	Наименования дисциплин
1	Этика бизнеса
2	Управление человеческими ресурсами организации
3	Управление конфликтами в социально-экономических системах
4	Государственная итоговая аттестация

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. единиц, 108 часов.

Дисциплина реализуется в рамках практической подготовки:

Форма промежуточной аттестации: зачёт

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр №7
Общая трудоемкость дисциплины, час	108	108
<b>Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:</b>	54	54
лекции	34	34
лабораторные		
практические	17	17
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации	3	3
<b>Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные консультации, в том числе:</b>	54	54
Курсовой проект		
Курсовая работа		
Расчетно – графическое задание		
Индивидуальное домашнее задание	9	9
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)	45	45
Зачёт	Зачет	Зачет

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Наименование тем, их содержание и объем

Курс 4 Семестр 7

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час.			
		Лекции	Практич. занятия	Лабор. занятия	Самостоятельная работа
<b>1. Проблематика конфликтологии</b>					
	Понятие конфликта, феноменологии конфликта, конфликты как норма жизни: конфликт как понятие, относящееся к человеку, к поведению и взаимодействию людей. Возникновение и развитие конфликтологии: предпосылки, социология конфликта, психология конфликта, особенности конфликтологической практики, конфликтология в России. Конфликтология сегодня: наука и практика, конфликтология в системе наук, основные вопросы конфликтологии.	2	1		4
<b>2. Анализ конфликта</b>					
	Типология конфликтов, их взаимосвязь и взаимозависимость: структурные элементы - конфликтующие стороны, зона разногласий, представление о ситуации, мотивы, действия: анализ конкретной конфликтной ситуации (примеры); динамика конфликта - энергетика, процесс развития, конфликта; конфликт и культура.	2	1		4
<b>3. Поведение людей в конфликте</b>					
	Стратегии поведения в конфликте; конфликтные паттерны в транзактной психологии, конфликт и манипуляция; различия поведенческих паттернов как факторы конфликта: гендерные различия, возрастные различия, характерологические различия. Конфликтные личности.	4	2		5
<b>4. Внутриличностные конфликты</b>					
	Фрейдистский подход - многослойность личности, сознательное - бессознательное, защитные механизмы, способы определения внутриличностного конфликта и пути его смягчения. Постфрейдистские концепции - чувство неполноценности, экстраверсия - интроверсия, между жизнью и смертью. Ролевые конфликты. Уровень притязаний. Когнитивный диссонанс. Кризисы возраста (система Э. Эриксона).	2	1		4
<b>5. Межличностные и групповые конфликты</b>					
	Особенности межличностных конфликтов, взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми, причины межличностных конфликтов, классификация межличностных конфликтов, управление межличностными и групповыми конфликтами.	2	1		4
<b>6. Конфликты в организациях</b>					

	основные типы: личность-личность, группа-группа, группа- личность. Источники: структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, позиционные конфликты, конфликты справедливости, соперничество за ресурсы, динамические конфликты. Профилактика конфликтов. Управление и разрешение.	4	2		6
<b>7. Конфликты в больших группах</b>					
	стратегия обострения конфликта, цена военного конфликта; экспериментально-групповой подход к межгрупповым конфликтам: эксперимент Шерифа, эксперимент Зимбардо, эксперимент Тэшфела, эксперимент Агеева. Социологический подход к конфликту: теории исходного конфликта, теории производного конфликта, корни и ростки общественного конфликта. Конфликты в исторической перспективе.	4	2		6
<b>8. Социальные конфликты</b>					
	общество и природа, экономические конфликты, трудовые конфликты, споры о справедливости, массовые беспорядки - феномен толпы, психологическое объяснение феномена толпы. Классовая борьба и конфликты социального планирования. Политические конфликты: власть и конфликт, конфликты авторитарной власти, конфликты демократической власти.	4	2		6
<b>9. Межкультурные конфликты</b>					
	культура, взгляд на культуру иностранца, столкновение различных социальных групп как носителей разных культур. Архаическая и современная культура. Издержки культурных миражей.	2	1		3
<b>10. Способы выхода из конфликта.</b>					
	основные формы завершения конфликта - насилие, разъединение, примирение. Завершение конфликта с помощью третьей стороны: насилие и социальное давление, суд, арбитраж, медиация. Способы разрешения конфликта: выигрыш и проигрыш.	4	2		6
<b>11. Искусство переговоров.</b>					
	требования к участнику переговоров, регуляция психологической атмосферы, налаживание контакта. Прием информации: понимание видения проблемы партнером, техника слушания. Передача информации: объяснение своего видения проблемы партнеру, стиль ведения беседы, трудные типы слушателей. Движение к согласию: конкретизация проблемы, обсуждение вариантов решения проблемы, манипуляции и противодействие им сопровождение. Принятие решения. Завершение переговоров. Культуральные различия в переговорах.	2	1		3
<b>12. Переговоры в конфликтных ситуациях</b>					
	переговорные стили, жесткий стиль, ультимативная тактика, тактика выжимания; мягкий стиль, торговый стиль, сотруднический стиль. Организация переговоров: инициация и управление, подготовка переговоров, управление переговорным процессом.	2	1		3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>34</b>	<b>17</b>		<b>54</b>

## 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	К-во часов СРС
семестр №7				
1.	Проблематика конфликто-	Проблематика конфликтологии	1	4

	логии			
2.	Анализ конфликта	Анализ конфликта	1	4
3.	Поведение людей в конфликте	Поведение людей в конфликте	2	5
4.	Внутриличностные конфликты	Внутриличностные конфликты	1	4
5.	Межличностные и групповые конфликты	Межличностные и групповые конфликты	1	4
6.	Конфликты в организациях	Конфликты в организациях	2	6
7.	Конфликты в больших группах.	Конфликты в больших группах.	2	6
8.	Социальные конфликты	Социальные конфликты	2	6
9.	Межкультурные конфликты	Межкультурные конфликты	1	3
10.	Способы выхода из конфликта	Способы выхода из конфликта	2	6
11.	Искусство переговоров	Искусство переговоров	1	3
12.	Переговоры в конфликтных ситуациях	Переговоры в конфликтных ситуациях	1	3
ИТОГО:			17	54

### **4.3. Содержание лабораторных занятий**

*Учебным планом не предусмотрено*

### **4.4. Содержание курсового проекта/работы**

*Учебным планом не предусмотрено*

### **4.5. Содержание индивидуальных домашних заданий**

Учебным планом предусмотрено выполнение одного индивидуального домашнего задания (ИДЗ) по дисциплине «Управление конфликтами в социально - экономических системах».

Примерная тематика индивидуального домашнего задания (ИДЗ):

1. Понятие конфликта, конфликтологии. Основные проблемы.
2. Методы конфликтологии, характеристика методов.
3. Возникновение и развитие науки конфликтологии.
4. Негативные и позитивные функции конфликта.
5. Методологические основы конфликтологии.
6. Типология конфликтов. Структура конфликтов, структурные элементы.
7. Причины, стимулы конфликта. Баланс сил. Основные этапы и фазы конфликта. Стратегии поведения в конфликте.
8. Конфликтные паттерны в трансактной психологии. Конфликт и манипуляции.
9. Гендерные различия как фактор конфликта. Возрастные различия как фактор конфликта.
10. Характерологические различия как фактор конфликта.
11. Кросскультурные и культурные различия как фактор конфликта.
12. Фрейдистский подход к описанию внутриличностного конфликта. Способы определения внутриличностного конфликта и пути его смягчения.

13. Постфрейдистские концепции. Ролевые конфликты. Уровень притязаний. Когнитивный диссонанс.

14. Виды внутриличностных конфликтов по Анцупову и Шипилову. Мотивационный конфликт.

15. Межличностные и групповые конфликты (особенности, причины, классификация).

16. Управление межличностными и групповыми конфликтами.

17. Конфликты в организациях. Типология. Управление конфликтами в организациях. Профилактика.

18. Конфликты в больших группах.

19. Экспериментально - психологический подход к межгрупповым конфликтам.

20. Причины общественного конфликта.

21. Социальные конфликты.

22. Массовые беспорядки. Феномен толпы.

23. Классовая борьба и конфликты социального планирования.

24. Политические конфликты.

25. Основные понятия управления конфликтами.

26. Способы выхода из конфликта.

27. Общая стратегия и модели переговоров.

28. Ведение переговоров. Основное содержание переговорного процесса. Прием и передача информации при ведении переговоров.

29. Технологии стратегий и тактик переговорного процесса. Переговорные стили.

30. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.

31. Картография конфликта. Психологическая традиция при работе с конфликтами. Посредничество психолога в разрешении конфликта.

32. Технологии рационального поведения в конфликте.

ИДЗ оформляется в виде отчета на 20 – 25 листах формата А4. Кроме того, защита предполагает создание электронной презентации, выполненной в среде Microsoft Power Point. На выполнение ИДЗ предусмотрено 9 часов самостоятельной работы студента.

В процессе выполнения ИДЗ осуществляется контактная работа обучающегося с преподавателем. Консультации проводятся в аудиториях и/или посредством электронной информационно – образовательной среды университета.



## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 5.1. Реализация компетенций

**Компетенция ПК – 2.** Способен обеспечивать взаимодействие с собственниками помещений и раскрытие информации о деятельности по управлению многоквартирными домами.

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК-2.2. Обеспечивает коммуникации с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами.	<i>зачет, защита индивидуального домашнего задания, собеседование, устный опрос и т.д.</i>

### 5.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

#### 5.2.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий) для сдачи зачета

Итогом изучения дисциплины является сдача зачёта, проводимого в форме письменной работы по вопросам, приведенным ниже. Список вопросов основан на изученном лекционном материале и дополнительных источников, приведенных в рекомендуемом списке литературы.

Дополнительно используется формат собеседования / устного опроса.

Экзамен проводится по тест – билетам, каждый из которых содержит 20 вопросов. Каждый правильный ответ на вопрос в тесте оценивается 1 баллом. Максимальное количество набранных баллов – 20.

- Оценка «Неудовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал менее 6 баллов;
- Оценка «Удовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал от 6 до 10 баллов;
- Оценка «Хорошо» ставится в случае, если студент набрал от 11 до 15 баллов;
- Оценка «Отлично» ставится, если студент набрал от 16 до 20 баллов.

#### Примерный тест для подготовки к зачету по дисциплине «Управление конфликтами»

1. Выберите основные стратегии поведения в конфликте:

- 1) конфронтация, избегание, уступка, сотрудничество, соперничество;
- 2) соперничество, сотрудничество, компромисс, уход, уступка;
- 3) соперничество, компромисс, конформизм, уход;
- 4) уступка, уход, сотрудничество, консенсус, соперничество

2. Характерные признаки деструктивной модели поведения личности в конфликте:

- 1) склонность к уступкам, непоследовательность в оценке, уход от острых вопросов;
- 2) поиск приемлемого решения, выдержка и самообладание, доброжелательное отноше-

ние к сопернику;

3) игнорирование соперника, равнодушие;

4) стремление к расширению и обострению конфликта, принижение партнера, негативная оценка личности партнера

3. К какой стратегии поведения личности в конфликте относится поиск третьего решения:

1) сотрудничество;

2) конфронтация;

3) компромисс;

4) уступка

4. В какой из стратегий перемирие может быть обеспечено пассивностью субъектов конфликтного взаимодействия:

1) соперничество;

2) конформизм;

3) компромисс;

4) уход

5. Низкий уровень направленности на личные интересы и интересы соперника в стратегии:

1) уход;

2) консенсус;

3) сотрудничество;

4) уступка

6. Какая стратегия характерна для конформистской личности:

1) конформизм;

2) уступка;

3) сотрудничество;

4) соперничество

7. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?

1) проигрыш-выигрыш;

2) выигрыш-выигрыш;

3) проигрыш-проигрыш;

4) выигрыш-проигрыш

8. В чем заключается различие консенсуса от компромисса:

1) принятие решения большинством;

2) нет различий;

3) принятие решения меньшинством;

4) направленность на ценности партнера

9. Направленность на личные интересы в этой стратегии низкая, а оценка интересов соперника высокая:

1) сотрудничество;

2) соперничество;

3) нет такой стратегии;

4) уступка

10. Что при соперничестве и сотрудничестве является необходимым условием выработки решения:

- 1) конформизм;
- 2) национализм;
- 3) конфронтация;
- 4) ригидность

11. Какой из подходов дает возможность прогнозировать поведение субъектов в конфликте и варианты его развития?

- 1) когнитивный подход;
- 2) мотивационный подход;
- 3) ролевой.

12. Когда возникает ролевой конфликт?

- 1) когда индивид, выполняющий предполагаемую роль, воспринимает ее адекватно предписанию;
- 2) когда индивид, выполняющий предполагаемую роль, воспринимает ее неадекватно предписанию;
- 3) когда индивид, выполняющий предполагаемую роль, не воспринимает ее.

13. Какие бывают конфликты?

- 1) отрицательные;
- 2) отрицательные и нейтральные;
- 3) положительные и отрицательные.

14. Конфликт, какого подхода затрагивает не предметную сторону противоречия, а личностные особенности включенных в него людей?

- 1) ролевого подхода;
- 2) когнитивного подхода;
- 3) мотивационного подхода.

15. Как называется конфликт, связанный с трудовой деятельностью?

- 1) деловой;
- 2) продуктивный;
- 3) эмоциональный.

16. Какой конфликт протекает в форме перманентно-враждебных отношений между его участниками?

- 1) деструктивный;
- 2) продуктивный;
- 3) эмоциональный.

17. Верны ли следующие суждения о социальном конфликте?

1. Конфликт - не может иметь положительных последствий.
  2. Даже самый затяжной конфликт рано или поздно заканчивается.
- 1) верно только 1;
  - 2) верно только 2;
  - 3) верны оба суждения;
  - 4) оба суждения неверны.

18. Из нижеприведенных отношений определите, где конфликт интересов, где конфликт ценностей и где конфликт правил взаимодействия:

- 1) конфликт возникает, когда у людей разные интересы и они противоречат друг другу. В силу взаимодействия людей в данной ситуации они, вольно или невольно, становятся помехой

друг другу в решении своих интересов;

2) один из источников конфликтных ситуаций связан с тем, что люди при долговременном общении вступают между собой в более широкое общение, в которое переносят свои взгляды, предрассудки, культурные стереотипы и т.п. Любые разногласия такого рода становятся конфликтами только тогда, когда кто-либо из оппонентов проявляет не терпимость, пытаясь навязать свою точку зрения другому, требуя соответствия его взглядов своим собственным;

3) возникающие разногласия касаются смысловых взглядов (представлений) на событие. Это совсем не означает, что разные взгляды неизбежно приводят к конфликтам. Люди могут успешно работать вместе и иметь хорошие отношения, несмотря на различие своих ценностных представлений.

Ответы:

- конфликт интересов - ;
- конфликт ценностей - ;
- конфликт правил взаимодействия - .

19. Специальная область знаний, изучающая конфликт, как социальное явление, получила название:

- 1) социология;
- 2) социальная психология, юриспруденция;
- 3) конфликтология;
- 4) логика.

20. Когда появились первые целостные концепции конфликта?

- 1) на рубеже XIX-XX;
- 2) на рубеже XIII- XIX;
- 3) на рубеже XX- XXI.

### **5.3. Типовые контрольные задания (материалы) для текущего контроля в семестре**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1.	Проблематика конфликтологии	1. Понятие конфликта, феноменологии конфликта, конфликты как норма жизни: конфликт как понятие, относящееся к человеку, к поведению и взаимодействию людей. 2. Возникновение и развитие конфликтологии: предпосылки, социология конфликта, психология конфликта, особенности конфликтологической практики, конфликтология в России. 3. Конфликтология сегодня: наука и практика, конфликтология в системе наук, основные вопросы конфликтологии.
2.	Анализ конфликта	1. Типология конфликтов, их взаимосвязь и взаимозависимость: структурные элементы - конфликтующие стороны, зона разногласий, представление о ситуации, мотивы, действия. 2. Анализ конкретной конфликтной ситуации (примеры); динамика конфликта - энергетика, процесс развития, конфликта; конфликт и культура.
3.	Поведение людей в конфликте	1. Стратегии поведения в конфликте. 2. Конфликтные паттерны в транзактной психологии, конфликт и манипуляция. 3. Различия поведенческих паттернов как факторы конфликта: гендерные различия, возрастные различия, характерологические различия. 4. Конфликтные личности.

4.	Внутриличностные конфликты	<p>1. Фрейдистский подход - многослойность личности, сознательное - бессознательное, защитные механизмы, способы определения внутриличностного конфликта и пути его смягчения.</p> <p>2. Постфрейдистские концепции - чувство неполноценности, экстраверсия - интроверсия, между жизнью и смертью.</p> <p>3. Ролевые конфликты. Уровень притязаний. Когнитивный диссонанс.</p> <p>4. Кризисы возраста (система Э. Эриксона).</p>
5.	Межличностные и групповые конфликты	<p>1. Особенности межличностных конфликтов, взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми, причины межличностных конфликтов.</p> <p>2. Классификация межличностных конфликтов.</p> <p>3. Управление межличностными и групповыми конфликтами.</p>
6.	Конфликты в организациях	<p>1. Основные типы: личность-личность, группа-группа, группа-личность.</p> <p>2. Источники: структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, позиционные конфликты, конфликты справедливости, соперничество за ресурсы, динамические конфликты.</p> <p>3. Профилактика конфликтов. Управление и разрешение.</p>
7.	Конфликты в больших группах.	<p>1. Стратегия обострения конфликта, цена военного конфликта.</p> <p>2. Экспериментально-групповой подход к межгрупповым конфликтам: эксперимент Шерифа, эксперимент Зимбардо, эксперимент Тэшфела, эксперимент Агеева.</p> <p>3. Социологический подход к конфликту: теории исходного конфликта, теории производного конфликта, корни и ростки общественного конфликта.</p> <p>4. Конфликты в исторической перспективе.</p>
8.	Социальные конфликты	<p>1. Общество и природа, экономические конфликты, трудовые конфликты, споры о справедливости.</p> <p>2. Массовые беспорядки - феномен толпы, психологическое объяснение феномена толпы.</p> <p>3. Классовая борьба и конфликты социального планирования.</p> <p>4. Политические конфликты: власть и конфликт, конфликты авторитарной власти, конфликты демократической власти.</p>
9.	Межкультурные конфликты	<p>1. Культура, взгляд на культуру иностранца, столкновение различных социальных групп как носителей разных культур.</p> <p>2. Архаическая и современная культура. Издержки культурных мифов.</p>
10.	Способы выхода из конфликта	<p>1. Основные формы завершения конфликта - насилие, разъединение, примирение.</p> <p>2. Завершение конфликта с помощью третьей стороны: насилие и социальное давление, суд, арбитраж, медиация.</p> <p>3. Способы разрешения конфликта: выигрыш и проигрыш.</p>
11.	Искусство переговоров	<p>1. Требования к участнику переговоров, регуляция психологической атмосферы, налаживание контакта.</p> <p>2. Прием информации: понимание видения проблемы партнером, техника слушания. Передача информации: объяснение своего видения проблемы партнеру, стиль ведения беседы, трудные типы слушателей.</p> <p>3. Движение к согласию: конкретизация проблемы, обсуждение вариантов решения проблемы, манипуляции и противодействие им сопровождение.</p> <p>4. Принятие решения. Завершение переговоров.</p> <p>5. Культуральные различия в переговорах.</p>
12.	Переговоры в конфликтных ситуациях	<p>1. Переговорные стили, жесткий стиль, ультимативная тактика, тактика выжимания; мягкий стиль, торговый стиль, сотруднический стиль.</p> <p>2. Организация переговоров: инициация и управление, подготовка переговоров, управление переговорным процессом.</p>

#### 5.4. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

При промежуточной аттестации в форме зачета результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 7 семестре для очной формы обучения по системе:

- 1) «сдано»;
- 2) «не сдано».

Критериями оценивания достижений показателей являются:

Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине	Критерий оценивания
Знания	Знание терминов, определений, понятий в области управления конфликтами в социально - экономических системах.
	Знание особенности работы с жалобами и предложениями населения; определение конфликта, характеристики конфликта как социального феномена (сущность, причины, динамика конфликта), различные типы конфликта; методы диагностики и анализа конфликтов, а также поведения людей в конфликте.
	Объем освоенного материала
	Полнота ответов на вопросы
	Четкость изложения и интерпретации знаний
Умения	анализировать и оценивать жалобы и предложения населения; использовать различные приемы при работе с жалобами и предложениями населения; применять полученные знания в деловой ситуации для предотвращения конфликта, продуктивно общаться в официальной и неформальной среде, вести переговоры с предполагаемым партнером по бизнесу, реализовать функции медиатора в конфликтной ситуации.
Навыки	Владеть навыками и способностью к работе с жалобами и предложениями населения; наиболее эффективными технологиями разрешения конфликтов. Особое внимание уделяется обзору наиболее эффективных технологий разрешения конфликтов и практическому обучению технологиям профилактики и разрешения конфликтов.

Оценка преподавателем выставляется интегрально с учётом всех показателей и критериев оценивания.

## Оценка сформированности компетенций по показателю «Знания»

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Знание терминов, определений, понятий в области управления конфликтами в социально - экономических системах.	Недостаточный уровень знаний терминов, определений, понятий в области управления конфликтами в социально - экономических системах. Не отвечает на дополнительные вопросы.	Знает термины, определения, понятия в области управления конфликтами в социально - экономических системах, но допускает неточности формулировок. Отвечает на некоторые дополнительные вопросы	Знает термины, определения, понятия в области управления конфликтами в социально - экономических системах. Отвечает на большинство дополнительных вопросов	Знает и корректно формулирует термины, определения, понятия в области управления конфликтами в социально - экономических системах. Аргументированно отвечает на все дополнительные вопросы.
Знание основных закономерностей, принципов, подходов в таких областях как особенности работы с жалобами и предложениями населения; определение конфликта, характеристики конфликта как социального феномена (сущность, причины, динамика конфликта), различные типы конфликта; методы диагностики и анализа конфликтов, а также поведения людей в конфликте.	Не знает основные закономерности, принципы, подходы в таких областях как особенности работы с жалобами и предложениями населения; определение конфликта, характеристики конфликта как социального феномена (сущность, причины, динамика конфликта), различные типы конфликта; методы диагностики и анализа конфликтов, а также поведения людей в конфликте.	Знает основные закономерности, принципы, подходы в таких областях как особенности работы с жалобами и предложениями населения; определение конфликта, характеристики конфликта как социального феномена (сущность, причины, динамика конфликта), различные типы конфликта; методы диагностики и анализа конфликтов, а также поведения людей в конфликте. Затрудняется отвечать на большинство дополнительных вопросов	Знает основные закономерности, принципы, подходы в таких областях как особенности работы с жалобами и предложениями населения; определение конфликта, характеристики конфликта как социального феномена (сущность, причины, динамика конфликта), различные типы конфликта; методы диагностики и анализа конфликтов, а также поведения людей в конфликте. Отвечает на большинство дополнительных вопросов, имея незначительные трудности	Знает основные закономерности, принципы, подходы в таких областях как особенности работы с жалобами и предложениями населения; определение конфликта, характеристики конфликта как социального феномена (сущность, причины, динамика конфликта), различные типы конфликта; методы диагностики и анализа конфликтов, а также поведения людей в конфликте. Отвечает на дополнительные вопросы.
Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала дисциплины	Знает только основной материал дисциплины, не усвоил его деталей	Знает материал дисциплины в достаточном объеме	Обладает твердым и полным знанием материала дисциплины, владеет дополнительными знаниями
Полнота ответов на вопросы	Не дает ответы на большинство вопросов	Дает неполные ответы на все вопросы	Дает ответы на вопросы, но не все - полные	Дает полные, развернутые ответы на поставленные вопросы
Четкость изложения и интерпретации знаний	Излагает знания без логической последовательности	Излагает знания с нарушениями в логической последовательности	Излагает знания без нарушений в логической последовательности	Излагает знания в логической последовательности, самостоятельно их интер-

				претируя и анализируя
	Не иллюстрирует изложение поясняющими схемами и примерами	Выполняет поясняющие схемы, приводит примеры, допускает при этом ошибки	Выполняет поясняющие схемы, приводит примеры, имеет незначительные неточности	Выполняет поясняющие схемы, приводит примеры, раскрывает полностью усвоенных знаний
	Неверно излагает и интерпретирует знания	Допускает неточности в изложении и интерпретации знаний	Грамотно и по существу излагает знания	Грамотно и точно излагает знания, делает самостоятельные выводы

### Оценка сформированности компетенций по показателю «Умения»

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Анализировать и оценивать жалобы и предложения населения; использовать различные приемы при работе с жалобами и предложениями населения; применять полученные знания в деловой ситуации для предотвращения конфликта, продуктивно общаться в официальной и неформальной среде, вести переговоры с предполагаемым партнером по бизнесу, реализовать функции медиатора в конфликтной ситуации.	Не умеет анализировать и оценивать жалобы и предложения населения; использовать различные приемы при работе с жалобами и предложениями населения; применять полученные знания в деловой ситуации для предотвращения конфликта, продуктивно общаться в официальной и неформальной среде, вести переговоры с предполагаемым партнером по бизнесу, реализовать функции медиатора в конфликтной ситуации.	Умеет анализировать и оценивать жалобы и предложения населения; использовать различные приемы при работе с жалобами и предложениями населения; применять полученные знания в деловой ситуации для предотвращения конфликта, продуктивно общаться в официальной и неформальной среде, вести переговоры с предполагаемым партнером по бизнесу, реализовать функции медиатора в конфликтной ситуации. Допускает ошибки и неточности.	Умеет анализировать и оценивать жалобы и предложения населения; использовать различные приемы при работе с жалобами и предложениями населения; применять полученные знания в деловой ситуации для предотвращения конфликта, продуктивно общаться в официальной и неформальной среде, вести переговоры с предполагаемым партнером по бизнесу, реализовать функции медиатора в конфликтной ситуации. Допускает незначительные неточности.	Умеет анализировать и оценивать жалобы и предложения населения; использовать различные приемы при работе с жалобами и предложениями населения; применять полученные знания в деловой ситуации для предотвращения конфликта, продуктивно общаться в официальной и неформальной среде, вести переговоры с предполагаемым партнером по бизнесу, реализовать функции медиатора в конфликтной ситуации. Отвечает на дополнительные вопросы.



## Оценка сформированности компетенций по показателю «Навыки»

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Владеть навыками и способностью к работе с жалобами и предложениями населения; наиболее эффективными технологиями разрешения конфликтов. Особое внимание уделяется обзору наиболее эффективных технологий разрешения конфликтов и практическому обучению технологиям профилактики и разрешения конфликтов.	Не владеет навыками и способностью к работе с жалобами и предложениями населения; наиболее эффективными технологиями разрешения конфликтов. Особое внимание уделяется обзору наиболее эффективных технологий разрешения конфликтов и практическому обучению технологиям профилактики и разрешения конфликтов.	Владеет навыками и способностью к работе с жалобами и предложениями населения; наиболее эффективными технологиями разрешения конфликтов. Особое внимание уделяется обзору наиболее эффективных технологий разрешения конфликтов и практическому обучению технологиям профилактики и разрешения конфликтов. Допускает ошибки и неточности.	Владеет навыками и способностью к работе с жалобами и предложениями населения; наиболее эффективными технологиями разрешения конфликтов. Особое внимание уделяется обзору наиболее эффективных технологий разрешения конфликтов и практическому обучению технологиям профилактики и разрешения конфликтов. Допускает незначительные ошибки.	Владеет навыками и способностью к работе с жалобами и предложениями населения; наиболее эффективными технологиями разрешения конфликтов. Особое внимание уделяется обзору наиболее эффективных технологий разрешения конфликтов и практическому обучению технологиям профилактики и разрешения конфликтов. Отвечает на дополнительные вопросы.

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### **6.1. Материально-техническое обеспечение**

№	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации и самостоятельной работы	Специализированная мебель; мультимедийный проектор; экран; ноутбук
2.	Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы	Специализированная мебель; компьютерная техника, подключенная к сети «Интернет» и имеющая доступ в электронную информационную образовательную среду; автоматизированный экран; доска

## 6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№	Перечень лицензионного программного обеспечения.	Реквизиты подтверждающего документа
1.	Microsoft Windows 10 Корпоративная	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023). Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
2.	Microsoft Office Professional Plus 2016	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023
3.	Kaspersky Endpoint Security «Стандартный Russian Edition»	Сублицензионный договор № 102 от 24.05.2018. Срок действия лицензии до 19.08.2020 Гражданско-правовой Договор (Контракт) № 27782 «Поставка продления права пользования (лицензии) Kaspersky Endpoint Security от 03.06.2020. Срок действия лицензии 19.08.2022г.
4.	Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения
5.	Mozilla Firefox	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения

## 6.3. Перечень учебных изданий и учебно – методических материалов

1. 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.

2. Альтернативные способы и процедуры разрешения правовых конфликтов: учебное пособие / О. В. Белянская, О. Ю. Глухова, В. В. Коломытцева, И. М. Максимова. – Тамбов: ТГУ им. Г.Р.Державина, 2019. – 178 с. – ISBN 978-5-00078-315-3. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.

3. [Бахарев, В.В.](#) Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов направления подготовки 38.04.03 - Управление персоналом / В.В. Бахарев, А.А. Гридчин, Н.С. Данакин. - Электрон. текстовые дан. - Белгород: Издательство БГТУ им. В. Г. Шухова, 2017.

4. Быкова, А. В. Управление конфликтами: учебное пособие / А. В. Быкова. – Москва: РТУ МИРЭА, 2020. – 69 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.

5. Веснин, В. Р. Технологии и методы разрешения конфликтов. Краткий курс: учебное пособие / В. Р. Веснин. – Москва: Проспект, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-392-24874-2. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.

6. [Иванов, Л. В.](#) Управление конфликтами / Л. В. Иванов. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 102 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142696>

7. 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-биб-

лиотечная система.

8. [Решетникова, К.В.](#) Конфликты в системе управления [Текст] / К. В. Решетникова. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>

9. Родюкова, Т. Н. Управление конфликтами: учебное пособие / Т. Н. Родюкова. – Москва: РТУ МИРЭА, 2021. – 99 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.

10. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. – Новосибирск: НГТУ, 2019. – 196 с. – ISBN 978-5-7782-3859-6. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.

11. Сперанский, В.И. Конфликтология: учеб. пособие для студентов направления бакалавриата 080400 -Упр. персоналом / В. И. Сперанский ; БГТУ им. В. Г. Шухова. - Белгород: Изд-во БГТУ им. В. Г. Шухова, 2013. - 240 с.

12. [Стекачева, А.Д.](#) Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А. Д. Стекачева. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 155 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857>.

13. Ткачева, Н. А. Управление конфликтами: учебное пособие / Н. А. Ткачева. – Тюмень: ТюмГНГУ, 2015. – 228 с. – ISBN 978-5-9961-1018-6. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.

14. [Трофимов, Г.Д.](#) Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации / Г. Д. Трофимов. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 94 с. Менеджмент: учеб. пособие для студентов по специальности 080502 / БГТУ им. В. Г. Шухова ; ред. С. В. Куприянов. - Белгород: Изд-во БГТУ им. В. Г. Шухова, 2008. - 194 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89596>.

15. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты: учебное пособие / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. – 4-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2019. – 126 с. – ISBN 978-5-9765-1580-2. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.

16. Чувашова, Н. И. Социология конфликта: учебное пособие / Н. И. Чувашова. – Архангельск: САФУ, 2019. – 127 с. – ISBN 978-5-261-01391-4. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.

#### **6.4. Перечень интернет ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем**

1. <http://unctadstat.unctad.org> - данные ЮНКТАД.
2. <http://www.economist.com.ru> – журнал «Экономист».
3. <http://www.elibrary.ru> – научная электронная библиотека. Проект Российского фонда фундаментальных исследований.
4. [www.iqlib.ru](http://www.iqlib.ru) – электронно-библиотечная система образовательных и просветительских изданий.

5. Российская научная электронная библиотека: <https://elibrary.ru/>
6. Электронно-библиотечная система IPRbooks: <http://www.iprbookshop.ru/>
7. Электронно-библиотечная система БГТУ им. В.Г. Шухова: <https://elib.bstu.ru/>
8. [www.top-personal.ru](http://www.top-personal.ru) (электронная версия журнала «Управление персоналом»)
9. [www.trud.ru](http://www.trud.ru) (сайт газеты «Труд»)
10. <http://studyspace.ru/> (бесплатная библиотека studyspace – общедоступное хранилище знаний в помощь студентам и аспирантам)
11. <http://www.i-u.ru/biblio/> (библиотека русского гуманитарного интернет-университета)
12. <http://www.univerlib.ru/> (on-line – библиотека)
13. <http://soc.lib.ru/su/> (литература по социологии, психологии, конфликтологии, управлению)
14. <http://window.edu.ru> (Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Доступ свободный)
15. <http://repository.vzfei.ru> (электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Издательский дом Инфра-М»)
16. «Издательский дом Инфра-М». Доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ВЗФЭИ).

## 7. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<sup>1</sup>

Рабочая программа утверждена на 20\_\_\_\_ / 20\_\_\_\_ учебный год  
без изменений / с изменениями, дополнениями<sup>2</sup>

Протокол №\_\_\_\_ заседания кафедры от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Заведующий кафедрой МВД \_\_\_\_\_ Трошин А.С.  
подпись, ФИО

Директор ИЭМ \_\_\_\_\_ Дорошенко Ю.А.  
подпись, ФИО

---

<sup>1</sup> Заполняется каждый учебный год на отдельных листах

<sup>2</sup> Нужно подчеркнуть