

Документ подписан простой электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»	Информация о владельце: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
ФИО: Нализко Наталья Александровна	Костанайский филиал		
Должность: Директор	Кафедра экономики		
Дата подписания: 16.05.2024 13:07:52	Уникальный программный ключ: 25467908655d9e0abdc452e51ca99c18a1bca		
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 1 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____



УТВЕРЖДАЮ

Директор Костанайского филиала  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

*Р.А. Тюлегенова*  
Р.А. Тюлегенова  
25.05.2023 г.

**Методические рекомендации  
для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к  
самостоятельной работе студентов**

по дисциплине (модулю)  
**Управление конфликтами в бизнесе**

Направление подготовки (специальность)  
**38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль)  
**Управление бизнесом**

Присваиваемая квалификация  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Очная**

Год набора 2023, 2024

Костанай 2023



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 2 из 39

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

### Методические рекомендации приняты

Учёным советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 10 от 25 мая 2023 г.

Председатель учёного совета  
филиала

Р.А. Тюлегенова

Секретарь учёного совета  
филиала

Н.А. Кравченко

### Методические рекомендации рекомендованы

Учебно-методическим советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 10 от 18 мая 2023 г.

Председатель  
Учебно-методического совета

Н.А. Нализко

### Методические рекомендации разработаны и рекомендованы кафедрой экономики


Протокол заседания № 9 от 10 мая 2023 г.

Заведующий кафедрой

Г.В. Панина


Автор (составитель)  
экономики, кандидат экономических наук

Фадеев А.А., доцент кафедры

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	<b>стр. 3 из 39</b>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

## СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ ЛЕКЦИОННОГО ТИПА.....	6
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	11
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	33
1 Содержание СРС.....	33
2 Методы и приемы самостоятельной работы студентов.....	34
2.1 Работа с научной литературой для подготовки структурно-логической схемы и (или) проекта слайд-презентации.....	34
2.2 Методические рекомендации по составлению материалов-презентаций.....	35
2.3 Методические рекомендации по составлению структурно-логических схем.....	37
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	39
СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ, ИНФОРМАЦИОННО- СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ И ЭЛЕКТРОННЫЕ БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ.....	39

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 4 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Методические указания составлены в соответствии с рабочей программой дисциплины «Управление конфликтами в бизнесе».

Методические указания позволяют студентам увидеть структуру дисциплины, ориентировать на учебный материал по каждой теме. Материал направлен на повышение эффективности учебного процесса, имеет большое значение в развитии навыков самостоятельной работы будущих экономистов.

Целью курса «Управление конфликтами в бизнесе» является: формирование базовых теоретических знаний в сфере организационно-экономических отношений по поводу построения эффективных коммуникаций и управления конфликтами на уровне организации и ознакомление студентов с теорией и практическими методами работы по построению эффективных коммуникаций и управлению персоналом.


Задачи дисциплины:

- выработка теоретических навыков по анализу конфликтных ситуаций, определению роли и значения конфликтов в экономической, в том числе трудовой деятельности;
- формирование профессиональных навыков по профилактике, прогнозированию, предотвращению (стимулированию), регулированию и разрешению конфликтных ситуаций в бизнесе;
- формирование практических навыков правильного психологического поведения в конфликтах различного уровня.

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом.


1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке «отлично», предполагает формирование компетенций на высоком уровне, готовность к самостоятельной профессиональной деятельности: студент должен знать специфику и особенности оценки риска в реальном секторе экономики; технологии конструктивного взаимодействия и рационального поведения в конфликте; уметь применять современные подходы к определению риска, осуществлять мониторинг ключевых индикаторов, предлагает разработанные мероприятия по минимизации и снижению отрицательных последствий риска и кризисных ситуаций; предупреждать (стимулировать), регулировать, завершать и разрешать конфликты в бизнесе; владеть навыками моделирования рисков и кризисов с целью их предупреждения и снижения; методами организации эффективных переговоров.

2. Продвинутый уровень соответствует оценке «хорошо», предполагает формирование компетенций на более высоком уровне: студент должен знать принципы и правила выбора методов анализа и оценки рисков с позиции их идентификации по функциональным областям; механизмы возникновения и методы управления конфликтами в бизнесе; уметь выстраивать шкалу оценки вероятности наступления опасного события и давать результирующее заключение значимости риска; прогнозировать и профилировать конфликтные ситуации в бизнесе; владеть навыками тестирования и верифицирования методики оценки рисков с позиции их идентификации по функциональным областям; методами управления конфликтами.

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	<b>стр. 5 из 39</b>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

3. Пороговый уровень соответствует оценке «удовлетворительно», предполагает формирование компетенций на начальном уровне: студент должен знать основные понятия и классификацию рисков, их место и роль в деятельности организации; сущность, основные структурные элементы, динамические характеристики, методы и технологии управления конфликтами, в организациях и системах управления; уметь анализировать природу риска и четко разграничивать их в зависимости от влияния факторов внешней и внутренней среды; пользоваться методами конфликтологии, технологиями управления конфликтами; владеть навыками анализа и оценки внутренних и внешних рисков с учётом экономической ситуации с целью недопущения кризисных ситуаций; методами исследования и диагностики конфликтов.

4. Недостаточный уровень соответствует оценке «неудовлетворительно».

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 6 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____


## РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ ЛЕКЦИОННОГО ТИПА

Тема занятия	Методы проведения занятий, оценочные средства
<b>Тема 1 Современное представление об управлении конфликтами</b> 1 Сущность и содержание управления конфликтами 2 Динамика конфликта 3 Методы управления конфликтами	Метод обучения: лекция-беседа Оценочное средство: вопросы для устного собеседования
<b>Тема 2 Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях</b> 1 Конфликты в жизни человека и общества 2 Конфликтологическая компетентность руководителя 3 Содержание работы субъектов системы управления организации с конфликтами	Метод обучения: лекция-дискуссия Оценочное средство: вопросы для устного собеседования
<b>Тема 3 Типы конфликтов в организации</b> 1 Понятие конфликтов в организации и их классификация 2 Внутриличностные конфликты 3 Межличностные конфликты 4 Групповые конфликты	Метод обучения: проблемная лекция Оценочное средство: вопросы для устного собеседования
<b>Тема 4 Социально-психологические основы управления конфликтами в организации</b> 1 Модели поведения личности в конфликте 2 Основные стратегии поведения личности в конфликте 3 Двухмерная модель поведения личности в конфликте Томаса- Килмена 4 Типы конфликтных личностей	Метод обучения: лекция-визуализация Оценочное средство: структурно-логические схемы по материалам лекции
<b>Тема 5 Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации</b> 1 Методы изучения и оценки личности 2 Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах	Метод обучения: лекция-визуализация Оценочное средство: структурно-логические схемы по материалам лекции
<b>Тема 6 Стратегии, методы и технологии управления конфликтами в организации</b> 1 Стратегии подхода руководителя к конфликту 2 Методы управления конфликтами 3 Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	Метод обучения: лекция-беседа Оценочное средство: вопросы для устного собеседования

Изучение дисциплины «Управление конфликтами в бизнесе» требует от студента знания предмета, творческого мышления, логики аргументации и изложения личной позиции к данной проблеме, прилежания и профессионализма.

В ходе лекционных занятий рассматриваются вопросы темы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

При конспектировании лекций обучающиеся должны излагать услышанный материал на лекции своими словами. Необходимо выделять важные места в своих записях. Каждый раз, когда что-либо не понятно, необходимо записывать свои вопросы. По возможности можно сравнивать свои конспекты с конспектами двух-трех других обучающихся, при этом дополняя и исправляя свои записи.

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	<b>стр. 7 из 39</b>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Конспект лекций следует просматривать регулярно после каждого занятия. Если тот или иной фрагмент вызывает затруднения, необходимо обратиться за помощью к преподавателю. Лекции предусматривают изучение теоретических основ.

Успешное освоение курса предполагает активное, творческое участие обучающегося путем планомерной, повседневной работы.

Лекционный материал необходимо кратко записывать, обращая внимание, на логику изложения материала, аргументацию и приводимые примеры.

Лекционный материал следует просматривать в тот же день, когда читалась лекция, помечая непонятные места. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за консультацией на ближайшей лекции к преподавателю.

Рекомендуемую дополнительную литературу следует прорабатывать после изучения данной темы по учебнику и материалам лекции.

При подготовке материала необходимо обращать внимание на точность определений, последовательность изучения материала, аргументацию, собственные примеры.


Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

Порядок проведения лекционного занятия. Лекция как элемент образовательного процесса должна включать следующие этапы:

- 1 Формулировку темы лекции.
- 2 Указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение.
- 3 Изложение вводной части.
- 4 Изложение основной части лекции.
- 5 Краткие выводы по каждому из вопросов.
- 6 Заключение.
- 7 Рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Лекция-визуализация визуализация учит студентов преобразовывать устную и письменную информацию в визуальную форму, что формирует у них профессиональное мышление за счет систематизации и выделения наиболее значимых, существенных элементов содержания обучения. Этот процесс визуализации является свертыванием мыслительных содержаний, включая разные виды информации, в наглядный образ; будучи воспринят, этот образ, может быть, развернут и служить опорой для мыслительных и практических действий. Любая форма наглядной информации содержит элементы проблемности. Поэтому лекция - визуализация способствует созданию проблемной ситуации, разрешение которой в отличие от проблемной лекции, где используются вопросы, происходит на основе анализа, синтеза, обобщения, свертывания или развертывания информации, т.е. с включением активной мыслительной деятельности. Задача преподавателя использовать такие формы наглядности, которые не только дополняли бы словесную информацию, но и сами являлись носителями информации. Чем больше проблемности в наглядной информации, тем выше степень мыслительной активности студента.

Подготовка данной лекции состоит в том, чтобы изменить, переконструировать учебную информацию по теме лекционного занятия в визуальную форму для представления студентам через технические средства обучения или ручную (схемы, рисунки, чертежи и

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 8 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____


т.п.). К этой работе могут привлекаться и студенты, у которых в связи с этим будут формироваться соответствующие умения, развиваться высокий уровень активности, воспитываться личностное отношение к содержанию обучения. Чтение лекции сводится к связному, развернутому комментированию преподавателем подготовленных наглядных материалов, полностью раскрывающему тему данной лекции. Представленная таким образом информация должна обеспечить систематизацию имеющихся у студентов знаний, создание проблемных ситуаций и возможности их разрешения; продемонстрировать разные способы наглядности, что является важным в познавательной и профессиональной деятельности.

Проблемная лекция – на этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения. В отличие от содержания лекции-визуализации, которое вносится преподавателем как с самого начала известный, подлежащий запоминанию материал, на проблемной лекции новое знание вводится как неизвестное для обучающихся. Включение мышления обучающихся осуществляется преподавателем с помощью создания проблемной ситуации, еще до того, как они получают всю необходимую информацию, составляющую для них новое знание.

Лекция-беседа предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции-беседы состоит в том, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов. Вопросы, освещаемые на такой лекции могут быть информационного и проблемного характера для выяснения мнений и уровня осведомленности студентов по рассматриваемой теме, степени их готовности к восприятию последующего материала. Вопросы адресуются всей аудитории. Студенты отвечают с мест. Вопросы могут быть как простыми для того, чтобы сосредоточить внимание студентов на отдельных аспектах темы, так и проблемными. Студенты, продумывая ответ на заданный вопрос, получают возможность самостоятельно прийти к тем выводам и обобщениям, которые преподаватель должен был сообщить им в качестве новых знаний, либо понять важность обсуждаемой темы, что повышает интерес и степень восприятия материала студентами. Во время проведения лекции-беседы необходимо следить, чтобы задаваемые вопросы не оставались без ответов, т.к. они тогда будут носить риторический характер, не обеспечивая достаточной активизации мышления студентов.

В лекции-дискуссии в отличие от лекции-беседы при изложении лекционного материала не только используются ответы студентов на вопросы преподавателя, но и организуется свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. Дискуссия – это взаимодействие преподавателя и студентов, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории. По ходу лекции-дискуссии приводятся отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем, студенты коротко их обсуждают, затем проводят краткий анализ, выводы.



 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 9 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

**Вопросы для устного собеседования и составления структурно-логических схем по темам дисциплины:**

Тема 1. Современное представление об управлении конфликтами

- 1 Раскройте понятие «управление конфликтом»
- 2 Назовите основные этапы управления конфликтом
- 3 Раскройте основное содержание процесса прогнозирования конфликтов
- 4 Ответьте на вопрос, в чем суть предупреждения и стимулирования конфликтов?
- 5 Раскройте основное содержание процесса регулирования конфликта
- 6 Назовите основные технологии регулирования конфликта
- 7 Дайте характеристику разрешения конфликта как заключительного этапа управления им

Тема 2. Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях

- 1 В чем суть функционалистского и социологического подходов в понимании социальных последствий конфликтов? Назовите основоположников каждого из этих подходов
- 2 Перечислите социальные последствия конструктивных и деструктивных конфликтов в организации
- 3 Определите конфликтологическую компетентность руководителя
- 4 Раскройте основное содержание конфликтологической компетентности руководителя
- 5 Назовите и раскройте основные направления формирования конфликтологической компетентности руководителя
- 6 Назовите и раскройте основное содержание конфликтологических функций руководителя
- 7 Раскройте информационно-аналитические аспекты управления конфликтами в организации

Тема 3. Типы конфликтов в организации

- 1 Дайте понятие конфликтов в организации и их общую классификацию
- 2 Охарактеризуйте внутриличностные конфликты в организации, их типы и причины
- 3 Назовите и раскройте основные формы проявления внутриличностных конфликтов и способы их разрешения
- 4 Дайте понятие межличностных конфликтов в организации и раскройте их особенности
- 5 Раскройте причины межличностных конфликтов в организации
- 6 Назовите основные типы межличностных конфликтов в организации
- 7 Раскройте основное содержание управления межличностными конфликтами в организации

Тема 4. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации

- 1 Назовите основные модели поведения личности в конфликте
- 2 Дайте характеристику стратегий поведения личности в конфликте по двумерной модели Томаса-Киллмейна
- 3 Объясните, в чем суть трехмерной модели поведения личности в конфликте?
- 4 Назовите основные типы конфликтных личностей
- 5 Дайте характеристику демонстративному типу личности
- 6 Дайте характеристику ригидному типу личности
- 7 Дайте характеристику неуправляемому типу личности

Тема 5. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 10 из 39


Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

- 1 Назовите основные группы методов анализа и исследования конфликтов в организации
- 2 Дайте общую характеристику методов изучения и оценки личности
- 3 Дайте общую характеристику методов изучения и оценки социально-психологических явлений в группах
- 4 Дайте общую характеристику методов диагностики конфликта
- 5 Раскройте основное содержание методов опроса, наблюдения и изучения результатов деятельности в работе с конфликтами
- 6 Дайте характеристику метода тестирования в работе с конфликтами
- 7 Дайте характеристику метода фокус-группы в конфликтологической практике


#### Тема 6. Стратегии, методы и технологии управления конфликтами в организации

- 1 Назовите основные стратегии подхода руководителя к конфликту
- 2 Дайте характеристику нормативной стратегии подхода в конфликте
- 3 Дайте характеристику реалистической стратегии подхода в конфликте
- 4 Дайте характеристику идеалистической стратегии подхода в конфликте
- 5 Назовите основные методы управления конфликтами в организации
- 6 В чем состоит основное отличие между структурными и персональными методами управления конфликтами в организации?
- 7 Назовите и раскройте структурные методы управления конфликтами в организации

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 11 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Тема занятия	Методы проведения занятий, оценочные средства
<b>Тема 1 Современное представление об управлении конфликтами</b> 1 Причины конфликтов. 2 Прогнозирование конфликтов 3 Предупреждение конфликтов 4 Стимулирование конфликтов 5 Регулирование конфликтов 6 Завершение конфликтов	Метод обучения: проектный Оценочное средство: проекты слайд-презентаций
<b>Тема 2 Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях</b> 1 Последствия конфликтов: функционалистский и социологический подходы 2 Последствия конструктивных и деструктивных конфликтов в организации 3 Конфликтологические функции руководителя 4 Информационно-аналитические аспекты управления конфликтами в организации 5 Содержание конфликтологической деятельности топ-менеджера 6 Содержание конфликтологической деятельности менеджеров среднего и линейного уровня	Метод обучения: конференция Оценочное средство: слайд-презентация, письменные тестовые и практические задания
<b>Тема 3 Типы конфликтов в организации</b> 1 Причины межличностных и групповых конфликтов в организации 2 Управление инновационными конфликтами в организации 3 Управление управленческими конфликтами в организации 4 Управление конфликтами различных типов в организации 5 Ситуативная оценка конфликтов в организации	Метод обучения: кейс-стади Оценочное средство: письменные тестовые и практические задания, кейс-задача
<b>Тема 4 Социально-психологические основы управления конфликтами в организации</b> 1 Взаимосвязь системы личностных терминальных ценностей и типов межличностных отношений 2 Стили управления и конфликты в организации 3 Стратегии поведения в конфликте 4 Тактики поведения в конфликте	Метод обучения: работа в малых группах Оценочное средство: проекты слайд-презентаций, письменные тестовые и практические задания
<b>Тема 5 Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации</b> 1 Методы диагностики конфликта 2 Метод картографии	Метод обучения: частично-поисковый Оценочное средство: письменные тестовые и практические задания
<b>Тема 6 Стратегии, методы и технологии управления конфликтами в организации</b> 1 Технологии критики в конфликте 2 Медиация как коммуникативный процесс 3 Технологии переговорного процесса	Метод обучения: кейс-стади Оценочное средство: письменные тестовые и практические задания, кейс-задача

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	<b>стр. 12 из 39</b>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, решаются ситуационные задачи, заслушиваются доклады и рефераты, рассматриваются презентации, При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Методические указания по подготовке доклада к защите проекта слайд-презентации.

1. Доклад - это сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию.

2. Тема доклада должна быть согласована с преподавателем и соответствовать теме занятия.

3. Материалы при его подготовке должны соответствовать научно-методическим требованиям ВУЗа и быть указаны в докладе.

4. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания.

5. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.

6. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку навыков ораторства и умения организовать и проводить диспут.

7. Студент в ходе работы по презентации доклада, отрабатывает умение ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей.

8. Студент в ходе работы по презентации доклада, отрабатывает умение самостоятельно обобщить материал и сделать выводы в заключении.


9. Докладом также может стать презентация реферата студента, соответствующая теме занятия.

10. Студент обязан подготовить и выступить с докладом в строго отведенное время преподавателем, и в срок.

Методические указания к составлению слайд-презентации

Презентации рассматриваются как вспомогательное дидактическое средство обучения, используемое студентом на семинаре в качестве основного теоретического материала или комментария, дополнений и объяснений. Под электронной презентацией понимается логически связанная последовательность слайдов, объединенных одной тематикой и общими принципами оформления. При создании презентаций для сопровождения занятий необходимо придерживаться следующих правил:

- на титульном листе располагается название дисциплины, тема семинарского занятия, фамилия и инициалы студента, контактная информация;
- презентации докладов рекомендуется готовить в программе PowerPoint;
- на отдельном слайде приводится план выступления;

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 13 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

- оформление слайдов производится в едином формате, стиле и цветовой гамме, при условии, что педагогическая технология не требует иного.

Необходимо оформлять колонтитулы слайд-конспекта: дату и номер слайда. Можно использовать анимацию, иллюстрации, видеофрагменты.

Желательно в презентации использовать гиперссылки.

Презентация должна заканчиваться итоговым слайдом, на котором помещаются основные выводы, список используемой литературы.

Методические указания по подготовке к кейс-заданиям:

Обучение при помощи разбора игровых (реальных) практических ситуаций (кейсов).

В процессе работы над кейсом студенту рекомендуется обращать внимание на следующие вопросы:

1. Общая характеристика ситуации.

К какой отрасли бизнеса относится кейс? Что происходит в ситуации? Почему так происходит? В чем главная проблема? Суть конфликта?

2. Хронология событий.

Что происходило и когда? Внешняя среда бизнеса и внутренняя среда. Причинно-следственные связи. Прошлое, настоящее, будущее (прогноз).

3. Участники событий.

Кто является «героем» кейса? Роль всех участников. Их достоинства и недостатки. Профессия, возраст, должность. Психологические особенности. Степень влияния на события.

4. Статистика.

Анализ цифр, таблиц, схем и прочих данных. Изучение динамики (тенденции вверх, вниз, «зависание»). Ключевые показатели и факторы, их определяющие.

5. Альтернативные решения.

6. Разработка критериальной системы оценивания предлагаемых альтернатив.

7. Обоснование целесообразности реализации решений.

Методические указания к составлению структурно-логических схем:

- число элементов должно быть небольшим;

- информация, содержащаяся в каждом элементе, должна легко усваиваться даже при кратковременном восприятии;

- связи между элементами должны адекватно отражать объективно существующие связи явлений природы или их отдельных сторон;

- основные понятия содержания (объекты) должны быть выделены (курсив, подчеркивание и т. п.);

- элементы информации должны быть очерчены (взяты в рамку);

- логически связанные ячейки информации соединяются стрелками;

- стрелки между элементами информации не пересекаются;

- материал излагается кратко и четко, по принципу: минимум слов - максимум информации.

**Письменные тестовые задания по дисциплине.**

**Тема 1 Современное представление об управлении конфликтами**

1 Конфликт – это



- A) борьба мнений
- B) спор, дискуссия по острой, проблеме
- C) противоборство на основе противоположно направленных мотивов или суждений
- D) соперничество, направленное на достижение победы в споре
- E) столкновение противоположных позиций

2 Противоборство – это

- A) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу
- B) столкновение интересов
- C) нанесение взаимного ущерба
- D) борьба мнений
- E) соперничество по поводу какого-либо предмета

3 Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются

- A) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим
- B) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними
- C) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций
- D) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях
- E) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации

4 Конфликтная ситуация – это

- A) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
- B) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
- C) противоборство между субъектами социального взаимодействия, направленное на выяснение отношений
- D) причина конфликта
- E) этап развития конфликта

5 Причина конфликта – это

- A) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
- B) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
- C) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его
- D) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
- E) то, из-за чего возникает конфликт



6 То, из-за чего возникает конфликт – это

- A) мотивы конфликта
- B) позиции конфликтующих сторон
- C) предмет конфликта
- D) стороны конфликта
- E) образ конфликтной ситуации

7 Образ конфликтной ситуации – это

- A) то, из-за чего возникает конфликт
- B) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта
- C) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту
- D) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны
- E) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта

8 Инцидент – это

- A) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- B) истинная причина конфликта
- C) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
- D) то, из-за чего возникает конфликт
- E) необходимое условие конфликта

9 Стороны конфликта – это

- A) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих
- B) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта
- C) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта
- D) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор)
- E) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта

10 Конфликтогены – это

- A) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
- B) проявления конфликта
- C) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
- D) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта поведенческие реакции личности в конфликте



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Костанайский филиал

Кафедра экономики

Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 16 из 39

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

## **Тема 2 Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях**

1 Наука о конфликтах (конфликтология) как относительно самостоятельная теория возникла

- A) в конце XIX века
- B) в начале XX века
- C) в 30-е годы XX века
- D) в конце 50-х годов XX века
- E) в 70-е годы XX века

2 Становление конфликтологической практики происходит

- A) в конце XIX века
- B) в 70-е годы XX века
- C) в начале 50-х годов XX века
- D) в 30-е годы XX века
- E) в 80-е годы XX века

3 Первый международный центр разрешения конфликтов был создан

- A) в 1972 г. в США
- B) в 1986 г. в Австралии
- C) в 1989 г. в Германии
- D) в 1985 г. в Швейцарии
- E) в 1992 г. в России

4 В России центр по разрешению конфликтов был создан

- A) в Москве в 1992 г.
- B) в Санкт-Петербурге в 1993 г.
- C) в Сочи в 1995 г.
- D) во Владивостоке в 1993 г.
- E) в Твери в 1998 г.

5 Конструктивные конфликты

A) способствуют развитию организации; способствует развитию сотрудничества у всех субъектов социального взаимодействия; характеризуются причинами, которые кроются в проблемах отдельных личностей: характере, профессиональной компетентности и т. п.


B) приводят к инновационным проблемам; приводят к снижению качества управленческих решений; способствуют становлению групповой солидарности

C) способствуют оптимизации организационной структуры организации; способствуют развитию сотрудничества у всех субъектов социального взаимодействия; способствуют становлению групповой солидарности

D) приводят к инновационным проблемам; способствуют становлению групповой солидарности; позволяют выявить неудовлетворительный стиль управления

E) способствуют оптимизации организационной структуры организации; способствуют становлению групповой солидарности; позволяют выявить неудовлетворительный стиль управления



 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 17 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

## 6 Деструктивные конфликты

способствуют групповой солидарности; приводят к повышению эмоциональной и психологической напряженности в коллективе; приводят к потере рабочего времени

А) снижают качество управленческих решений; способствуют групповой солидарности; повышают эмоциональную и психологическую напряженность в коллективе

В) характеризуются причинами, которые кроются в проблемах отдельных личностей (характере, профессиональной компетентности и т. п.); приводят к повышению эмоциональной и психологической напряженности в коллективе; приводят к инновационным проблемам

С) приводят к инновационным проблемам; способствуют становлению групповой солидарности; позволяют выявить неудовлетворительный стиль управления

Д) способствуют оптимизации организационной структуры организации; способствуют становлению групповой солидарности; позволяют выявить неудовлетворительный стиль управления

## 7 Топ-менеджер в работе с конфликтами

А) организует работу всех субъектов системы управления по управлению конфликтами в организации; осуществляет постоянный мониторинг общественного мнения и морально-психологического климата в подразделениях (коллективах) организации; непосредственно осуществляет мониторинг прессы, радио и телевидения на предмет возможных конфликтов организации с внешней средой

В) формирует органы для разрешения конфликтов (комиссии по трудовым спорам, группы по разрешению спорных вопросов и т. п.); организует работу с кадрами (подбор, расстановка, воспитание и обучение); проводит работу по совершенствованию условий труда работников, системы управления организацией


С) участвует в работе комиссий и рабочих групп по разрешению конфликтов в организации; постоянно изучает морально-психологический климат в коллективах организации, индивидуально-психологические особенности сотрудников; непосредственно осуществляет мониторинг общественного мнения по актуальным проблемам функционирования организации в различных группах общественности.

Д) формирует органы для разрешения конфликтов (комиссии по трудовым спорам, группы по разрешению спорных вопросов и т. п.); организует работу с кадрами (подбор, расстановка, воспитание и обучение); непосредственно осуществляет мониторинг прессы, радио и телевидения на предмет возможных конфликтов организации с внешней средой

Е) формирует органы для разрешения конфликтов (комиссии по трудовым спорам, группы по разрешению спорных вопросов и т. п.); постоянно изучает морально-психологический климат в коллективах организации, индивидуально-психологические особенности сотрудников; непосредственно осуществляет мониторинг общественного мнения по актуальным проблемам функционирования организации в различных группах общественности

## 8 Линейный менеджер в работе с конфликтами

А) непосредственно организует эффективное взаимодействие с соседними подразделениями своего уровня управления и их руководителями; занимается воспитанием и

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	<b>стр. 18 из 39</b>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

обучением подчиненного персонала, участвует в подборе и расстановке сотрудников, проявляет заботу о подчиненных сотрудниках, представляет их интересы на среднем и верхнем уровне управления

В) осуществляет постоянный мониторинг общественного мнения и морально-психологического климата в подчиненном коллективе, организует эффективное служебное и межличностное общение с подчиненными сотрудниками, осуществляет мониторинг прессы, радио и телевидения на предмет возможных конфликтов организации с внешней средой

С) ведет постоянную работу по прогнозированию конфликтов в подчиненном подразделении, проводит мероприятия по их предупреждению, регулированию и разрешению; постоянно изучает морально-психологический климат в коллективах организации, индивидуально-психологические особенности сотрудников; организует эффективное служебное и межличностное общение с сотрудниками, находящимися в его непосредственном подчинении

Д) формирует органы для разрешения конфликтов (комиссии по трудовым спорам, группы по разрешению спорных вопросов и т. п.); постоянно изучает морально-психологический климат в коллективах организации, индивидуально-психологические особенности сотрудников; организует эффективное служебное и межличностное общение с сотрудниками, находящимися в его непосредственном подчинении

Е) постоянно изучает морально-психологический климат в коллективах организации, индивидуально-психологические особенности сотрудников; организует эффективное служебное и межличностное общение с сотрудниками, находящимися в его непосредственном подчинении; осуществляет мониторинг прессы, радио и телевидения на предмет возможных конфликтов организации с внешней средой

#### 9 Психолог в работе с конфликтами


А) выявляет группы риска в особые периоды функционирования организации; вырабатывает предложения по психологическому обеспечению управленческих решений; участвует в профессиональном отборе сотрудников организации, их обучении и расстановке

В) является экспертом по психологическим аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации; участвует в профессиональном отборе сотрудников организации, их обучении и расстановке; вырабатывает предложения по психологическому обеспечению управленческих решений

С) выявляет группы риска в особые периоды функционирования организации; является экспертом по психологическим аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации; участвует в профессиональном отборе сотрудников организации, их обучении и расстановке

Д) является экспертом по психологическим аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации; участвует в профессиональном отборе сотрудников организации, их обучении и расстановке; осуществляет постоянный мониторинг общественного мнения и морально-психологического климата в подчиненном коллективе

Е) выявляет группы риска в особые периоды функционирования организации; вырабатывает предложения по психологическому обеспечению управленческих решений; осуществляет мониторинг прессы, радио и телевидения на предмет возможных конфликтов организации с внешней средой

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 19 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

## 10 Юрист в работе с конфликтами

А) является экспертом по психологическим аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации; участвует в профессиональном отборе сотрудников организации, их обучении и расстановке; осуществляет постоянный мониторинг общественного мнения и морально-психологического климата в подчиненном коллективе

В) осуществляет мониторинг прессы, радио и телевидения на предмет возможных конфликтов организации с внешней средой; участвует в работе комиссий и рабочих групп по разрешению конфликтов в организации; является экспертом по правовым аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации

С) выявляет группы риска в особые периоды функционирования организации; является экспертом по правовым аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации; осуществляет правовой мониторинг деятельности организации и ее подразделений

Д) осуществляет постоянный мониторинг общественного мнения и морально-психологического климата в подчиненном коллективе; является экспертом по правовым аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации; участвует в работе комиссий и рабочих групп по разрешению конфликтов в организации

осуществляет правовой мониторинг деятельности организации и ее подразделений; участвует в работе комиссий и рабочих групп по разрешению конфликтов в организации; является экспертом по правовым аспектам конфликтных ситуаций и конфликтов в организации

## Тема 3 Типы конфликтов в организации

### 1 Конфликт в организации – это

А) конфликты между субъектами социального взаимодействия возникающие внутри организации

В) конфликты между субъектами социального взаимодействия возникающие внутри организации и за ее пределами

С) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками

Д) конфликты между различными структурными элементами организации

Е) конфликты по поводу организационной структуры коллектива

### 2 Внутриличностный конфликт – это

А) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач

В) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией

С) столкновение противоположно направленных мотивов личности

Д) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности

Е) столкновение поведенческих характеристик личности

3 Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; нарушение обещаний?

А) информационные факторы



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 20 из 39

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

- В) поведенческие факторы
- С) факторы отношений
- D) ценностные факторы
- Е) структурные факторы

4 Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: неполные и неточные факторы; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факторы; неадекватные акценты

- A) информационные факторы
- В) поведенческие факторы
- С) факторы отношений
- D) ценностные факторы
- Е) структурные факторы

5 Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: дисбаланс в отношениях; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения в общении; различие в образовательном уровне; классовые различия; негативный опыт отношений в прошлом; уровень доверия и авторитетности


- A) информационные факторы
- В) поведенческие факторы
- С) факторы отношений
- D) ценностные факторы
- Е) структурные факторы

6 Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т.п.)

- A) информационные факторы
- В) поведенческие факторы
- С) факторы отношений
- D) ценностные факторы
- Е) структурные факторы

7 Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: власть, система управления; право собственности; нормы поведения, «правила игры» и т.п.; социальная принадлежность

- A) информационные факторы
- В) поведенческие факторы
- С) факторы отношений
- D) ценностные факторы
- Е) структурные факторы

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 21 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

8 Групповая атрибуция – это

- А) завышение оценки в групповых мнениях своей группы и занижение достоинств противоборствующей группы
- В) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и, соответственно, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы внешними обстоятельствами
- С) неадекватное социальное сравнение своей и чужой группы
- Д) «деиндивидуализация» взаимного восприятия
- Е) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия

9 Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата

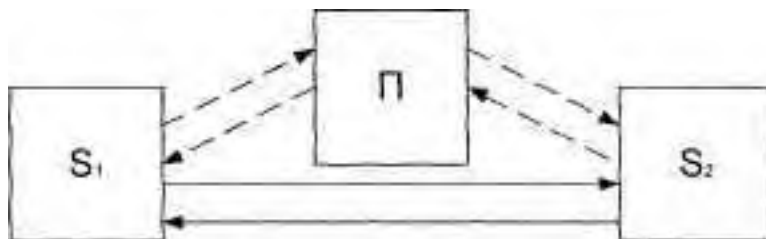
- А) конфликт между микрогруппами в коллективе
- В) конфликт между лидером и микрогруппой
- С) конфликт между руководством организации и персоналом
- Д) конфликт между подразделениями внутри организации
- Е) конфликт между неформальным лидером и коллективом

10 Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка

- А) конфликт между микрогруппами в коллективе
- В) конфликт между лидером и микрогруппой
- С) конфликт между руководством организации и персоналом
- Д) конфликт между подразделениями внутри организации
- Е) конфликт между руководством и коллективом

#### Тема 4 Социально-психологические основы управления конфликтами в организации

1 К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме



где S1 и S2— субъекты конфликта; П — посредник (медиатор)

- А) конъюнктивный



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Костанайский филиал

Кафедра экономики

Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

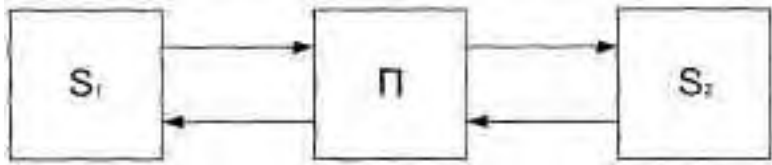
стр. 22 из 39

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

- В) конгруэнтный
- С) дизъюнктивный
- Д) смешанный
- Е) линейный

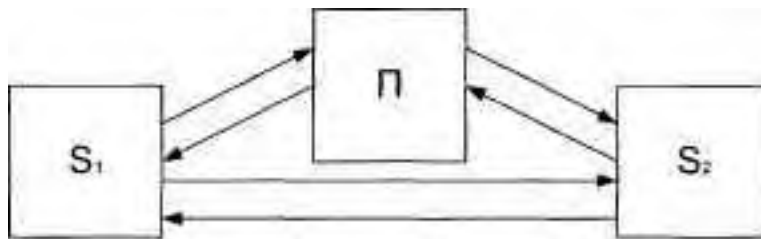
2 К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме



где  $S_1, S_2$  — субъекты конфликта; П — посредник (медиатор)

- А) конъюнктивный
- В) конгруэнтный
- С) дизъюнктивный
- Д) смешанный
- Е) линейный

3 К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме




где  $S_1, S_2$  — субъекты конфликта; П — посредник (медиатор)

- А) конъюнктивный
- В) конгруэнтный
- С) дизъюнктивный
- Д) смешанный
- Е) линейный

4 Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии

- А) 1
- В) 2
- С) 3
- Д) 4
- Е) 5

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	<b>стр. 23 из 39</b>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

5 К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?

- A) «Избегающий»
- B) «Уступающий»
- C) «Отрицающий»
- D) «Наступающий»
- E) «Колеблющийся»

6 К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»

- A) «Избегающий»
- B) «Уступающий»
- C) «Отрицающий»
- D) «Наступающий»
- E) «Колеблющийся»

7 Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют зарубежные и отечественные исследователи данной проблемы


- A) 1
- B) 2
- C) 3
- D) 4
- E) 5

8 В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента

- A) «Выигрыш–выигрыш»
- B) «Выигрыш–проигрыш»
- C) «Проигрыш–проигрыш»
- D) «Проигрыш–выигрыш»
- E) «Выигрыш–проигрыш» и «Проигрыш–выигрыш»

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

- A) «Выигрыш–выигрыш»
- B) «Выигрыш–проигрыш»
- C) «Проигрыш–проигрыш»
- D) «Проигрыш–выигрыш»
- E) «Выигрыш–проигрыш» и «Проигрыш – выигрыш»

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 24 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

10 Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф

- A) «Видимого сотрудничества»
- B) «Дезориентации партнера»
- C) «Провокации чувства жалости у партнера»
- D) «Ультимативная тактика»
- E) «Выжимания уступок»

### Тема 5 Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации

1 Основными моделями поведения личности в конфликте являются

- A) конструктивная, рациональная, деструктивная
- B) компромисс, борьба, сотрудничество
- C) рациональная, иррациональная, конформистская
- D) конструктивная, деструктивная, конформистская
- E) борьба, уступка, компромисс

2 Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте

- A) К. Томас и Р. Киллмен
- B) Х. Корнелиус и Ш. Фейр
- C) Д. Скотт и Ч. Ликсон
- D) М. Дойч и Д. Скотт
- E) Р. Фишер и У. Юри

3 Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели

- A) 1
- B) 2
- C) 3
- D) 4
- E) 5

4 Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте

- A) компромисс, критика, борьба
- B) уступка, уход, сотрудничество
- C) борьба, уход, убеждение
- D) сотрудничество, консенсус, уступка
- E) соглашение, сотрудничество, убеждение

5 Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии





МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 25 из 39

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

А) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов

В) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне

С) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях

Д) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса

Е) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов

6 Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает

А) ригидный тип

В) неуправляемый тип

С) демонстративный тип

Д) сверхточный тип

Е) «бесконфликтный тип»

7 Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа

А) хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование осуществляет стихийно

В) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен

С) ведет себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям

Д) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок

Е) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся, обладает завышенной самооценкой, несамокритичен

8 Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»


А) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение

В) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив

С) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен

Д) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью

Е) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 26 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

9 Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»

- А) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение
- В) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив
- С) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен
- Д) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью
- Е) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению

10 Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»

- А) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение
- В) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив
- С) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен
- Д) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью
- Е) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению

### **Тема 6 Стратегии, методы и технологии управления конфликтами в организации**

1 Управление конфликтами – это

- А) целенаправленное воздействие на процесс его динамики
- В) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт
- С) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
- Д) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
- Е) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих

2 Содержание управления конфликтами включает

- А) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение,
- В) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение
- С) прогнозирование, регулирование, разрешение
- Д) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение
- Е) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение



3 Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание

- A) прогнозирования конфликта
- B) предупреждения конфликта
- C) стимулирования конфликта
- D) регулирования конфликта
- E) разрешения конфликта

4 Институционализация конфликта – это

- A) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта
- B) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
- C) форма привлечения общественности для разрешения конфликта
- D) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте
- E) обращение к медиатору

5 Легитимизация конфликта – это

- A) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта
- B) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
- C) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте
- D) обращение к медиатору
- E) придание конфликту широкую огласку

6 Технологии эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей


- A) добиться убеждения соперника в своей правоте
- B) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника
- C) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником
- D) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником
- E) овладеть инициативой в споре

7 Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к

- A) обмену информацией
- B) налаживанию добрых взаимоотношений
- C) достижению взаимопонимания
- D) расширению темы общения
- E) усилению информационного воздействия на партнера

8 Интерактивный аспект общения проявляется в

- A) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и проявления своей презентабельности

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 28 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

- В) стремление к превосходству над партнером по общению
- С) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении
- Д) стремлении установить теплые и дружеские отношения
- Е) стремлении активизировать информационное воздействие на партнера по общению

9 Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в

- А) установлении теплых дружеских взаимоотношений
- В) сопереживании, во взаимной эмпатии
- С) преодолении стереотипов восприятия в процессе общения
- Д) сохранении высокого статуса в общении
- Е) выявлении истинных мотивов общения у своего партнера

10 Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению

- А) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику
- В) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие
- С) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию
- Д) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте
- Е) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли

### Практические задания

I Задание: Ситуативная оценка конфликтов в организации.

Цель: Развитие навыков принятия конструктивных решений по управлению конфликтами в организации.

Содержание: Решение ситуационных задач.


ЗАДАЧА 1. Проведите конфликтологический анализ следующей ситуации:

Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки.

Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник не способен выполнять обязанности по должности. Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и в категоричной форме требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт.

ЗАДАЧА 2. Между заместителем руководителя среднего уровня и линейным руководителем осложнились отношения в связи с тем, что из-за неудовлетворительных коммуникаций на соответствующем уровне управления в организации возникла предпосылка срыва важного мероприятия.

Заместитель руководителя, в обязанности которого входит определение графика и осуществление контроля за проведением подобных мероприятий, в беседе с линейным

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	<b>стр. 29 из 39</b>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

руководителем за несколько дней до указанного мероприятия выясняет, что сроки его проведения линейным руководителем не установлены. В ходе этой же беседы линейный руководитель предлагает сроки проведения мероприятия, а заместитель высказывает ему свое недовольство в не совсем корректной форме.

Линейный руководитель в инициативной беседе с руководителем среднего уровня (своим непосредственным начальником), признав в общем свой просчет в сложившейся ситуации, обратил внимание и на то, что эта ситуация стала следствием того, что заместитель не акцентировал внимание на приближающихся сроках проведения указанных мероприятий на очередном совещании.

Руководитель среднего уровня рекомендовал своему подчиненному более внимательно следить за графиками проведения подобных мероприятий и более тесно контактировать по этим вопросам с соответствующими должностными лицами. На очередном совещании руководитель среднего уровня в форме безликой критики акцентировал внимание на сложившейся ситуации.

Проанализируйте действия всех участников сложившейся ситуации. Является ли она конфликтом? Выявите в ней конфликтные ситуации. Спрогнозируйте отношения между участниками ситуации после совещания. Уместна ли была критика на совещании?

**II Задание: Модели и стили поведения личности в конфликте.**

**Цель:** Развитие навыков эффективного межличностного общения и бесконфликтного социального взаимодействия.

**Содержание задания:** Выполнение упражнений.

**УПРАЖНЕНИЕ 1.** Проанализируйте свои действия, направленные на поиск возможных вариантов решения конфликта в Вашей социальной практике, ответив на следующие вопросы:


1. Удавалось ли Вам найти такие варианты?
2. Что мешало этому процессу?
3. Какой вариант решения Вам видится сегодня?
4. Всегда ли выбранный Вами вариант был лучшим?

**УПРАЖНЕНИЕ 2.** Вспомните, часто ли Ваши конфликты заканчивались полным разрывом взаимоотношений с конфликтующей стороной? Сожалели ли Вы потом об этом? Возможно ли было разрешение таких конфликтов с сохранением взаимоотношений.

**УПРАЖНЕНИЕ 3.** Проанализируйте конфликты, которые происходили с Вашим участием по моделям поведения своего соперника, ответив на следующие вопросы:

1. Какие модели поведения Вашего соперника имели место в конфликтном взаимодействии?
2. В каких конкретных поведенческих характеристиках проявлялась каждая из моделей поведения?
3. Чем Вы можете объяснить выбранную модель поведения?
4. Был ли адекватен стиль Вашего общения в каждом из конкретных случаев?
5. Чем Вы объясните стиль Вашего общения?

**УПРАЖНЕНИЕ 4.** Составьте список Ваших индивидуально-психологических качеств по следующей схеме:

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 30 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

В левом столбце перечислите те качества, которые помогают Вам в конструктивном общении, а в правом — те качества, которые мешают конструктивному общению. Затем попросите своих родственников, друзей, знакомых (экспертов) дополнить этот список.

После этого проанализируйте список, ответив для себя на вопрос:

Почему Ваши представления о себе (Я-концепция) не совпали с представлениями о Вас других людей в целом и по каждой конкретной позиции? Попытайтесь вспомнить конкретные жизненные ситуации, которые подтверждали бы или опровергли дополнения экспертов.

**III Задание:** Проведите конфликтологический анализ следующей ситуации:

Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки.

Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник не способен выполнять обязанности по должности. Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и в категоричной форме требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт.

**IV Задание:** Проанализируйте свои действия, направленные на поиск возможных вариантов решения конфликта в Вашей социальной практике, ответив на следующие вопросы:

1. Удавалось ли Вам найти такие варианты?
2. Что мешало этому процессу?
3. Какой вариант решения Вам видится сегодня?
4. Всегда ли выбранный Вами вариант был лучшим?

**V Задание:** Вспомните, часто ли Ваши конфликты заканчивались полным разрывом взаимоотношений с конфликтующей стороной? Сожалели ли Вы потом об этом? Возможно ли было разрешение таких конфликтов с сохранением взаимоотношений.

**VI Задание:** Проанализируйте конфликты, которые происходили с Вашим участием по моделям поведения своего соперника, ответив на следующие вопросы:

1. Какие модели поведения Вашего соперника имели место в конфликтном взаимодействии?
2. В каких конкретных поведенческих характеристиках проявлялась каждая из моделей поведения?
3. Чем Вы можете объяснить выбранную модель поведения?
4. Был ли адекватен стиль Вашего общения в каждом из конкретных случаев?
5. Чем Вы объясните стиль Вашего общения?


### **Кейс-задача 1**

Управление конфликтами различных типов в организации.

Цель: Развитие навыков принятия конструктивных решений по управлению конфликтами в организации.

Содержание: Анализ кейс-историй.

**КЕЙС-ИСТОРИЯ:** В одной организации руководителем стал бывший заместитель директора. Во время предыдущей деятельности у него сложились сложные отношения с

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. <b>31</b> из <b>39</b>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____


некоторыми сотрудниками, которых он искренне считал плохими работниками. Став руководителем, он уволил без соблюдения законодательства нескольких сотрудников. Те обратились в суд. Сотрудников восстановили на работе, а в коллективе возросла напряженность. Руководитель обратился за помощью к конфликтологу с надеждой, что конфликтолог поможет ему довести «праведное дело» борьбы с недобросовестными работниками до победы.

Но только после общения с конфликтологом он осознал, что его личная неприязнь к этим работникам мешает объективно оценить их служебную деятельность и не дает возможности найти эффективные способы снятия конфликтных ситуаций. В результате он стал прислушиваться к советам и рекомендациям конфликтолога. Вскоре ситуация получила конструктивное разрешение.

### **Кейс-задача 2**

Корпоративный конфликт в сфере легкой промышленности На хлопчатобумажном комбинате (ХБК) города N вследствие экономических, политических и финансовых ошибок предприятия произошел конфликт. Арбитражный суд признал комбинат банкротом и принял решение ввести здесь конкурсное производство. В тот момент претендентов было двое: новосибирцы, уже владевшие меланжевым производством, и омичи, с которыми, поднимая комбинат, работал Шепелев, генеральный директор ХБК с 2018 г. Перевес был на стороне новосибирцев. На ХБК уже пытались наладить производство, но попытки не увенчались успехом. В 2018 г. гендиректором ХБК стал Александр Шепелев, работавший до этого на канифольном и шинном заводах (потом заместителем главы администрации города N). Усилиями нового директора к июлю 2019 г. комбинат производил более миллиона погонных метров ткани. И все же на предприятии заговорили о банкротстве: многим, в том числе Шепелеву, казалось, что в этом случае акционерное общество погасит часть долгов, которые тянули его вниз, а само производство заинтересует инвесторов. Вдохновлял и пример еще одного текстильного предприятия города N - меланжевого комбината (МК), уже прошедшего через банкротство: его выкупили новосибирцы, после чего новое юридическое лицо, возникшее на месте прежнего ЗАО МК «Меланжист», начало свой непростой путь вверх. Руководству казалось, что они ничем не хуже «Меланжиста» и справятся своими силами, что не стоит прибегать к кардинальным мерам - арбитражному суду и передаче компании другим предпринимателям.

Сейчас ХБК стремится получить еще время и шанс на возрождение предприятия. Новосибирские бизнесмены в свое время уже выкупили меланжевый комбинат (который «поставили на ноги») и теперь желали так же поступить с обанкротившимся ХБК. Они хотят в свое ЗАО МК «Меланжист» включить хлопчатобумажный комбинат. Работники ХБК поддерживают новосибирцев (хотя есть риск, что они вообще могут остаться безработными). Также на стороне новосибирских бизнесменов энергоснабжающая организация «Nэнерго», которому ХБК задолжал порядочную сумму денег, и многие другие кредиторы. Для администрации края закрытие и долги ХБК - удар по экономическим, социальным и политическим силам края. В свою очередь ЗАО МК «Меланжист» заинтересовано в приобретении еще одного упавшего производства, так как у новосибирцев уже есть опыт налаживания работы комбината с получением впоследствии немалых денежных доходов. Они готовы взять не только оборудование и технологии с ХБК, но и потерявших ранее

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 32 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

работу трудящихся комбината. Негативную роль в этом конфликте сыграли принятое решение Правительства РФ о снижении с 30 до 15% пошлины на ввоз тканей из-за рубежа и введение налога на добавленную стоимость на хлопок. Кроме того, эффект девальвации рубля, на котором пытался подняться ХБК, закончился гораздо раньше, чем там начались серьезные перемены в управлении. Комбинат, выпускавший более миллиона погонных метров тканей, был убыточным, окупаемость составляла 40%, т. е. на каждый рубль, вложенный в производство, от продажи товаров восполнялось лишь 40 копеек. Поэтому перспективы существования предприятия рассматривались уже давно.


Окончательную точку в решении передачи компании другим владельцам поставил долг 18 млн рублей и далее последовавший арбитражный суд, чем новосибирцы удачно воспользовались. Развитие конфликта началось в 2019 г., когда арбитражный суд признал ХБК банкротом и принял решение ввести конкурсное производство, что вызвало на комбинате панику. Конфликт достиг пика, когда конкурсный управляющий ОАО «ХБК» Геннадий Бойнов пришел забрать необходимые заводские печати у прежнего генерального директора Александра Шепелева. После чего был повален на пол Шепелевым и, по словам Бойнова, побит. Шепелев прокомментировал этот факт так: у Бойнова не было официальных, правильно составленных документов на передачу печати, а физическое насилие — это вранье. Это дело не получило дальнейшего развития, так как неизвестно, кто прав, кто виноват, - свидетелей не было. Солгать были причины как у первого, так и у второго.

По результатам работы суда и юристов, действия ЗАО МК «Меланжист» были абсолютно оправданы, так как они действовали на законных основаниях. Однако полностью свои обещания «Меланжист» не выполнил. Так, в редакцию местной газеты «N-ский курс» стали обращаться работники ЗАО МК «Меланжист», рассказывая, что людей, которые работают на второй промплощадке (так стали называть бывший ХБК), увольняют. 700 из 900 работавших на момент открытия конкурсного производства были приняты в ЗАО «Меланжист», и именно эти люди (а вернее, их часть) в первую очередь подпали под сокращение. Как оказалось, новосибирцы не пытались наладить работу ХБК, а имели другие планы — строительство крупного торгового центра на месте комбината. Но ни администрация края, ни бывший генеральный директор ХБК уже не могли вмешаться в их деятельность.

Задания:

1. Проанализируйте объективные элементы структуры конфликта.
2. Предложите PR-мероприятия для управления конфликтом (в интересах одной из сторон).
3. Проанализируйте среду конфликта.



 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 33 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель методических рекомендаций СРС – определить роль и место самостоятельной работы студентов в учебном процессе; конкретизировать ее уровни, формы и виды; обобщить методы и приемы выполнения определенных типов учебных заданий, традиционных для гуманитарного и обществоведческого образования; объяснить критерии оценивания.

Самостоятельная работа студентов является одной из основных форм внеаудиторной работы при реализации учебных планов и программ. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом. Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Студенту предоставляется возможность работать во время учебы более самостоятельно, чем учащимся в средней школе. Студент должен уметь планировать и выполнять свою работу.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Этапы самостоятельной работы:


- осознание учебной задачи, которая решается с помощью данной самостоятельной работы;
- ознакомление с инструкцией о её выполнении;
- осуществление процесса выполнения работы;
- самоанализ, самоконтроль;
- проверка работ студента, выделение и разбор типичных преимуществ и ошибок.

Самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом учебного процесса для каждого студента и определяется учебным планом.

При определении содержания самостоятельной работы студентов следует учитывать их уровень самостоятельности и требования к уровню самостоятельности выпускников для того, чтобы за период обучения искомый уровень был достигнут.

### 1 Содержание СРС

Тема занятия	Методы проведения занятий, оценочные средства
<b>Тема 1 Современное представление об управлении конфликтами</b> 1 Развитие конфликтологии 2 Общенаучное представление о конфликте 3 Свойства конфликта	Метод обучения: частично-поисковый Оценочное средство: структурно-логические схемы
<b>Тема 2 Руководитель как субъект управления конфликтами в организациях</b> 1 Конфликтологические функции руководителя	Метод обучения: творчески-репродуктивный Оценочное средство: слайд-

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 34 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

2 Содержание конфликтологической деятельности юриста, психолога, специалиста по связям с общественностью	презентация
<b>Тема 3 Типы конфликтов в организации</b> 1 Причины и факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну 2 Буллинг и моббинг: особенности проявления	Метод обучения: частично-поисковый Оценочное средство: структурно-логические схемы
<b>Тема 4 Социально-психологические основы управления конфликтами в организации</b> 1 Соотношение стратегии и тактики в конфликтологии 2 Виды тактик воздействия на оппонента	Метод обучения: творчески-репродуктивный Оценочное средство: слайд-презентация
<b>Тема 5 Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации</b> 1 Содержание социометрического метода в конфликтологической практике 2 Социологические методики прогнозирования конфликтов в организации	Метод обучения: иллюстративный Оценочное средство: структурно-логические схемы
<b>Тема 6 Стратегии, методы и технологии управления конфликтами в организации</b> 1 Эффективность экспертного метода управления конфликтами в организации У. Мастенбука 2 Формы и правила применения критики	Метод обучения: резюмирующее воспроизведение Оценочное средство: слайд-презентация

## 2 Методы и приемы самостоятельной работы студентов


### 2.1 Работа с научной литературой для подготовки структурно-логической схемы и (или) проекта слайд-презентации

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой позволяют экономить время и повышают продуктивность.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования научного способа познания. Основные приемы можно свести к следующим:

- составить перечень книг, с которыми следует познакомиться;
- перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых работ, а что выходит за рамки официальной учебной деятельности, и расширяет общую культуру);
- обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых работ это позволит экономить время);
- определить, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть;
- при составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями, которые помогут сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время;

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 35 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

- все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц);

- если книга – собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора;

- следует выработать способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать).

Таким образом, чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Грамотная работа с книгой, особенно если речь идет о научной литературе, предполагает соблюдение ряда правил, для овладения которыми необходимо настойчиво учиться. Организуя самостоятельную работу студентов с книгой, преподаватель обязан настроить их на серьезный, кропотливый труд.


Прежде всего, при такой работе невозможен формальный, поверхностный подход. Не механическое заучивание, не простое накопление цитат, выдержек, а сознательное усвоение прочитанного, осмысление его, стремление дойти до сути – вот главное правило.

Другое правило – соблюдение при работе над книгой определенной последовательности. Вначале следует ознакомиться с оглавлением, содержанием предисловия или введения. Это дает общую ориентировку, представление о структуре и вопросах, которые рассматриваются в книге. Следующий этап – чтение. Первый раз целесообразно прочитать книгу с начала до конца, чтобы получить о ней цельное представление. При повторном чтении происходит постепенное глубокое осмысление каждой главы, критического материала и позитивного изложения; выделение основных идей, системы аргументов, наиболее ярких примеров и т.д. Непременным правилом чтения должно быть выяснение незнакомых слов, терминов, выражений, неизвестных имен, названий. Студенты с этой целью заводят специальные тетради или блокноты. Важная роль в связи с этим принадлежит библиографической подготовке студентов. Она включает в себя умение активно, быстро пользоваться научным аппаратом книги, справочными изданиями, каталогами, умение вести поиск необходимой информации, обрабатывать и систематизировать ее.

## 2.2 Методические рекомендации по составлению материалов-презентаций

Это вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint.

Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	<b>стр. 36 из 39</b>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у студентов навыки работы на компьютере. Материалы-презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint.

В качестве материалов презентаций могут быть представлены результаты любого вида внеаудиторной самостоятельной работы, по формату соответствующие режиму презентаций. Одной из форм задания может быть реферат-презентация. Данная форма выполнения самостоятельной работы отличается от написания реферата и доклада тем, что студент результаты своего исследования представляет в виде презентации. Серией слайдов он передаёт содержание темы своего исследования, её главную проблему и социальную значимость.

Слайды позволяют значительно структурировать содержание материала и, одновременно, заостряют внимание на логике его изложения. Происходит постановка проблемы, определяются цели и задачи, формулируются вероятные подходы её разрешения. Слайды презентации должны содержать логические схемы реферируемого материала.

Студент при выполнении работы может использовать картографический материал, диаграммы, графики, звуковое сопровождение, фотографии, рисунки и другое. Каждый слайд должен быть аннотирован, то есть он должен сопровождаться краткими пояснениями того, что он иллюстрирует.

Во время презентации студент имеет возможность делать комментарии, устно дополнять материал слайдов. После проведения демонстрации слайдов реферата студент должен дать личную оценку социальной значимости изученной проблемной ситуации и ответить на заданные вопросы.

Роль студента:

- изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;
- оформить работу и предоставить к установленному сроку.

Критерии оценки проекта слайд-презентации

«отлично» (А, А-, 4.0-3.67, 90-100%):

Общая информация - данная информация кратка и ясна. Использовано более одного ресурс

Тема - сформулирована и раскрыта тема. Полностью изложены основные аспекты темы

Применение и проблемы - отражены области применения темы. Изложена стратегия решения проблем


Элементы оформления - ясный план для создания красивой и полной презентации.

Эффекты, фоны, графики и звуки, акцентирующие внимание на изложенной информации «хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%):

Общая информация - достаточно точная информация. Использовано более одного ресурса

Элементы оформления

Тема - сформулирована и раскрыта тема. Ясно изложен материал

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 37 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Применение и проблемы - отражены области применения темы. Процесс решения практически завершен

Элементы оформления - точный план для создания хорошо оформленной презентации. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фоны «удовлетворительно» (C+, C, C-, D+, D, 2.33-1.0, 50-74%):

Общая информация - информация частично изложена. В работе использован только один ресурс

Тема - тема частично раскрыта. Некоторый материал изложен некорректно

Применение и проблемы - отражены некоторые области применения темы. Процесс решения неполный

Элементы оформления - частичный план для создания красочной презентации. Слайды просты в понимании

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%):

Общая информация - тема предмета не очевидна. Информация не точна или не дана

Тема - не раскрыта и не ясна. Объяснения некорректны, запутаны или не верны

Применение и проблемы - не определена область применения данной темы. Процесс решения неточный или неправильный

Элементы оформления - отсутствует план для создания полной и хорошо оформленной презентации

### 2.3 Методические рекомендации по составлению структурно-логических схем

Составление структурно-логических схем (СЛС) — один из эффективных приемов познавательного вдумчивого чтения. Он помогает обучающимся сделать процесс изучения текста упорядоченным, организованным, целенаправленным и, одновременно, более творческим, оригинальным.

В схемах при помощи стрелок показывается причинно-следственная связь суждений, умозаключений, понятий, приводящих к выводу по определенной теме или проблеме, то есть присутствуют анализ, синтез и сравнение.

СЛС демонстрирует ассоциативные, логические связи понятий, суждений, умозаключений, оперируя которыми можно:

- сформулировать проблематику изучаемого произведения;
- выявить авторскую позицию;
- объяснить смысловую структуру.


Структурно-логические схемы могут быть 3 видов:

1 вид: СЛС «Следование» — алгоритм, в котором суждения, умозаключения, понятия имеют однократную последовательную связь.

2 вид: СЛС «Циклическая» — алгоритм, в котором выявлены смысловые аналогии, повторяющиеся по заданному логической цепочкой циклу в причинно-следственной связи.

3 вид: СЛС «Образно-наглядная» — алгоритм, который строится на основе образа (например, часы, древесный срез (полукружия) в причинно-следственной связи понятий, суждений, умозаключений по заданной проблеме исследования.

Структурно-логические схемы — это универсальный инструмент для активизации всех познавательных способностей учащихся, к которым относятся восприятие, воображение, память, представление, мышление, но, главное, в результате системного

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	<b>стр. 38 из 39</b>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

подхода к освоению учебного материала происходит повышение интеллектуально — творческого потенциала.

Порядок выполнения:

- ознакомьтесь с текстом, прочитайте, выделите информационно значимые места текста;
- составьте план текста, который поможет вам в логике изложения группировать материал;
- сделайте наброски схемы, используя основные понятия;
- представьте структуру схемы, наиболее распространенными являются схемы «генеалогическое древо» и «паучок».

В схеме «генеалогическое древо» выделяются основные составляющие наиболее сложного понятия, ключевые слова и т.п. и располагаются в последовательности «сверху вниз» - от общего понятия к его частным составляющим.

В схеме «паучок» название темы или вопроса записывается и заключается в овал, который составляет «тело паучка». Затем продумывается, какие понятия являются основными, их записывают на схеме так, что они образуют «ножки паучка». Для того чтобы усилить устойчивость «ножки», к ним присоединяют ключевые слова или фразы, которые служат опорой для памяти. В заключение просмотрите схему еще раз, определите основное содержание проработанного материала, оцените наглядность и понятность для вас информации.


Критерии оценки структурно-логических схем

«отлично» (А, А-, 4.0-3.67, 90-100%) - изложение знаний в графической форме полное, соответствует учебному материалу; выделены существенные дидактические единицы знаний, установлены связи между ними, зафиксированы в виде знаково-символьных структур; самостоятельное применение знаний; отмечается творческий, нестандартный подход к оформлению, представлению опорного конспекта, освещению теоретического материала;

«хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%) - изложение знаний в графической форме полное, соответствует учебному материалу; допускаются отдельные незначительные ошибки при выделении дидактических единиц знаний; наблюдаются незначительные ошибки в установлении связей между дидактическими единицами; в самостоятельной деятельности небольшая помощь преподавателя.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%) - изложение знаний неполное; допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя; имеются затруднения при выделении существенных признаков дидактических единиц знаний, нарушены их взаимосвязи; недостаточная самостоятельность при выполнении заданий воспроизводящего материала;

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%) - изложение учебного материала неполное, бессистемное; имеются существенные ошибки, которые обучающиеся не в состоянии исправить даже с помощью преподавателя; отмечается неумение производить простейшие операции выбора и анализа представленного текста.

 <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b> Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Методические рекомендации для подготовки к занятиям лекционного, семинарского типа и к самостоятельной работе студентов по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в бизнесе» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 39 из 39	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.1	Светлов В. А., Семенов В. А.	Конфликтология: учебник для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/492413">https://urait.ru/bcode/492413</a> )	Москва: Юрайт, 2022	ЭБС
Л1.2	Емельянов С. М.	Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/492357">https://urait.ru/bcode/492357</a> )	Москва: Юрайт, 2022	ЭБС

### Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Черкасская Г. В., Бадхен М. Л.	Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/492887">https://urait.ru/bcode/492887</a> )	Москва: Юрайт, 2022	ЭБС
Л2.2	Лопарев А. В., Знаменский Д. Ю.	Конфликтология: учебник для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/490115">https://urait.ru/bcode/490115</a> )	Москва: Юрайт, 2022	ЭБС
Л2.3	Леонов Н. И.	Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/516451">https://urait.ru/bcode/516451</a> )	Москва: Юрайт, 2023	ЭБС

## СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ, ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ И ЭЛЕКТРОННЫЕ БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. – URL: <http://elibrary.ru>
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс]. – URL: <http://e.lanbook.com>
3. Университетская библиотека on-line [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.biblioclub.ru>
4. Электронная библиотечная система издательства «Юрайт» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.urait.ru>
5. Публикации по экономике и финансам [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.finansy.ru>
6. Сайт Федеральной службы государственной статистики РФ [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.gks.ru/>
7. Сайт Министерства финансов РФ [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.minfin.ru>
8. Сайт Ассоциации «Аудиторская палата России» – URL: <https://sroapr.ru/>
9. Справочно-правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]. – URL: <http://garant-zs.ru/sistema-garant/spsstep/>

## Отметки о продлении срока действия

Методические рекомендации пролонгированы на 2024 / 2025 учебный год решением учёного совета Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «29» февраля 2024 г. Протокол № 7
Методические рекомендации пролонгированы на 20__ / 20__ учебный год решением учёного совета Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «__» _____ 20__ г. Протокол № ____
Методические рекомендации пролонгированы на 20__ / 20__ учебный год решением учёного совета Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «__» _____ 20__ г. Протокол № ____