

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кудрявцев М.Г.
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 26.03.2026
Уникальный программный ключ:
790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»
(Университет Вернадского)**

Кафедра Территориального управления и планирования

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«26» марта 2026 г. протокол № 8



Рабочая программа дисциплины

Управление конфликтами

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы Предпринимательство в индустрии туризма

Квалификация: бакалавр 43.03.02 Туризм

Форма обучения очная, очно-заочная

Балашиха 2026.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Рабочая программа дисциплины разработана к.э.н., доцентом кафедры Территориального управления и планирования Кондрашовой О.Н.

Рецензент: д.э.н., профессор кафедры Территориального управления и планирования Гайдаенко А.А.

1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикатор сформированности компетенции Планируемые результаты обучения
Общепрофессиональная компетенция	
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;	
ОПК-7.1 особенности и методы безопасного обслуживания потребителей; правила охраны труда и техники безопасности	<p>Знать: Особенности и методы безопасного обслуживания потребителей, понимание рисков, связанных с предоставлением услуг, и способов их минимизации. В сфере гостеприимства и общественного питания - знание правил санитарии, гигиены, предотвращения пищевых отравлений, а также мер по обеспечению безопасности гостей.</p> <p>Правила охраны труда и техники безопасности, общие требования к организации рабочего места, использованию оборудования, работе с опасными материалами и т. д..</p> <p>Нормы и требования, регулирующие охрану труда и технику безопасности: положения Трудового кодекса РФ, приказы Минтруда, отраслевые правила (например, Правила по охране труда при эксплуатации электроустановок, объектов теплоснабжения и т. п.).</p> <p>Нормативно-правовые акты, регулирующие безопасное обслуживание. Это законы, постановления, стандарты, которые устанавливают обязательные требования к безопасности услуг и условий труда.</p> <p>Уметь: Применять на практике методы безопасного обслуживания потребителей, использовать средства индивидуальной защиты, соблюдать технологические процессы, предотвращать аварийные ситуации.</p> <p>Соблюдать правила охраны труда и техники безопасности. Это умение включает выполнение требований инструкций, прохождение инструктажей, использование средств защиты, соблюдение режимов работы и отдыха.</p> <p>Анализировать и оценивать опасные и вредные факторы производственного процесса и оборудования. Например, идентифицировать риски, связанные с конкретным видом деятельности, и принимать меры по их снижению.</p> <p>Пользоваться правовой и нормативно-технической документацией. Умение работать с законами, приказами, инструкциями, чтобы обеспечивать соответствие деятельности требованиям безопасности.</p> <p>Владеть: Навыками и опытом соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий. Это практическое применение знаний и умений в конкретных рабочих условиях.</p> <p>Способностью обеспечивать безопасность обслуживания потребителей. Включает умение организовывать рабочие процессы так, чтобы минимизировать риски для клиентов и сотрудников.</p>

<p>ОПК-7.2. применяют на практике методы безопасного обслуживания потребителей; правила охраны труда и техники безопасности</p>	<p>Знать: нормативные акты по охране труда и технике безопасности, применимые к сфере деятельности; стандарты обслуживания клиентов и внутренние регламенты компании; правила работы с потенциально опасными факторами (например, электробезопасность, пожаробезопасность); основы оказания первой помощи.</p> <p>Уметь: применять на практике методы безопасного обслуживания потребителей; проводить инструктажи и обучение сотрудников (если это входит в обязанности); оценивать риски и принимать меры по их минимизации; работать с жалобами и конфликтными ситуациями; использовать средства индивидуальной защиты и контролировать их применение.</p> <p>Владеть: навыками коммуникации с клиентами и коллегами; умениями анализировать нарушения и предлагать меры по их устранению; знаниями о специфике работ, связанных с потенциальными рисками (например, работы на высоте, с электричеством, химическими веществами); навыками работы с документацией (наряды-допуски, журналы учёта, протоколы проверок).</p>
<p>ОПК-7.3 навыками и опытом соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности</p>	<p>Знать: Нормативные акты. Трудовой кодекс РФ, федеральные законы Требования к рабочим местам. Условия, которые должны обеспечиваться работодателем: соответствие оборудования и конструкций стандартам, соблюдение сроков ремонтов, требования пожарной и электробезопасности. Порядок проведения инструктажей и обучения. Виды инструктажей (вводный, первичный, повторный, целевой, внеплановый), программы обучения (программы А, Б, В), требования к стажировке на рабочем месте. Правила реагирования на аварийные ситуации. Действия при пожаре, аварии с электрооборудованием, выбросе опасных веществ и т. д.. Порядок расследования несчастных случаев и профессиональных заболеваний. Виды несчастных случаев, подлежащих расследованию, сроки и порядок расследования, оформление документации. Методы оценки профессиональных рисков. Источники и характеристики вредных и опасных производственных факторов, порядок их идентификации и оценки.</p> <p>Уметь: Соблюдать требования охраны труда. Правильно использовать оборудование, инструменты, сырьё и материалы, применять технологию работы, использовать СИЗ. Проводить инструктажи и обучение. Для руководителей и специалистов это включает подготовку и проведение инструктажей, разработку программ обучения. Оценивать риски. Идентифицировать потенциально вредные и опасные производственные факторы, анализировать профессиональные риски, разрабатывать меры по их снижению. Реагировать на аварийные ситуации. Немедленно прекращать работу при обнаружении неисправности оборудования, сообщать о происшествиях руководителю, оказывать первую помощь при необходимости.</p>

	<p>Работать с документацией. Оформлять протоколы, заполнять формы документов, вести журналы инструктажей, составлять отчёты.</p> <p>Использовать цифровые инструменты. Работать с электронными платформами, справочно-информационными системами, базами данных.</p>
	<p>Владеть: Навыками работы с СИЗ. Умение правильно применять средства индивидуальной и коллективной защиты.</p> <p>Коммуникативными навыками. Способность доносить до коллег важность соблюдения правил безопасности, выстраивать диалог, разрешать конфликты.</p> <p>Организационными навыками. Умение планировать мероприятия по охране труда, контролировать их выполнение.</p> <p>Аналитическими способностями. Способность анализировать состояние производственного травматизма, эффективность мер по устранению нарушений.</p> <p>Навыками работы с документами. Владение MS Office, правовыми системами (КонсультантПлюс, Гарант) и другими профессиональными инструментами.</p>

2. Цели и место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление конфликтами» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений профессиональной образовательной программы высшего образования Направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль Предпринимательство в индустрии туризма

Целями изучения дисциплины «Управление конфликтами» являются получение обучающимися теоретических знаний об основах управления конфликтами; приобретение практических умений и навыков выявления, оценки конфликтного поведения, его предупреждения и профилактики.

3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	4 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	4
часов	144
Аудиторная (контактная) работа, часов	64,25
в т.ч. занятия лекционного типа	32
занятия семинарского типа	32
промежуточная аттестация	0,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	75,75
Контроль	4
Вид промежуточной аттестации	зачёт

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
Раздел 1. Теоретические аспекты управления конфликтами	72	32	40	ОПК-1
Раздел 2. Методические аспекты управления конфликтами	68	32,25	35,75	
Итого за семестр	140	64,25	75,75	
Промежуточная аттестация	4	0,25	-	
ИТОГО по дисциплине	144	64,25	75,75	

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Теоретические аспекты управления конфликтами

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 1: Теоретические основы управления конфликтами 1. Понятие и сущность конфликтов, основные подходы к определению 2. Социально-правовые условия возникновения конфликтов 3. Этапы развития конфликтной ситуации 4. Формы проявления конфликтов 5. Последствия конфликтов. 6. Управленческие решения по предотвращению конфликтов

Тема 2: Стратегии поведения в конфликтной ситуации в профессиональной деятельности 1. Современные методы оценки конфликтного поведения 2. Особенности поведения в конфликтных ситуациях 3. Методы противодействия предотвращения и недопущения конфликтов

Тема 3 Межличностные конфликты. 1. Конфликт руководитель-подчиненный 2. Конфликты внутри коллектива 3. Предупреждение вертикальных конфликтов. 4. Конфликты с клиентами и партнерами 5. Формирование корпоративной культуры

Тема 4. Мониторинг и диагностика конфликтов 1. Задачи диагностики конфликтов, этапы подготовки и проведения 2. Инструменты мониторинга 3. Риск возникновения конфликтов: понятие, классификация, оценка.

Раздел 2. Методические аспекты управления конфликтами

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 5. Противодействие и профилактика конфликтов 1. Организационные мероприятия 2. Коммуникации и обратная связь 3. Обучение и развитие персонала 4. Методы формирования и поддержания корпоративной культуры 5. Морально-этические аспекты деятельности работников.

Тема 6. Инструменты и технологии предупреждения конфликтов 1. Внедрение таск-трекеров и систем управления проектами: фиксация задач, сроков, договорённостей. 2. Использование платформ для корпоративного обучения: курсы по коммуникации и управлению конфликтами. 3. Опросы и аналитика вовлечённости: раннее выявление зон напряжения в коллективе. 4. Цифровые инструменты для анонимной обратной связи

Тема 7. Специальные сценарии и профилактика конфликтов 1. Порядок предотвращения и урегулирования конфликта интересов в организациях 2. Разработка и внедрение в практику стандартов и процедур, направленных на обеспечение добросовестной работы организации 3. Консультирование и обучение работников организации 4. Внутренний контроль и аудит

Тема 8. Профилактика конфликтов при внедрении изменений: управление сопротивлением, вовлечение сотрудников. 1. Работа с многопоколенческими коллективами: учёт различий в ценностях и стилях работы. 2. Межкультурные конфликты: обучение толерантности и взаимопониманию в международных командах. 3. Конфликты из-за конкуренции за ресурсы: прозрачные механизмы распределения бюджета, премий, проектов. 4. Профилактика дискриминации и буллинга: политика нулевой терпимости, чёткие санкции

Тема 9. Основы бесконфликтного взаимодействия с клиентами и партнерами 1. Ключевые принципы 2. Практические техники 3. Дополнительные техники: скрипты общения - шаблоны ответов для типовых ситуаций — это поможет сотрудникам держать разговор в конструктивном русле. Обучение персонала - тренинги и ролевые игры для отработки навыков работы с возражениями. База претензий. Фиксация жалоб, чтобы выявлять повторяющиеся проблемы и улучшать процессы. Автоматизация. CRM-системы и чат-боты для ускорения обработки запросов и напоминаний.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16319-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585409> (дата обращения: 15.05.2026).

2. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебник для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588614> (дата обращения: 15.05.2026).

3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17041-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585775> (дата обращения: 15.05.2026).

Дополнительная литература:

1. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14697-4. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582749> (дата обращения: 15.05.2026).

2. Черненко, В. А. Стратегии антикризисного управления предприятием : учебник для вузов / В. А. Черненко, Н. Ю. Шведова. — 5-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 119 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09517-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/600204> (дата обращения: 15.05.2026).

6.3 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-П от 26.02.2020 на 5 лет, пролонгирован с 26.02.2025 сроком на 5 лет

2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно

3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно

4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021

5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ

6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgunh.ru (свободно распространяемое)

2. Право использования программ для ЭВМ MirapolisHCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.

3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.

4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)

2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)

3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.

4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)

5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>

6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

<p>Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный</p>	<p>143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 129 Площадь помещения 118,1 кв.м № по технической инвентаризации 140, этаж 1</p>
<p>Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучавшихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный</p>	<p>143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.</p>	<p>143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.</p>	<p>143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3</p>
<p>Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.</p>	<p>143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1</p>

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной
аттестации обучающихся по дисциплине**

Управление конфликтами

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы Предпринимательство в индустрии
туризма

Квалификация: бакалавр 43.03.02 Туризм

Форма обучения очная, очно-заочная

Балашиха 2026.

1.Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Планируемые результаты обучения
<p>ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>знать: особенности и методы безопасного обслуживания потребителей; правила охраны труда и техники безопасности уметь: применять на практике методы безопасного обслуживания потребителей; правила охраны труда и техники безопасности владеть: навыками и опытом соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности</p>
	<p>Продвинутый (хорошо)</p>	<p>Знает твердо: особенности и методы безопасного обслуживания потребителей; правила охраны труда и техники безопасности Умеет уверенно: применять на практике методы безопасного обслуживания потребителей; правила охраны труда и техники безопасности Владет уверенно: навыками и опытом соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности</p>
	<p>Высокий (отлично)</p>	<p>Имеет сформировавшееся систематические знания: особенности и методы безопасного обслуживания потребителей; правила охраны труда и техники безопасности Имеет сформировавшееся систематическое умение: применять на практике методы безопасного обслуживания потребителей; правила охраны труда и техники безопасности Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками и опытом соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности</p>

2. Описание шкал оценивания

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Форма текущего контроля	Отсутствие усвоения (ниже порогового)*	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение реферата, доклада	не выполнен	Цель и задачи реферата достигнуты частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. В реферате выявлены значительные отклонения от требований методических указаний.	Цель и задачи выполнения реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена. Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.	Цель написания реферата достигнута, задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Реферат выполнен согласно требованиям.
Опрос устный	не верный ответ или более 50% неправильно	Верно более 50% ответа, но менее 70%	Верно более 70% ответа, но есть ошибки	Ответ без ошибок
Итоговое тестирование	не выполнено или более 50% заданий выполнены неправильно	Выполнено более 50% всех заданий, но менее 70%	Выполнено более 70% заданий, но есть ошибки	Все задания выполнены без ошибок

* Студенты, показавшие уровень усвоения ниже порогового, не допускаются к промежуточной аттестации по дисциплине.

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен в виде итогового теста, курсовая работа)

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итоговых тестов (не менее 15 вопросов на вариант)	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы для устных опросов

Тема 1. Теоретические основы управления конфликтами

1. Понятие и сущность конфликтов, основные подходы к определению
2. Социально-правовые условия возникновения конфликтов
3. Этапы развития конфликтной ситуации
4. Формы проявления конфликтов
5. Последствия конфликтов.
6. Управленческие решения по предотвращению конфликтов

Тема 2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации в профессиональной деятельности

1. Современные методы оценки конфликтного поведения
2. Особенности поведения в конфликтных ситуациях
3. Методы противодействия предотвращения и недопущения конфликтов

Тема 3. Межличностные конфликты.

1. Конфликт руководитель-подчиненный
2. Конфликты внутри коллектива
3. Предупреждение вертикальных конфликтов.
4. Конфликты с клиентами и партнерами
5. Формирование корпоративной культуры

Тема 4. Мониторинг и диагностика конфликтов

1. Задачи диагностики конфликтов, этапы подготовки и проведения
2. Инструменты мониторинга
3. Риск возникновения конфликтов: понятие, классификация, оценка.

Тема 5. Противодействие и профилактика конфликтов

1. Организационные мероприятия;
2. Коммуникации и обратная связь
3. Обучение и развитие персонала
4. Методы формирования и поддержания корпоративной культуры
5. Морально-этические аспекты деятельности работников.

Тема 6. Инструменты и технологии предупреждения конфликтов

1. Внедрение таск-трекеров и систем управления проектами: фиксация задач, сроков, договорённостей.
2. Использование платформ для корпоративного обучения: курсы по коммуникации и управлению конфликтами.
3. Опросы и аналитика вовлечённости: раннее выявление зон напряжения в коллективе.
4. Цифровые инструменты для анонимной обратной связи

Тема 7. Специальные сценарии и профилактика конфликтов

1. Порядок предотвращения и урегулирования конфликта интересов в организациях
2. Разработка и внедрение в практику стандартов и процедур, направленных на обеспечение добросовестной работы организации
3. Консультирование и обучение работников организации
4. Внутренний контроль и аудит

Тема 8. Профилактика конфликтов при внедрении изменений: управление сопротивлением, вовлечение сотрудников.

1. Работа с многопоколенческими коллективами: учёт различий в ценностях и стилях работы.
2. Межкультурные конфликты: обучение толерантности и взаимопониманию в международных командах.
3. Конфликты из-за конкуренции за ресурсы: прозрачные механизмы распределения бюджета, премий, проектов.
4. Профилактика дискриминации и буллинга: политика нулевой терпимости, чёткие санкции

Тема 9. Основы бесконфликтного взаимодействия с клиентами и партнерами

1. Ключевые принципы бесконфликтного взаимодействия с клиентами и

партнерами

2. Практические техники бесконфликтного взаимодействия с клиентами и партнерами

3. Дополнительные техники бесконфликтного взаимодействия с клиентами и партнерами: Скрипты общения - шаблоны ответов для типовых ситуаций.

4. Обучение персонала - тренинги и ролевые игры для отработки навыков работы с возражениями.

5. База претензий. Фиксация жалоб, чтобы выявлять повторяющиеся проблемы и улучшать процессы.

6. Автоматизация бесконфликтного взаимодействия с клиентами и партнерами. Использование CRM-систем и чат-ботов для ускорения обработки запросов и напоминаний.

Темы докладов и рефератов

1. Конфликт как социальное явление.

2 Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации.

3 Источники и причины конфликтов.

4 Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики.

5 Природа противоречия, лежащего в основе конфликта.

6 Структурный конфликт и его разновидности.

7 Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт.

8 Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления.

9 Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками.

10 Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации.

11 Типы и ранги субъектов конфликта.

12 Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия.

13 Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс.

14 Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение.

15 Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу.

16 Основные модели завершения конфликта.

17 Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления.

18 Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин).

19 Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности.

20 Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.

21 Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы.

22 Формы проявления внутриличностных конфликтов.

23 Переживание как основа внутриличностного конфликта.

24 Последствия и проявления внутриличностных конфликтов.

25 Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

26 Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях.

27 Развитие стрессоустойчивости.

28 Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов.

29 Роль конфликта в формировании и развитии личности.

- 30 Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования.
- 31 Причины возникновения межличностных конфликтов.
- 32 Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты.
- 33 Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций.
- 34 Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций.
- 35 Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.
- 36 Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте.
- 37 Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт.
- 38 Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии.
- 39 Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.
- 40 Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния.
- 41 Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов.
42. Особенности разрешения групповых конфликтов.
43. Особенности разрешения семейных конфликтов.
44. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
45. Тактические приемы ведения переговоров.
46. Особенности подготовки к переговорам.

Вопросы для проведения зачета

1. Предмет и объект конфликтологии.
2. Место конфликтологии в системе научного знания.
3. Цели и задачи конфликтологии.
4. Методы конфликтологии.
5. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации.
6. Типы и ранги субъектов конфликта
7. Понятие и сущность стрессоустойчивости
8. Сущность конфликта, его границы и формы.
9. Структура конфликта.
10. Типология конфликтов.
11. Повод и причина конфликта.
12. Объективные причины конфликтов.
13. Субъективные причины конфликтов.
14. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
15. Предконфликтный период.
16. Стадия открытого конфликта.
17. Послеконфликтный период.
18. Специфика межличностных конфликтов.
19. Типы межличностных конфликтов и их причины.
20. Проблема конфликтных личностей.
21. Конфликт «личность-группа».
22. Межгрупповые конфликты.
23. Трудовые конфликты.
24. Особенности конфликтов в сфере управления.
25. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
26. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.

27. Понятие «управление конфликтом».
28. Методы управления конфликтами.
29. Диагностика конфликтов.
30. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
31. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
32. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
33. Стили конфликтного поведения.
34. Способы разрешения конфликта.
35. Методика разрешения конфликтов.
36. Общая характеристика переговоров.
37. Динамика переговорного процесса.
38. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
39. Психологические условия успеха на переговорах.
40. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
41. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта.
42. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта.
43. Руководитель как третье лицо в конфликте.
44. Современные проблемы развития конфликтологии.
45. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.
46. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.
47. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.
48. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
49. Проблема конфликтных личностей.
50. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
51. Проблема конфликтных личностей
52. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
53. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
54. Особенности трудовых конфликтов в организации.
55. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
56. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
57. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
58. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
59. Особенности разрешения групповых конфликтов.
60. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
61. Тактические приемы ведения переговоров

Комплект оценочных материалов по дисциплине «Управление конфликтами на предприятии»

Задания закрытого типа – 2 мин. на ответ, задания открытого типа – 5 мин. на ответ

№ п/п	Задание	Варианты ответов	Верный ответ или № верного ответа	Формируемая компетенция
Задания закрытого типа				
1.	1. Способность обеих сторон идти на уступки для урегулирование разногласий:	а) компромисс б) избегание в) сотрудничество	компромисс	ОПК-7

2.	2. Переход конфликта из внутреннего состояния во внешнюю деятельность:	а) сознание б) инцидент в) причина	б) инцидент	ОПК-7
3.	4. Особое взаимодействие индивидов, групп и объединений при столкновении их несовместимых взглядов, позиций и интересов: а) социальный конфликт + б) деловое партнёрство в) социальный контакт	а) социальный конфликт б) деловое партнёрство в) социальный контакт	социальный конфликт	ОПК-7
4.	Причиной социального конфликта может быть плохая передача информации, так ли это:	а) нет б) да в) отчасти	б) да	ОПК-7
Задания открытого типа				
№ п/п	Вопрос	Ответ (составлен в виде предложения)		Формируемая компетенция
1.	Формы участия третьей стороны к разрешению конфликтов	третейский судья, арбитр, медиатор (посредник), помощник (модератор), наблюдатель		ОПК-7
2.	Социальный конфликт к разновидностям социальных конфликтов:	не относится		ОПК-7
3.	Оптимальным способом разрешение конфликтной ситуации является	достижение компромисса		ОПК-7
4.	Установите соответствие между способом разрешения социальных конфликтов и его содержанием: Компромисс:	взаимные уступки сторон в решении проблемы		ОПК-7
5.	Установите соответствие между способом разрешения социальных конфликтов и его содержанием: Переговоры:	мирная беседа обеих сторон по решению проблемы		ОПК-7
6.	Установите соответствие между способом разрешения социальных конфликтов и его содержанием: Арбитраж:	обращение за помощью в специальный орган власти		ОПК-7
7.	Обязательным условием возникновения конфликтов является	наличие конфликтной ситуации		ОПК-7

8.	Назовите этапы протекания конфликта	Тупик (противоречие), конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия	ОПК-7
9.	На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?	на этапе исследования	ОПК-7
10.	Что относится к поведенческим конфликтогенам:	проявление агрессии, превосходства, эгоизма	ОПК-7
11.	Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта:	начальная фаза	ОПК-7