

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Высшая школа управления и инноваций



УТВЕРЖДАЮ

И.о.декана

/В.В.Печковская /

«28» августа 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Магистратура

38.04.03 «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ»

Профиль «Управление персоналом в цифровой экономике»

дисциплина по выбору

Форма обучения: очная

Рабочая программа рассмотрена и одобрена

на заседании Совета Факультета.

(протокол № 5, 27.08.2025 г.)

Москва 2025

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с самостоятельно установленным МГУ образовательным стандартом (ОС МГУ) для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом», утвержденным приказом по МГУ от 30 декабря 2020 года № 1384 (в редакции приказа МГУ от 21 декабря 2021 года № 1404).

Годы приема на обучение 2024, 2025, 2026

I. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью учебной дисциплины «Управление конфликтами» является формирование у студентов системы знаний, умений и навыков по основам коммуникации и управления

деловыми отношениями, применяемых для организации работы персонала фирмы (предприятия).

Задачами дисциплины является:

- Ознакомить слушателей с мировыми тенденциями в сфере конфликтологии;
- Сформировать у слушателей представление о различных формах столкновения интересов субъектов трудовых отношений в процессе работы;
- Ознакомить слушателей с основными формами, способами и условиями управления конфликтами в организации;
- Помочь в идентификации наиболее типичных конфликтогенов, характерных для российских и зарубежных организаций;
- Выработать у слушателей навыки анализа конфликтных ситуаций в организации, по обеспечению алгоритмов их профилактики и разрешения

В процессе изучения дисциплины студенты должны: получить ясные представления о разрешении конфликтных ситуаций и выработке стратегии управления конфликтами. Особое внимание уделяется изучению и осмыслению современных проблем и реальных процессов, характеризующих состояние и уровень развития управления человеческими ресурсами и управления персоналом организации как в масштабе общества в целом, так и в высокотехнологичных предприятиях для обеспечения конкурентоспособности инновационного предприятия на рынке.

II. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление конфликтами» относится к профессиональному блоку вариативной части программы магистратуры.

Успешное освоение дисциплины базируется на знаниях, умениях и компетенциях, сформированных в процессе усвоения гуманитарных, социальных и экономических дисциплин бакалавриата, таких как «Организационная культура», «Лидерство», «Организационное поведение», «Управление человеческими ресурсами», магистратуры.

Для успешного освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основы конфликтологии;
- основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда;
- природу конфликта и типы конфликтных ситуаций;
- методы разрешения конфликтных ситуаций;

Уметь:

- выявлять и анализировать конфликтную ситуацию;
- применять методы разрешения трудовых конфликтов и споров;
- проводить профилактику трудовых конфликтов и споров;

Владеть:

- навыками анализа конфликтной ситуации в команде (группе);
- навыками урегулирования конфликтов, возникающих в процессе профессионального взаимодействия.

Знания, навыки и умения, полученные при изучении дисциплины необходимы для успешного освоения таких дисциплин, как «Управление эффективностью труда» «Управление организационная культурой», «Лидерство», «Организационное

поведение», «Эмоциональный интеллект» прохождения преддипломной практики, осуществления научно-исследовательской работы и написания выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации). Изучается на 1 курсе (1 семестр).

III. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:

УК-4. Способен организовывать и осуществлять руководство работой команды (группы), выработывая и реализуя командную стратегию для достижения поставленной цели.

УК-7. Способность определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки, формировать приоритеты личностного и профессионального развития.

ОПК-1. Способность применять при решении профессиональных задач знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической, психологической теорий и права, обобщать и критически оценивать существующие передовые практики и результаты научных исследований по управлению персоналом и в смежных областях

ПК-11. Способен определять зоны ответственности и эффективности работы персонала структурного подразделения, распределять задачи и обеспечивать материально-технические ресурсы для их исполнения.

ПК-14. Способен выстраивать эффективное общение и управленческое воздействие на основе диагностики факторов поведения личности в сложных системах с учетом индивидуальных и групповых, социально-психологических, этнических, гендерных и возрастных особенностей персонала, а также с учетом характеристик организационной культуры.

ПК-15. Способен направлять поведение индивидов (группы) и организовывать профессиональное взаимодействие на основе знания закономерностей становления, социализации, адаптации и развития личности в группе, обществе и индивидуального жизненного пути человека.

ПК-16.2. Осуществляет профилактику, предупреждение возникновения и разрешение трудовых конфликтов и споров. проектный тип задач

Специализированные профессиональные компетенции:

СПК-4. Способность выбирать эффективные способы оценки эффективности применения концепций и методов управления персоналом высокотехнологичного предприятия;

СПК-5. Умение применять актуальные методы продвижения результатов научного исследования по совершенствованию методов управления персоналом высокотехнологичного предприятия, включая современные концепции и методы использования материальных и нематериальных форм стимулирования труда, предотвращения и урегулирования социально-трудовых конфликтов, высвобождения персонала;

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- теории конфликтов и стратегии управления конфликтным поведением;
- методики психологической и профессиональной адаптации работников;

- методы по профилактике личной профессиональной деформации, профессиональной усталости, профессионального выгорания;
- основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда.

Уметь:

определять группы персонала для профилактики личной деформации и профессионального выгорания персонала;
оценивать профессиональный уровень и эмоциональный статус персонала;
предупреждать и проводить профилактику личной, профессиональной деформации, профессиональной усталости, профессионального выгорания.

Владеть:

- навыками разработки проекта системы мотивации персонала в организации.
- навыками применения Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, для осуществления информационной поддержки по юридическим вопросам поиска, привлечения, подбора, отбора, оценки, аттестации, мотивации, обучения и развития персонала.
 - определять зоны ответственности и эффективность работы персонала структурного подразделения;
 - определять показатели эффективности работы персонала подразделения;

Иметь опыт:

- анализа состояния системы управления персоналом современной организации
- использования навыков и умений практической работы в области управления персоналом для решения актуальных задач управления инновационной деятельностью высокотехнологического предприятия;
- разработки новых методов отбора персонала, выявления потенциальных проблем его развития.

Форма обучения: очная

IV. Формы контроля

Контроль за освоением дисциплины осуществляется в каждом дисциплинарном разделе отдельно.

Текущий контроль проводится на основе посещаемости лекций и семинаров; подготовленности студентов к учебным занятиям, выполнения заданий для самостоятельной работы, активности студентов на семинарах: выступлений, ответов на вопросы, постановки вопросов; участия в учебных дискуссиях, решениях case-study.

Рубежный контроль: контролируемая самостоятельная работа студентов (КСР) и защиты группового проекта программы социологических исследований «Удовлетворенность работников состоянием условий труда в организации».

КСР направлена на определение знаний студентами основных теоретических подходов по дисциплине, знаний теорий мотивации, основ научной организации труда. Форма отчетности – письменная работа.

Выполнение группового проекта предполагает наличие отчета и подготовки мультимедийной презентации. Отчет включает в себя Программу (основные положения структуры программы) и Инструментарий (Анкету социологического опроса).

Итоговая аттестация в I семестре – зачет в форме устного опроса.

Результаты текущего контроля и итоговой аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося. Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Управление конфликтами» осуществляется в соответствии с Приложением 1.

V. Объём дисциплины и виды учебной работы

Объём курса – 72 часа, 2 зачетные единицы, в том числе 36 часов – аудиторная нагрузка, из которых 8 часов – лекции, 28 часа – семинары, 36 часов – самостоятельная работа студентов. Изучается на 1 курсе (2 семестр), итоговая форма отчетности – зачет.

Вид учебной работы	Всего часов
Контактные занятия (всего)	36
В том числе:	-
Лекции	8
Практические занятия (ПЗ)	-
Семинары (С)	28
Лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (всего)	36
В том числе:	-
Домашние задания	10
Реферат	8
Подготовка к опросу	6
Подготовка к тестированию	2
Подготовка к контрольной работе	2
Контролируемая самостоятельная работа студентов (КСР)	2
Защита группового проекта	2
Вид промежуточной аттестации	
Зачет	4
Общая трудоемкость (часы)	72
Зачетные единицы	2

Структура и содержание дисциплины:

Тема 1.1. Феномен конфликта и его особенности.

Содержание понятия конфликта. Деструктивность и конструктивность конфликта. Категории проблемного поля описания конфликтов: сущность конфликта, объект и предмет конфликта; характеристики объекта конфликта. Причины возникновения конфликтов в организации.

Структурные характеристики конфликта: стороны конфликта, условия конфликта, предмет конфликта, восприятие конфликтной ситуации, действия участников конфликта

Характеристики и формула конфликта. Динамические характеристики конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение конфликта, постконфликтная ситуация.

Функции конфликта, личность в конфликте, последствия конфликта.

Тема 1.2. Типология конфликтов

Классификация конфликтов на основе потребностей субъекта взаимодействия. Конфликты ценностей. Конфликты задачи. Конфликты процесса. Общая характеристика внутриличностного конфликта.

Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.

Тема 1.3. Уровни конфликтов.

Уровни конфликта по Ханди. Уровень конфликта: внутриличностный. Технологии разрешения.

Уровень конфликта: межличностный. Причины возникновения конфликтов между личностью и группой. Технологии разрешения Межличностные конфликты. Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми конфликтами. Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов.

Управление межличностными конфликтами.

Уровень конфликта: внутри и межгрупповой. Межгрупповые конфликты. Особенности межгрупповых конфликтов. Проявление конформизма в группах. Технологии разрешения

Уровень конфликта: организационный. Технологии разрешения

Тема 1.4. Модели поведения в конфликтной ситуации

Практика управления конфликтами. Четыре стиля поведения. Модели поведения в конфликтной ситуации: нападение, избегание, адаптация. Ассертивная и агрессивная модели поведения. Преимущества ассертивной модели поведения. Как владеть собой и своими эмоциональными состояниями. Стратегии управления гневом. Как справиться с эмоциями других людей. Как вести себя с теми, кто норовит ударить из-под тишка.

Тема 1.5. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций в организации

Выработка наиболее продуктивных стратегий разрешения конфликтных ситуаций. Стили конфликтного взаимодействия по Томасу-Киллмену, исход конфликта. Основные стратегии разрешения конфликтной ситуации: уклонение, уступка, компромисс, сотрудничество, конкуренция. Стили поведения в конфликтной ситуации.

Тема 1.6. Инструменты и навыки разрешения конфликтных ситуаций

Составление карты конфликта для себя, для команды. Карта как инструмент посредничества. Чтение карты конфликта. Выработка навыка предупреждения конфликтов. Выработка навыка разрешения конфликтных ситуаций в организации. Гарвардская модель

Раздел 2. Медиация- искусство разрешения конфликтов

Тема 2.1. Медиация – посредничество в конфликтной ситуации

Переговоры с привлечением третьей стороны: арбитраж, медиация, посредничество. Медиация- важная компетенция современного руководителя. Процедура медиации. Подготовка к процедуре медиации. Результат процедуры медиации. Деятельность медиатора на профессиональной основе. Области применения медиации: как процедуры альтернативного разрешения споров и как услуги широкого профиля. Этапы медиативного процесса

Рекомендации менеджеру по разрешению конфликта между подчиненными.

Тема 2.2. Когнитивно-поведенческая модель медиации.

Медиация - урегулирование конфликтов с участием третьей стороны Когнитивно-поведенческий подход в медиации. Типы реагирования на конфликт: уход, агрессия, оптимальное разрешение, и их анализ с позиций когнитивно-поведенческих теорий. Модель «когнитивного мониторинга» конфликтной ситуации. Работа с мотивационно-когнитивными искажениями в переговорах.

Когнитивно-поведенческая модель медиации. Переговоры как способ разрешения конфликтов. Общая характеристика переговоров. Стратегии ведения переговоров. Гарвардский метод ведения переговоров. Четырехшаговый метод улучшения взаимоотношений Д. Дэны. 17-шаговая последовательность действий по разрешению конфликта А.Я. Анцупова

Тема 2.3. Способы предотвращения конфликтов. Этика служебного общения

Основные стили управления. Бесконфликтное управление служебным коллективом. Оптимальное распределение «ролей» в служебном коллективе. Оптимальные управленческие решения без конфликтов. Этика служебного общения. Нормы этикета для предотвращения конфликтов

VI. Структура и содержание дисциплины «Управление конфликтами»

Содержание программы

Курс рассчитан на лиц с высшим образованием.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (72 часа).

№	Тема занятия	общ. труд.	аудиторные			СРС	Форма текущего контроля
			всего	Лекции	Семинары		
Раздел 1. Конфликты							
1	Тема 1.1. Феномен конфликта и его особенности.	6	2	1	1	2	Задание Реферат Опрос
2	Тема 1.2 Типология конфликтов.	8	4	1	3	4	Задание Реферат Опрос
3	Тема 1.3. Уровни конфликтов.	8	4	2	2	4	Задание Реферат Опрос
4	Тема 1.4. Модели поведения в конфликтной ситуации.	8	4	2	2	4	Задание Реферат Опрос
6	Тема 1.5 Стратегии разрешения конфликтных ситуаций в организации.	8	4	2	2	4	Кейсы Тест
7	Тема 1.6. Инструменты и навыки разрешения конфликтных ситуаций	8	4	2	2	4	Кейсы Тест
8	Раздел 2. Медиация- искусство разрешения конфликтов						

9	Тема 2.1. Медиация – посредничество в конфликтной ситуации	8	4	2	2	4	Задание Реферат Опрос
10	Тема 2.2. Когнитивно-поведенческая модель медиации.	8	4	2	2	4	Задание Реферат Опрос
11	Тема 2.3. Способы предотвращения конфликтов Этика служебного общения	6	4	2	2	2	Кейсы Тест
12	Промежуточная аттестация	4	36			32	зачет
13	Итого	72					

VII. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин	
		1	2
1.	Кросс-культурный менеджмент	-	+
2.	Лидерство	-	+
3.	Организационное поведение	-	+
4.	Эмоциональный интеллект	+	+

VIII. Образовательные технологии

В процессе освоения дисциплины «Управление конфликтами» используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- семинары;
- письменные или устные домашние задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к семинарам, выполнение указанных выше письменных работ.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

А. Образовательные технологии:

- проведение лекционных занятий дискуссионного формата с использованием мультимедийных технологий;
- использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода посредством кейс-технологий;
- применение интерактивных обучающих технологий: групповые дискуссии, круглые столы;

- использование творческих заданий (эссе) и разработка индивидуальных и групповых проектов;
- групповые и индивидуальные проекты, направленные на освоение основных технологий в области управления персоналом высокотехнологичного предприятия;

Б. Научно-исследовательские технологии:

- стимулирование поиска дополнительной информации для подготовки к групповым дискуссиям по темам дисциплины;
- стимулирование работы студентов с материалами периодических изданий; интернет-источников; международных научных электронных баз для поиска информации о современной управленческой практике; новейших направлениях в области социологии труда и предпринимательства.

Методика проведения занятий: курс является интерактивным, практико-ориентированным, предполагает активное включение в лекции дискуссионного формата, выполнение и обсуждения индивидуальных и групповых творческих заданий, мини-дискуссий, разбор кейсов и видео-материалов и т.д.

IX. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература:

1. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 № 197-ФЗ (принят ГД ФС РФ 21.12.2001) (ред. от 30.06.2003). – М.: Гостехиздат, 2014. – 570 с
2. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. 5-е изд. [Текст] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб: Питер, 2013. – 512 с.
3. Баландина, Т.М. Социология управления: учебное пособие для студентов обучающихся по направлению подготовки 39.03.01 «Социология» / Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г. В. Плеханова. – Саратов, 2016. – 224 с.
4. Барков, С.А. Социология организаций: учебник для бакалавров [Текст] / С.А. Барков, В.И. Зубков. – М.: Издательство Юрайт, 2013. - с.395.
5. Борисов, А.Ф. Социология управления: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования [Текст] / А.Ф. Борисов, Н.А. Пруель, В.Н. Минина и др.; под ред. А.Ф.Борисова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
6. Грибов В.Д. Экономика организации (предприятия): учебник [Текст] / В.Д. Грибов, В.П. Грузинов, В.А. Кузьменко. 10-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 416 с.
7. Доронина, И.В., Бичеев, М.А. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: Курс лекций [Текст] / И.В. Доронина, М.А. Бичеев. – Новосибирск: СибАГС, 2015. – 159 с.
8. Зайцев, А.В. Особенности функционирования высокотехнологичного предприятия в инновационной экономике. // Вопросы инновационной экономики. – 2014. – № 1. – С. 21-35.
9. Зарецкий, А.Д. Менеджмент: учебник [Текст] / А.Д. Зарецкий, Т.Е. Иванова. – М.: КНОРУС, 2016. – 268 с.
10. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации [Текст] / А.Я. Кибанов. – М.: Инфра-М., 2014. – 448с.
11. Кибанов, А.Я. Управление персоналом: Теория и практика. Оценка и отбор персонала при найме и аттестации, высвобождение персонала: учебно-практическое пособие [Текст] / А.Я. Кибанов. – М.: Проспект, 2013. - 80 с.
12. Озерникова, Т.Г. Оплата труда персонала: учеб. пособие [Текст] / Т.Г. Озерникова, И.Г. Носырева. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2015. – 390 с.
13. Осеев, А.А. Исторические парадигмы конфликтологии в условиях глобальных изменений. // Истоки экономической социологии и современный геополитический кризис: сборник тезисов и докладов научного семинара студентов, аспирантов и преподавателей социологического

- факультета МГУ имени М.В. Ломоносова. 8 декабря 2015 года / [Под общ. ред. Н.Р. Исправниковой]. – М.: «Университетская книга», 2015. – С. 52-55.
14. Осеев, А.А., Осеев, А.А. Методологические основы исследования личностных качеств руководителей и отбора кандидатов на вакантные должности на государственную службу, персонала в сфере безопасности, руководителей промышленных предприятий». // Вестник московского университета. Серия № 18. Социология и политология. № 3. 2015. – С.144-159.
 15. Осеев, А.А., Осеев, А.А. Эмпирические модели структуры личностных качеств руководителей: аффективный тип социального действия М.Вебера (результаты прикладных исследований). // Вестник московского университета. Серия № 18. Социология и политология. 2016. № 2. – С.242-263.
 16. Озерникова, Т.Г. Оплата труда персонала: учеб. пособие [Текст] / Т.Г. Озерникова, И.Г. Носырева. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2015. – 390 с.
 17. Полушкина Т.М. Социология управления: учебник и практикум для академического бакалавриата [Текст] / Т.М. Полушкина, Е.Г. Коваленко, О.Я. Якимова; под ред. Т.М. Полушкиной. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 264 с.
 18. Пряжников Н.С. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учебник и практикум для академического бакалавриата [Текст] / Н.С. Пряжников. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 365 с.
 19. Руководство персоналом: Практикум (+CD ROM) / Пугачев В.П.. – М.: Аспект Пресс, 2017. – 320 с.
 20. Старцев, Ю.Н. Теория организации: учебное пособие. – Челябинск: Челябинский гос. университет, 2015. URL: <http://www.studfiles.ru/preview/5784691/>
 21. Цыпленкова, В.В., Моисеенко, И.В., Гуремина, Н.В., Бондарь, Ю.А. Основы менеджмента: учебное пособие [Текст] / В.В. Цыпленкова, И.В. Моисеенко, Н.В. Гуремина, Ю.А. Бондарь. – Академия естествознания, 2013. URL: <https://monographies.ru/ru/book/section?id=6583>
 22. Чекмарев, О.П. Мотивация и стимулирование труда: учебно-методическое пособие. [Текст] / О.П. Чекмарев – СПб., 2013. – 343 с.

б) Дополнительная литература:

1. Александрова, Т.Л. Методологические проблемы социологии профессий [Текст] / Т.Л. Александрова. // Социологические исследования, 2000. № 8. – С.11-17.
2. Иванова С.В. Мотивация на 100 %: А где же у него кнопка?- М.: Альпина Бизнес Букс, 2005-288с.
3. Мельников, В.М., Ямпольский, Л.Т. Введение в экспериментальную психологию личности: учебное пособие для слушателей ИПК преподавателей по пед. дисциплин ун-тов и пед. ин-тов [Текст] / В.М. Мельников. Л.Т. Ямпольский. – М.: Просвещение 1985. – 319 с.
4. Осеев, А.А., Осеев, А.А. «Личностные качества персонала занятого в сфере безопасности» [Текст] / А.А. Осеев, А.А., Осеев // Социология. № 1, 2012. – С. 130-147.

Основная литература:

1. Анциферов В. В., Бондарев С. С., Устинов И. Ю. Профилактика и разрешение конфликтов в служебных коллективах. — Учебное пособие в 2-х частях. — Воронеж: ВИ МВД России, — 2006.
2. Зеленский С. Ю., Чернов А. В. Методы профилактики конфликтов в компаниях // Молодой ученый. — 2014. — №18. — С. 364-366.
3. Козлов В.В., Козлова А.А. Конфликт: участвовать или создавать- М.: ЭКСМО.- 2008.- 304с.
4. Лейси Х. Как разрешить конфликт на рабочем месте. Пер с англ.М.: НИРО-2004- 208 с.
5. Сорокина Е. Г. Конфликтология в социальной работе. — Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Издательский центр «Академия», 2009.
6. Спивак В. А. Управление персоналом. — Учебное пособие. — М.: Эксмо, 2010.
7. Кошелев А. Н., Иванникова Н. Н., Конфликты в организации: виды, назначение, способы управления, Альфа-Пресс, М., 2007.

8. Щербачева О. И. Развитие конфликтологической культуры личности. // Психология личности. — № 4–2007.
9. Локутов С. П. Конфликты в коллективе: причины, управление, минимизация.- М.: Вентана-Граф, 2001.

Дополнительная литература:

1. Гагаринская Г. Конфликты и их предотвращение.//Кадры, 2006.
2. Громова О. Н. Конфликтология. М., Наука, 2003.
3. Долгов В.Ф. Социально-психологические аспекты в организации управления коллективом . М., Логос, 2006.
4. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов . М., 2004.
5. Жильцов Е.Н. Основы хозяйственного механизма в сфере услуг. М., 2005.
6. Зазыкин В.Г., Нечаева Н.С. Введение в психологию конфликтов (на примерах конфликтов в коллективных организациях) – М., Издательский центр «Академия», 2006.
7. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. М., ТЦ «Сфера», 2005.
8. Кабушкин Н.И. , Бондаренко Г.А., Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. Мн.: Новое знание, 2003.
9. Козлов В. Конфликт. Участвовать или создавать - М.:ЭКСМО, 2009, -304с.
10. Ковалев А.Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства. М., 2008.
11. Кочеткова А.И. Психологические основы современного управления персоналом. М., Прогресс, 2004.
12. Крогиус Н.В. Познание людьми друг друга в конфликтной деятельности. Саратов, 2004.
13. Х. Лейси. Как разрешить конфликт на рабочем месте.. Пер с англ, -М.:НПРО, 2004.-208с.
14. Чумиков А. Переговоры. Фасилитация. Медиация.: учебное пособие- М.: Проспект, 2022-192с.

Перечень информационных технологий

Интернет-ресурсы:

1. <https://www.amr.ru> – Ассоциация менеджеров
2. <http://www.econ.msu.ru/elibrary> – Электронная библиотека экономического факультета
3. <https://www.executive.ru> – Executive (Сайт сообщества профессионалов и менеджеров)
4. <https://www.rspp.ru> – Российский союз промышленников и предпринимателей по социальным стандартам
5. Иммиграция в Россию: благо или вред для страны? [Электронный ресурс]. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=459&uid=114322>

Рекомендуемые обучающие, справочно-информационные, контролирующие и прочие компьютерные программы, используемые при изучении дисциплины

№ п/п	Название рекомендуемых по разделам и темам программы технических и компьютерных средств обучения	Номера тем
-------	--	------------

1.	MS PowerPoint	2,10,11,14,15
----	---------------	---------------

Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения

1. Устный опрос (По всем разделам дисциплины). Преподаватель ставит студентам вопросы по содержанию изученного материала и побуждает их к ответам, выявляя, таким образом, степень его усвоения.

2. Семинар пресс-конференция «Стратегии разрешения конфликтных ситуаций». Семинар-пресс-конференция является одной из разновидностей семинара-обсуждения докладов. Студенты находят примеры организаций, использовавших технократический и гуманистический подходы к управлению персоналом (в группах по 3-4 человека). Они всесторонне изучают проблему и выделяют докладчика для изложения тезисов. После первого доклада участники семинара задают вопросы, на которые отвечают докладчик и другие члены экспертной группы. Вопросы и ответы составляют центральную часть семинара. На основе вопросов и ответов разворачивается творческая дискуссия, итоги которой подводит сначала докладчик, а затем преподаватель. Аналогичным образом обсуждаются примеры, найденными другими группами. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения темы, оценивает работу экспертных групп, определяет задачи самостоятельной работы.

3. Дискуссия «Управление человеческими ресурсами в сфере труда на макро- и микроуровнях»: достоинства и недостатки авторитарного и коллегиального стилей руководства». На основе самостоятельной работы, предполагающей анализ учебной литературы; мнений российских и зарубежных социологов, управленцев студенту необходимо сформулировать и аргументировать свою точку зрения на следующие вопросы: в чем достоинства коллегиального стиля руководства?

Чем обуславливается применение авторитарного стиля руководства. Как влияет неопределенность факторов внешней и внутренней среды организации на выбор стилей руководства?

Концепция дискуссии: студенты делятся на 2 части: одна половина презентует аргументы «за» позицию использования авторитарного стиля руководства, другая – «против». Следующим этапом вырабатывается коллективная позиция по поставленным вопросам.

4. Кейс: «Причины социальных, социально-трудовых конфликтов в обществе»

В одной из телевизионных передач¹ 20 сентября 2015 на ведущем канала телевидения России телезрителям предлагалась мысль, что «немотивированные драки и нападения становятся результатом сезонных депрессий». На это утверждение можно было бы и не обращать особого внимания, если бы обсуждение велось в узком кругу без широкого вынесения вопроса на всю страну. Но среди авторов были специалисты из Минздрава России, научного центра психического здоровья РАМН и др.

Суть содержания передачи сводилась к тому, что истоком, причиной агрессии, агрессивного поведения является сама агрессивная природа человека. (*Социально-биологическая парадигма. – прим. авт.*) Справедливости ради следует отметить, что авторы материала указывают и на то, что проявление агрессии связано с накоплением факторов, вызывающих неудовлетворенность (*условиями жизнедеятельности*, о чем и говорит *социально-психологическая парадигма – прим. авт.*): например, «человек наступил в лужу, потом ему отдавили ногу в общественном транспорте, потом .. накричал на работе начальник». «В результате может пострадать ни в чем не виновный человек»².

Вопрос для анализа. Используя теоретические и методические знания, полученные в ходе усвоения вопросов темы «Трудовые конфликты», студенты должны оценить: насколько

¹ «Немотивированные драки и нападения становятся результатом сезонных депрессий». 21.45. Воскресенье, 20 сентября 2015. Раздел: «Новости»

² «Немотивированные драки и нападения становятся результатом сезонных депрессий». 21.45. Воскресенье, 20 сентября 2015. Раздел: «Новости».

верно утверждение специалистов из Минздрава России, научного центра психического здоровья РАМН о том, что причиной конфликтов, агрессии, агрессивного поведения является сама агрессивная природа человека?

5. Дискуссия. «Способы урегулирования трудовых конфликтов».

Предварительно студенты в ходе самостоятельной работы подбирают статьи, примеры из практики организаций, касающиеся способов урегулирования трудовых конфликтов, вырабатывают и аргументируют свою позицию по поставленному вопросу, а затем в ходе проведения семинара обмениваются точками зрения, критикуют аргументацию друг друга, вырабатывают консолидированную точку зрения по поставленному вопросу.

6. Задание «Типы конфликтов в организации»: Используя знания о методах оценке уровня механизации и автоматизации производства, студенты должны провести исследование по теме «**Типы конфликтов в организации»**»

Студенты выступают в роли консультанта. За основу анализа выбирается крупная производственная компания (российская или зарубежная), уже имеющая опыт составления отчетов. Задача студентов проанализировать существующую отчетность, учесть опыт имеющихся стандартов по разработке отчетов и предложить рекомендации по совершенствованию организации и представления отчета. Необходимо учесть: предыдущий опыт, социо-экономическое положение в регионе, приоритетные направления социальной политики, опыт конкурентов. Результат оформляется в виде аналитической справки и мультимедийной презентации.

7. Задание «Как работать с конфликтами в команде проекта»

Студенты выступают в роли консультанта. За основу анализа выбирается крупная компания (российская или зарубежная), уже имеющая опыт составления отчетов о фактах нетрудоспособности работников. Задача студентов проанализировать существующую отчетность, учесть опыт имеющихся стандартов по разработке отчетов и предложить рекомендации по совершенствованию организации учета фактов нетрудоспособности, включая факты производственного травматизма. Необходимо учесть: предыдущий опыт, социо-экономическое положение в регионе, приоритетные направления социальной политики, опыт конкурентов. Результат оформляется в виде аналитической справки и мультимедийной презентации.

8. Задание: Социологическое исследование «Удовлетворенность работников состоянием условий труда в организации».

Студенты выступают в роли исследователей. Задача студентов разработать программу и инструментарий социологического исследования по проекту «Удовлетворенность персонала состоянием условий труда в организации». Результат оформляется в виде анкеты социологического опроса

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе изучения курса обучающиеся обязаны соблюдать дисциплину, вовремя приходить на занятия, делать домашние задания, осуществлять подготовку к семинарам и контрольным работам, проявлять активность на занятиях.

При этом важное значение имеет самостоятельная работа, которая направлена на формирование у учащегося умений и навыков правильного оформления конспекта и работы с ним, работы с литературой и электронными источниками информации, её анализа, синтеза и обобщения. Для проведения самостоятельной работы обучающимся предоставляется список учебно-методической литературы.

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения занятий по дисциплине требуется аудитория, оборудованная компьютером и проектором, используемые для демонстрации презентаций, флипчартом и маркерами. Обязательное программное обеспечение – MS Office.

Х. Фонд оценочных средств

Темы вопросов для зачета:

1. Феномен конфликта и его особенности. Содержание понятия конфликта. Деструктивность и конструктивность конфликта.
2. Категории проблемного поля описания конфликтов: сущность конфликта, объект и предмет конфликта; характеристики объекта конфликта. Причины возникновения конфликтов в организации.
3. Структурные характеристики конфликта: стороны конфликта, условия конфликта, предмет конфликта, восприятие конфликтной ситуации, действия участников конфликта
4. Характеристики и формула конфликта. Динамические характеристики конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение конфликта, постконфликтная ситуация.
5. Уровни конфликта
6. Функции конфликта, личность в конфликте, последствия конфликта.
7. Типология конфликтов Классификация конфликтов на основе потребностей субъекта взаимодействия. Общая характеристика внутриличностного конфликта. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.
8. Межличностные конфликты. Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми конфликтами.
9. Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами.
10. Уровни конфликтов. Уровень конфликта: внутриличностный. Технологии разрешения.
11. Уровень конфликта: межличностный Причины возникновения конфликтов между личностью и группой. Технологии разрешения
12. Уровень конфликта: внутри и межгрупповой. Межгрупповые конфликты. Особенности межгрупповых конфликтов. Проявление конформизма в группах. Технологии разрешения
13. Уровень конфликта: организационный. Технологии разрешения
14. Модели поведения в конфликтной ситуации Практика управления конфликтами. Четыре стиля поведения. 15. Модели поведения в конфликтной ситуации: нападение, избегание, адаптация. Ассертивная и агрессивная модели поведения. Преимущества ассертивной модели поведения. Как владеть собой и своими эмоциональными состояниями.
16. Стратегии управления гневом. Как справиться с эмоциями других людей. Как вести себя с теми, кто норовит ударить из-под тишка.
17. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций в организации. Основные стратегия разрешения конфликтной ситуации: уклонение, уступка, компромисс, сотрудничество, конкуренция. Стили поведения в конфликтной ситуации.
18. Инструменты и навыки разрешения конфликтных ситуаций
19. Составление карты конфликта для себя, для команды. Карта как инструмент посредничества. Чтение карты конфликта.
19. Выработка навыка предупреждения конфликтов Выработка навыка разрешения конфликтных ситуаций в организации.
20. Гарвардская модель разрешения конфликтов
21. Медиация – посредничество в конфликтной ситуации. Медиация- важная компетенция современного руководителя
22. Переговоры с привлечением третьей стороны: арбитраж, медиация, посредничество..
23. Процедура медиации Подготовка к процедуре медиации Результат процедуры медиации Деятельность медиатора на профессиональной основе Области применения медиации: как процедуры альтернативного разрешения споров и как услуги широкого профиля
24. Рекомендации менеджеру по разрешению конфликта между подчиненными.
25. Когнитивно-поведенческая модель медиации.
26. Медиация - урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.

27. Когнитивно-поведенческий подход в медиации.
28. Типы реагирования на конфликт: уход, агрессия, оптимальное разрешение, и их анализ с позиций когнитивно-поведенческих теорий.
29. Модель «когнитивного мониторинга» конфликтной ситуации. Работа с мотивационно-когнитивными искажениями в переговорах.
30. Переговоры как способ разрешения конфликтов. Общая характеристика переговоров. Стратегии ведения переговоров.
31. Четырехшаговый метод улучшения взаимоотношений Д. Дэны.
32. 17-шаговая последовательность действий по разрешению конфликта А.Я. Анцупова
33. Способы предотвращения конфликтов.
34. Основные стили управления. Бесконфликтное управление служебным коллективом.
35. Оптимальное распределение «ролей» в служебном коллективе. Оптимальные управленческие решения без конфликтов.
36. Этика служебного общения. Нормы этикета для предотвращения конфликтов

Тест по управлению конфликтами:

1. Чем знаменит С. Хэнди:

- а) он установил три уровня конфликта +
- б) разработал типологию конфликтных личностей
- в) предложил классическое определение конфликта

2. Что не входит в группу методов управления конфликтами:

- а) структурные методы
- б) метод картографии
- в) опрос +

3. Условия возникновения конфликта:

- а) наличие конфликтной ситуации +
- б) наличие субъекта конфликта
- в) наличие оппонентов

4. Что такое ресурсы конфликта:

- а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован +
- б) знания, умения и навыки конфликтантов
- в) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте

5. Условием возникновения конфликта является наличие:

- а) оппонентов и объекта конфликта
- б) конфликтной ситуации и инцидента +
- в) оппонентов и инцидента

6. Выберите верный список этапов конфликта:

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия +

7. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты:

- а) по направленности воздействия
- б) по способу решения

в) оба варианта верны +

г) нет верного ответа

8. Стратегия сотрудничества:

а) приводит к разрешению конфликта +

б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации

в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

9. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты:

а) по природе возникновения

б) по степени выраженности

в) оба варианта верны +

г) нет верного ответа

10. Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

а) уступка, уход, сотрудничество +

б) компромисс, критика, борьба

в) борьба, уход, убеждение

11. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?

а) на этапе исследования +

б) обдумывания

в) подведения итогов

12. Что относится к поведенческим конфликтогенам:

а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма +

б) редукция сознательной части психики

в) общение с конфликтными личностями

13. Кто из ученых рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности:

а) Платон

б) Гераклит +

в) Зиммель

14. Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта:

а) начальной фаза +

б) фазе подъема

в) пик конфликта

15. Конфликт в организации должен рассматриваться:

а) как свидетельство неблагополучия организации

б) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию +

в) как доказательство слабости менеджмента

16. Что предполагает спиральная модель эскалации конфликта:

- а) принцип дополнительного схизмогенеза
- б) принцип симметричного схизмогенеза
- в) **агрессивно-оборонительный принцип +**

17. Кому принадлежит идея о том, что при соблюдении правил научного менеджмента конфликты в организации не должны возникать:

- а) Сократу
- б) Гераклиту
- в) **Ф. Тейлору +**

18. Что означает «конфликт» в переводе с латинского языка:

- а) соглашение
- б) **столкновение +**
- в) существование

19. Какой элемент координационного механизма управления конфликтной ситуацией является основным:

- а) цепь команд
- б) **разъяснение требований к работе +**
- в) система вознаграждения

20. В какой науке конфликт рассматривается, как особый тип социального взаимодействия:

- а) психологии
- б) **социологии +**
- в) педагогике

21. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов:

- а) внутриличностные
- б) **структурные +**
- в) межличностные

22. Выделите один из способов управления конфликтами:

- а) разъяснение требований к работе
- б) **решение проблемы +**
- в) противоборство

23. Каковы могут быть последствия конфликта в организации:

- а) негативные
- б) позитивные
- в) **могут быть как негативные, так и позитивные последствия +**

24. Из чего складывается конфликт:

- а) конфликтной ситуации и инцидента +
- б) конфликтной личности и конфликтной ситуации
- в) инцидента и конфликтной личности

25. Какие три уровня конфликтов выделил С. Хэнди:

- а) **внутриличностные, межличностные, групповые +**
- б) открытые, скрытые, потенциальные
- в) спор, конкуренция, конфликт

26. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:

- а) **нет +**
- б) да
- в) да, только для руководящих работников

27. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта:

- а) межличностное, организационное, структурное
- б) переговоры, компромисс, арбитраж
- в) **внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные +**

28. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека:

- а) структурные
- б) межличностные
- в) **внутриличностные +**

29. Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К. Томасу и А. Килменну:

- а) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу
- б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности
- в) **уровень конфликтности, уровень терпимости +**

30. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений:

- а) структурные
- б) **межличностные +**
- в) внутриличностные

Формы поведения личности в конфликтной ситуации по К. Томасу и А. Килменну:

Из двух вариантов в каждом вопросе выбирайте, пожалуйста, тот, который характеризует вас в наибольшей степени.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я пытаюсь уладить Ситуацию с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.
Б. Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А. Я стараюсь избежать неприятностей для себя.
Б. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
Б. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь добиться своего.
Б. Я пытаюсь добиться компромиссного решения.
11. А. Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. А. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, я позволю ему настоять на своем.
Б. Я дам возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А. Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к другому.
Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и позицией другого человека.
Б. Я отстаиваю свою позицию.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б. Иногда я предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
Б. Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. А. Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. А. Я обычно предлагаю среднюю позицию.
Б. Я почти всегда стараюсь удовлетворить желания каждого из нас.
27. А. Зачастую я стремлюсь избежать споров.
Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Улаживая спорную ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Таблица 1. Результаты заполненного опросника

Стратегия	варианты ответов
Конкуренция	3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16 б, 17а, 22б, 25а, 28а
Сглаживание	1б, 3б, 4б, 11б, 15а, 16а, 18а, 21а, 24а, 25б, 27б, 30а
Уклонение	1а, 5б, 6а, 7а, 9а, 12а, 15 б, 17 б, 19б, 23 б, 27 а, 29 а
Компромисс	2 а, 4 а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29б
Сотрудничество	2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б

Обратите внимание на следующие вопросы. Есть ли у вас какая-то предпочитаемая стратегия (максимальный балл)? А стратегия, которую вы "отвергаете", не реализовываете почти никогда (минимальный балл)? Насколько "ровно" вы владеете разными стратегиями (баллы близки)? Конечно, предложенный материал для (результаты опросника) обладает определенными ограничениями, одно дело - рассуждать, как я веду себя в этом случае, другое - действительно вести себя тем или иным образом. Да и понимать про свое поведение я могу не все. Тем не менее анализ собственного поведения - залог развития и профессионального совершенствования. Хотелось бы еще отметить, что хороша любая стратегия, если она применяется в нужной ситуации и применяется грамотно! Надо понять, что происходит, какие интересы есть у конфликтующих сторон, какие ограничения существуют в ситуации конфликта (ограничения по времени, по полномочиям, по значению ситуации для каждой стороны и т. п.), и после этого выбрать и реализовать наиболее адекватную для этой ситуации стратегию поведения.

Проанализируйте ваше поведение в конфликтной ситуации. Составьте перечень из **пяти различных видов поведения**, к которым чаще всего вы прибегаете. Только не пишите того, что, по вашему мнению *следовало бы* делать. Пишите только то, что вы совершаете на самом деле.

Приложение 1.

СИСТЕМА РЕЙТИНГОВОЙ ОЦЕНКИ И КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

№ п/п	СТРУКТУРА	Баллы по каждому модулю
1.	Оценка за активное участие в учебном процессе и посещение занятий: <div style="text-align: right; margin-right: 20px;"> Всех занятий Не менее 75% Не менее 50% Не менее 25% </div> Итого:	5 4 3 2 до 5
2.	устный опрос в форме собеседования (УО-1) письменный опрос в виде теста (ПР-1) письменная контрольная работа (ПР-2) письменная работа в форме реферата (ПР-4) Контролируемая самостоятельная работа студентов (КСР) Защита группового проекта Итого:	10 10 10 5 5 5 45
3.	Зачёт	50
	ВСЕГО:	100

Пересчет на 5 балльную систему

2 (неудовлетворительно)	3 (удовлетворительно)	4 (хорошо)	5 (отлично)
< 50	50-64	65-84	85-100

Язык преподавания: русский.

Автор (авторы) программы: Зотова Ирина Васильевна, к.психол. наук, доцент ВШУИ МГУ имени М.В. Ломоносова.

Преподаватель (преподаватели): Зотова Ирина Васильевна, к.психол. наук, доцент ВШУИ МГУ имени М.В. Ломоносова.