

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 06.07.2022 17:25:11  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утверждена  
19.11.2021 г.

19.11.2021 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Башных С.Г.

Утверждена  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

15 декабря 2022 г.  
преподаватель  
Председатель Карх Д.А.  
Подпись



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Конфликтология
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Креативное управление в клиентоориентированных организациях
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2022
Разработана:	
Доцент, к.ф.н.	
Атманских Е.А.	

Екатеринбург  
2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>6</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>7</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>14</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>15</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>16</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучение студентов теоретическим основам и практическим навыкам в области конфликтологии, знакомство с основными категориями, понятиями, законами конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания, современными представлениями о конфликте, о причинах возникновения и развития конфликтов, с практикой предупреждения и разрешения конфликтов, с выработкой толерантного мышления и поведения, с организационным механизмом управления конфликтами.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов				3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)		Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 9					
Зачет, Контрольная работа	180	16	16	160	5

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1.УК-3 Знать: различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия
	ИД-2.УК-3 Уметь: строить отношения с окружающими людьми, с коллегами

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-3.УК-3 Иметь практический опыт: участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1.УК-4 Знать: литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации
	ИД-2.УК-4 Уметь: выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации
	ИД-3.УК-4 Иметь практический опыт: составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт говорения на государственном и иностранном языках
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1.УК-5 Знать: основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации
	ИД-2.УК-5 Уметь: вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм
	ИД-3.УК-5 Иметь практический опыт: анализа философских и исторических фактов, опыт оценки явлений культуры

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
предпринимательский	

<p>ПК-4 Организация процессов анализа требований к организации и документированию процессов постпродажного обслуживания и сервису и управлению взаимоотношениями с потребителями продукции</p>	<p>ИД-1.ПК-4 Знать: необходимые знания по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса";</p> <p>организационно-распорядительные документы, нормативные и методические материалы, касающиеся производственно-хозяйственной деятельности цеха;</p> <p>перспективы технического развития организации и цеха;</p> <p>технические требования, предъявляемые к продукции цеха (участка), технология ее производства;</p> <p>оборудование цеха и правила его технической эксплуатации;</p> <p>порядок и методы технико-экономического и текущего производственного планирования;</p> <p>формы и методы производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка);</p> <p>положение об оплате труда;</p> <p>передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции;</p> <p>основы экономики, организации труда, производства и управления;</p> <p>основы трудового законодательства Российской Федерации;</p> <p>правила по охране труда</p>
	<p>ИД-2.ПК-4 Уметь: необходимые умения по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса";</p> <p>использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач;</p> <p>устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, нести за них ответственность;</p> <p>обосновывать и аргументировать свои позиции в устном и письменном деловом общении;</p> <p>использовать передовые методы управления, находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции;</p> <p>соблюдать законы и нормативные правовые акты по работе с персональной информацией, обеспечивать соблюдение коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений, проблем, технологий, внутренних документов</p>

<p>ПК-4 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями потребителями продукции</p>	<p>ИД-3.ПК-4 Иметь практический опыт: осуществления сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики; анализа информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию; подготовки прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий; мониторинга рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разработка мероприятий (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня; разработки предложений по изменению конструкции изделий и технологии производства, согласование планов постановки на производство новых видов продукции с учетом требований клиентов к постпродажному обслуживанию и сервису в части своих полномочий; обеспечении лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса; осуществлении взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей; организации выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий; разработки и обоснование предложений по внедрению</p>
---	--

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
<b>Семестр 9</b>		<b>176</b>					
Тема 1.	Социально-психологическая характеристика конфликта	8			2	6	
Тема 2.	Механизмы возникновения и развития конфликтов	17			1	16	
Тема 3.	Поведение личности в конфликте. Социальное взаимодействие и без конфликтная реализация роли личности в команде	15			1	14	
Тема 4.	Технологии разрешения конфликтов	15			1	14	
Тема 5.	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	15			1	14	

Тема 6.	Психологические особенности коммуникации в устной (переговорного процесса) и письменной формах по разрешению конфликтов	15			1	14	
Тема 7.	Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство.	15			1	14	
Тема 8.	Понятие внутриличностного конфликта. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.	15			1	14	
Тема 9.	Управление межличностными конфликтами. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов.	15			1	14	
Тема 10.	Способы разрешения групповых конфликтов, с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.	16			4	12	
Тема 11.	Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов в клиентоориентированных организациях.	13			1	12	
Тема 12.	Предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса.	17			1	16	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
<b>Текущий контроль (Приложение 4)</b>			
Темы 1 - 4	Тесты с теоретическими вопросами и практическими заданиями	Количество тестов - 5. Количество вариантов - 5.	10 баллов
Темы 5 - 8	Тесты с теоретическими вопросами и практическими заданиями	Количество тестов - 5. Количество вариантов - 5.	10 баллов
Темы 9 - 12	Тесты с теоретическими вопросами и практическими заданиями	Количество тестов - 5 . Количество вариантов - 5.	10 баллов
<b>Промежуточный контроль (Приложение 5)</b>			
9 семестр (За)	Тест	Количество тестов - 15. Количество вариантов - 5.	1 балл за каждый правильный ответ

## ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.



Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

### Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликта

Конфликт как столкновение несовместимых, противоположно на-правленных тенденций в сознании человека, в межличностных или межгрупповых отношениях, связанное с острыми негати-вными переживаниями.

Взаимодействия и отношения, в основе которых лежат несовместимые интересы, потребности или ценности и их одновременное удовлетворение, существование невоз-можно.

Внутриличностный, межлич-ностный и межгрупповой конфликт.

### Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов

Причины конфликтов. Понятие объективных и субъективных причин. Внутренние противоречия. Внешние противоречия. Антагонистические и неантагонистические противоречия. Классификация причин конфликта. Организационно-управленческие причины конфликтов. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов. Соотношение причин и других факторов конфликта: следствие, условия, повод конфликта. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. Барьеры в общении. Динамика конфликта. Понятие этапов конфликта. Потенциальный конфликт или конфликтная ситуация. Понятие психической и социальной напряженности. Источники осознания конфликта. Типы фрустраторов. Понятие конфликтогенов, их типология. Тактики поведения в конфликте. Этап баланса сил или тупик конфликта. Понятие цены конфликта.

Завершение конфликта и его варианты: угасание, устранение, урегулирование, разрешение конфликта. Условия для разрешения конфликта. Постконфликтная стадия.

### Тема 3. Поведение личности в конфликте. Социальное взаимодействие и без конфликтная реализация роли личности в команде

Основные психологические доминанты поведения; черты характера и типы личностей; установки личности, образующие идеальный тип индивидуальности; неадекватные оценки и восприятия; манеры поведения; этические ценности. Неадекватные оценки и восприятия человеком как других людей, так и самого себя. Типичные ошибки, которые часто приводят к необъективным оценкам. Проблема конфликтных личностей. Типы конфликтных личностей. Основные характеристики личности, определяющие ее поведение в конфликте.

Виды психологических механизмов защиты личности.

### Тема 4. Технологии разрешения конфликтов

Переговорный процесс как форма регулирования конфликта. Типы переговоров с точки зрения вмешательства третьих лиц. Прямые переговоры: понятие, содержание, процедура.

Управление переговорами. Факторы, определяющие возможность переговоров. Основные этапы переговорного процесса. Ошибки переговорного процесса: организационные, поведенческие, коммуникативные. Основные принципы ведения эффективной дискуссии:

правило выслушивания, правило равенства, процедурное правило, правило безоценочных суждений, правило технологической оснащенности, правило преодоления тупиков. Стили ведения переговоров. Метод принципиальных переговоров. Техники переговорного процесса.

### Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

В основу технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте положено формирование у субъектов конфликта высокой психо-лого-педагогической культуры.

Технологии рационального поведения в конфликте как совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия субъектов конфликта, на основе самоконтроля эмоций, соблюдения норм организационной культуры и этики деловых отношений

Тема 6. Психологические особенности коммуникации в устной (переговорного процесса) и письменной формах по разрешению конфликтов

Поведение человека в организации и типы сотрудников.

Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении.

Формы делового общения. Этика делового общения. Культура делового общения. Деловой этикет. Визитные карточки как часть профессионального общения.

Тема 7. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство.

Вмешательство в конфликт со стороны третьих лиц. Консультация, фасилитация, арбитраж, третейский суд, наблюдение как способы вмешательства в конфликт: границы использования, специфика. Понятие медиации. Факторы выбора формы посредничества в конфликте. Контрактные (официальные) и спонтанные (неофициальные) медиаторы.

Принципы медиации. Функции медиатора. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами и этапы медиативной процедуры. Эффективность медиаторства.

Тема 8. Понятие внутриличностного конфликта. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Внутриличностный конфликт. Понятие внутриличностного конфликта. Многообразие теорий, объясняющих механизм внутриличностного конфликта. Взаимосвязь структуры личности и внутриличностного конфликта. Факторы внутриличностной конфликтности.

Конфликт как острая форма развития личности. Мотивационный конфликт. Нравственный конфликт. Экзистенциальный конфликт. Понятие когнитивного диссонанса Л.Фестингера.

Конфликт нереализованного желания. Понятие чувства неполноценности. Ролевой конфликт и формы его проявления. Адаптационный конфликт. Конфликт неадекватной самооценки.

Понятие уровня притязаний и его роль в "Я-концепции" человека (К.Роджерс). Стадии психосоциального развития Э.Эриксона и особенности конфликтов на разных жизненных этапах. Невротический конфликт и его возможные последствия. Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта. Факторы и механизм разрешения личностного конфликта.

Тема 9. Управление межличностными конфликтами. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов.

Межличностные конфликты и их специфика. Взаимосвязь межличностного конфликта с внутриличностным и групповым. Глубинные и ситуативные интерперсональные конфликты. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликта. Специфика поведения личности в конфликте. Понятие стиля конфликтного поведения. Ситуация и факторы выбора стиля поведения в конкретной ситуации. Специфика и границы использования существующих стилей поведения в конфликте. Ситуационный подход к межличностным конфликтам. Типичные конфликтогены в межличностном взаимодействии. Типология трудных людей и способы коммуникации с ними в конфликте.

Понятия психологического айкидо. Сферы проявления межличностных конфликтов и их специфика. Особенности субординационных конфликтов. Объективные и субъективные причины и факторы в вертикальных конфликтах. Специфика горизонтальных конфликтов, роль руководителя в их регулировании.

Тема 10. Способы разрешения групповых конфликтов, с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Психологические и структурные изменения в противоборствующих группах:

межгрупповая враждебность (Г.Лебон, З.Фрейд), объективный конфликт групповых интересов в реалистической теории Д.Кэмпбелла, внутригрупповой фаворитизм (К.Фергюсон и др.). Влияние на динамику и структуру конфликта различных факторов:

механизма возникновения группы (биполярные и многополюсные группы), ситуации нулевой суммы конфликтного взаимодействия, наличия общих целей, степени агрессивности внешней среды и т.д. Формы межгрупповых конфликтов: совещания, переговоры, дискуссии, забастовки, митинги, собрания, демонстрации, встречи лидеров. Типология и особенности протекания межгрупповых организационных конфликтов.

Тема 11. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов в клиентоориентированных организациях.

В целях предупреждения управленческих конфликтов руководителю любого ранга важно наладить обратную связь со всеми звеньями управления, а также со всеми объектами управления. Вторым условием предупреждения конфликтов в сфере управления является постоянная коррекция стиля, форм, средств и методов управления с учетом конкретных условий. В частности, руководитель должен владеть различными формами воздействия на подчиненных:

- прямое воздействие (приказ, директива, указание, задание и т. п.);
- воздействие через мотивы (стимулирование потребностей и интересов в целях желаемого поведения и деятельности);
- воздействие через систему ценностей (воспитание, образование, средства массовой информации);
- воздействие через окружающую социальную среду (изменение условий труда, статуса в организации, изменение системы взаимодействия и т. п.).

Тема 12. Предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса.

К методам предупреждения объективных конфликтов относятся:

- (1) планирование социального развития коллектива: создание хороших условий труда, возможности повышения квалификации, условия для карьерного роста, хорошая организация отдыха, лечения;
- (2) постоянное информирование работников о результатах и целях деятельности предприятия; открытость в решении производственных вопросов, доведение производственных заданий до понимания каждым членом коллектива; гласность при определении приоритетов развития как всего коллектива предприятия, так и отдельных его членов;
- (3) демократичность при принятии тех или иных решений, касающихся всех или отдельных членов коллектива;
- (4) разработка четких должностных инструкций, исключающих неразбериху и безответственность;
- (5) доверительность в отношениях с членами коллектива предприятия, подразделения.
- (6) обоснованная требовательность к подчиненным в выполнении ими трудовой и производственной дисциплины;
- (7) справедливое вознаграждение за труд (моральное и материальное поощрение)

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликта

Изучение литературы по теме.

Подготовка к практическому занятию.

Подготовка к текущему и промежуточному контролю.

Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов

Изучение литературы по теме.

Подготовка к практическому занятию.

Подготовка к текущему и промежуточному контролю.

Тема 3. Поведение личности в конфликте. Социальное взаимодействие и без конфликтная реализация роли личности в команде  
Изучение литературы по теме.  
Подготовка к практическому занятию.  
Подготовка к текущему и промежуточному контролю.

Тема 4. Технологии разрешения конфликтов  
Изучение литературы по теме.  
Подготовка к практическому занятию.  
Подготовка к текущему и промежуточному контролю.

Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте  
Изучение литературы по теме.  
Подготовка к практическому занятию.  
Подготовка к текущему и промежуточному контролю.

Тема 6. Психологические особенности коммуникации в устной (переговорного процесса) и письменной формах по разрешению конфликтов  
Изучение литературы по теме.  
Подготовка к практическому занятию.  
Подготовка к текущему и промежуточному контролю.

Тема 7. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство.  
Изучение литературы по теме.  
Подготовка к практическому занятию.  
Подготовка к текущему и промежуточному контролю.

Тема 8. Понятие внутриличностного конфликта. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.  
Изучение литературы по теме.  
Подготовка к практическому занятию.  
Подготовка к текущему и промежуточному контролю.

Тема 9. Управление межличностными конфликтами. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов.  
Изучение литературы по теме.  
Подготовка к практическому занятию.  
Подготовка к текущему и промежуточному контролю.

Тема 10. Способы разрешения групповых конфликтов, с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.  
Изучение литературы по теме.  
Подготовка к практическому занятию.  
Подготовка к текущему и промежуточному контролю.

Тема 11. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов в клиентоориентированных организациях.  
Изучение литературы по теме.  
Подготовка к практическому занятию.  
Подготовка к текущему и промежуточному контролю.

Тема 12. Предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса.

Изучение литературы по теме.

Подготовка к практическому занятию.

Подготовка к текущему и промежуточному контролю.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ

Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
контрольные работы размещаются в Портфолио

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы

Приложение 6

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

**Основная литература:**

1. Зеленков М.Ю. Социальные конфликты современности [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 233 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1844469>

2. Кашапов М. М. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 116 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/493040>

3. Емельянов С. М. Конфликтология [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 322 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/492369>

4. Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 144 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/492371>

#### **Дополнительная литература:**

1. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 282 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093207>

2. Асмолова М.Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИО, 2021. - 161 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1215872>

3. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 219 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/492357>

4. Кашапов М. М., Башкин М. В. Психология конфликтной компетентности [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 124 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/493041>

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.