

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.06.2026 14:15:46  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

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

05.12.2025 г.  
протокол № 15  
Зав. кафедрой Рахмеева И.И.

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4

Председатель  Карх Д.А.



(подпись)

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Конфликтология
Направление подготовки	27.04.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в бизнес-системах
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026
Разработана:	
Доцент, к.ф.н.	
Корнильцева Е.Г.	

Екатеринбург  
2025 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>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>11</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</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>12</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>13</b>

## ВВЕДЕНИЕ

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

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 11.08.2020 г. № 947 )
---------	---

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

создание у студентов целостного представления об основных направлениях развития конфликтологии, формирование практических навыков разрешения конфликтных ситуаций, воспитание широко образованных специалистов, способных анализировать социальные проблемы.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 4						
Зачет	72	16	4	12	56	2

### 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
производственно-технологический	

ПК-2 Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)	<p>ИД-1.ПК-2 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</p> <p>Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг)</p> <p>Современный российский и зарубежный опыт в области обеспечения функционирования систем управления качеством (менеджмента качества)</p> <p>Методы управления качеством при производстве продукции (выполнении работ, оказании услуг)</p> <p>Принципы построения современных производственных систем</p> <p>Современные методологии совершенствования производственных процессов</p>
	<p>ИД-2.ПК-2 Уметь: Применять методы контроля за функционированием системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</p> <p>Анализировать современный российский и международный опыт внедрения, сопровождения и функционирования систем управления качеством в организации</p> <p>Систематизировать информацию и данные по показателям качества</p> <p>Применять современные методологии совершенствования производственных процессов</p> <p>Использовать инструменты и методы стимулирования работников системы управления качеством (менеджмента качества), направленные на повышение производительности труда</p> <p>Применять методологию анализа рисков, возможностей и интересов всех заинтересованных сторон в результатах деятельности организации</p>
	<p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт: Организация работ по обеспечению функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) с учетом оценки передовой науки и практики и стратегии развития организации</p> <p>Формирование структуры системы документооборота управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) организации</p> <p>Организация работ по определению измеряемых параметров и установлению полей допуска, выбору средств и методов измерений для обеспечения требуемой точности</p> <p>Подготовка локальных нормативных актов и отчетной документации для обеспечения функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</p>

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 4		72					
Тема 1.	Конфликтология как наука (ПК-2)	14	2		2	10	
Тема 2.	Социальный конфликт: понятие и классификация (ПК-2)	6				6	

Тема 3.	Этапы развития конфликта (ПК-2)	10			2	8	
Тема 4.	Политические конфликты	8			2	6	
Тема 5.	Конфликты в организациях (ПК-2)	12	2		2	8	
Тема 6.	Конфликты в сфере управления (ПК-2)	12			2	10	
Тема 7.	Переговоры и посредничество в конфликте	10			2	8	

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

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
темы 1-4	тест (Приложение 4)	тест включает 20 вопросов	50-100%
темы 5-7	решение практических задач (Приложение 4)	На выбор студента предлагается 8 задач	50-100%
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
4 семестр (За)	билеты для зачёты	Билет состоит из теоретического вопроса и практического задания	50-100 %

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

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

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

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении 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 текущего контроля, 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 окончанию 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 окончанию 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 профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

### Тема 1. Конфликтология как наука (ПК-2)

Особенности социологического и психологического подходов к анализу конфликта. Методы исследования конфликтов.

Основные элементы социальной структуры общества. Социально-экономическое неравенство как основная причина общественных конфликтов. Теория классовой борьбы К.Маркса. Социальная революция - форма разрешения общественных противоречий. Понятие конфликта у Г. Зиммеля.

Анализ властных отношений в социологии М. Вебера. Э. Дюркгейм о природе конфликта.

Общественное разделение труда. Понятие общественной солидарности. Парадигма конфликта в американской социологии.

Теория социального конфликта Р. Дарендорфа. Сопrotивление власти как сущность конфликта.

Конфликт и структурные изменения в обществе. Теория конфликта Л. Козера. Конфликт как борьба за ценности. Позитивные функции конфликта. Особенности развития конфликтологии в России.

Современные проблемы конфликтологической науки. Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)

### Тема 5. Конфликты в организациях (ПК-2)

Теории организаций: возникновение и основные этапы развития (Ф. Тейлор, А.Файоль, Э. Мэйо, Дж. Морено). Трудовой коллектив как объект и субъект управления. Социальная структура

трудового коллектива. Мотивы объединения людей в производственные группы. Формальные и неформальные отношения между членами коллектива. Экономические противоречия как источник конфликта. Методы и стиль работы руководителя. Требования к личным качествам руководителя трудового коллектива. Типы лидерства в коллективе. Социометрическая методика при изучении групповых связей в трудовом коллективе. Причины и особенности протекания социально-трудового конфликта. Модели разрешения конфликтов на предприятии (деловой спор, психологический антагонизм, формализация отношений). Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.

Правовые формы регулирования трудовых отношений. Способность к сотрудничеству и пути её формирования. Толерантность как основное качество при коммуникации сотрудников в организации.

Значение конфликта в функционировании организации. Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

### Тема 3. Этапы развития конфликта (ПК-2)

Предконфликтная стадия. Мотивы сторон. Блокирование стадии развития конфликта. Инцидент.

Открытые и скрытые действия соперников. Понятие «критической точки». Выявление ресурсов противоборствующих сторон. Стадия разрешения конфликта. Формы завершения: насилие, разъединение, примирение. Картография конфликтной ситуации. Устранение причин конфликта.

Насильственные методы решения конфликтов. Закон эскалации конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (модель Томаса-Киллмена). Посредничество, переговоры, компромисс как способы урегулирования конфликта. Дезинтегративные и интегративные последствия конфликта.

#### Тема 4. Политические конфликты

Специфика протекания конфликтов в тоталитарных, авторитарных, демократических обществах. Легитимные и нелегитимные формы политической борьбы. Реформа и революция как способы разрешения конфликтной ситуации.

Виды гражданского неповиновения (саботаж, акции протеста, митинги и др.) Роль политического лидера и народных масс в разных типах политических режимов. Механизмы достижения политического консенсуса. Основы достижения согласия в российском обществе. Роль органов власти и армии в разрешении политических конфликтов.

#### Тема 5. Конфликты в организациях (ПК-2)

Возникновение и основные этапы развития теорий организаций (Ф. Тейлор, А.Файоль, Э. Мэйо, Дж. Морено). Трудовой коллектив как объект и субъект управления. Социальная структура трудового коллектива. Мотивы объединения людей в производственные группы. Формальные и неформальные отношения между членами коллектива. Экономические противоречия как источник конфликта. Методы и стиль работы руководителя. Требования к личным качествам руководителя трудового коллектива. Типы лидерства в коллективе. Социометрическая методика при изучении групповых связей в трудовом коллективе. Способность руководителя к сотрудничеству с представителями разных социальных групп.

Причины и особенности протекания социально-трудового конфликта. Модели разрешения конфликтов на предприятии (деловой спор, психологический антагонизм, формализация отношений). Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Правовые формы регулирования трудовых отношений. Готовность руководителя действовать в нестандартных ситуациях при разрешении конфликта. Значение конфликта в функционировании организации.

#### Тема 6. Конфликты в сфере управления (ПК-2)

Конфликт между субъектом и объектом управления и его причины. Конфликты между различными уровнями управления и внутри них. Конфликты стиля управления. Роль оптимизации управленческой структуры в предупреждении управленческих конфликтов. Принципы гласности, социальной справедливости, толерантности в управленческой деятельности как фактор предупреждения конфликтности. Подбор и расстановка кадров как средство разрешения управленческих конфликтов. Умение руководителя нести социальную и этическую ответственность за принятые решения. Знание методов командной работы, форм эффективного взаимодействия с партнёрами по общению. Применение механизмов бесконфликтного общения с сотрудниками при выполнении исследовательских и проектных работ. Умение планировать и организовывать работу коллектива в условиях существования различных мнений с использованием методов теории принятия решений и управления рисками.

#### Тема 7. Переговоры и посредничество в конфликте

Технология управления эмоциями в переговорном процессе. Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки), их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и их виды. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «выигрыш-проигрыш». Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнёра», «ультиматум», «уступка» пр. Правила ведения деловых переговоров. Роль третьей стороны в урегулировании конфликта. Типы посредничества.

Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

## Тема 1. Конфликтология как наука (ПК-2)

Предмет и структура дисциплины «Конфликтология». Цели и задачи конфликтологии как учебной дисциплины. Соотношение конфликтологии с другими социальными и гуманитарными науками. Междисциплинарный характер конфликтологии. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии на рубеже XIX - XX в.в. Особенности социологического и психологического подходов к анализу конфликта. Методы исследования конфликтов.

Основные элементы социальной структуры общества. Социально-экономическое неравенство как основная причина общественных конфликтов. Теория классовой борьбы К.Маркса. Социальная революция - форма разрешения общественных противоречий. Понятие конфликта у Г. Зиммеля. Анализ властных отношений в социологии М. Вебера. Э. Дюркгейм о природе конфликта. Общественное разделен

6

ие труда. Понятие общественной солидарности. Парадигма конфликта в американской социологии. Теория социального конфликта Р. Дарендорфа. Сопrotивление власти как сущность конфликта. Конфликт и структурные изменения в обществе. Теория конфликта Л. Козера. Конфликт как борьба за ценности. Позитивные функции конфликта. Особенности развития конфликтологии в России. Современные проблемы конфликтологической науки. Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)

## Тема 2. Социальный конфликт: понятие и классификация (ПК-2)

Определение структурных элементов конфликта. Социальное взаимодействие. Противоречие как основа конфликта. Социальная напряженность и ее источники. Потребности и конфликт. Социально-экономические причины появления конфликтных ситуаций. Психологические причины формирования конфликта. Субъекты конфликта на индивидуальном, групповом, институциональном уровнях. Признаки конфликтной ситуации. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Роли субъектов в конфликте и их характеристика.

Основания и принципы классификации. Типология конфликтов по сферам общественной жизни. Специфика протекания конфликтов в экономической, политической, социально-духовной сферах общества. Формы проявления классовых и этнических конфликтов. Типология конфликтов по субъектам действия.

Типология конфликтов по внутреннему содержанию. Рациональный и эмоциональный конфликты.

Типы конфликтов по форме проявления: открытые и латентные; по остроте, продолжительности.

Типы конфликтов по способам разрешения и результатам.

Межличностные и межгрупповые конфликты. Личность в конфликтной ситуации. Социальная структура личности. Взаимосвязь внутренних и внешних причин конфликта. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Теория социальных ролей. Ролевой конфликт. Специфика межличностных конфликтов. Психологическая несовместимость. Конфликтная личность.

Особенности конфликтов между руководителем и подчиненными. Способы разрешения межличностных конфликтов. Понятие социальной группы, ее структура и функции. Групповая динамика, групповое давление. Проблема лидерства в группе. Объективные и субъективные причины межгрупповых конфликтов. Типология конфликтов по масштабу действия: общенациональные, региональные, локальные, международные, глобальные.

Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)

### Тема 3. Этапы развития конфликта (ПК-2)

Понятие динамики конфликта. Соотношение фаз и этапов конфликта. Формула конфликта. Конфликты типа А, Б, В. Виды конфликтогенов. Фрустрация. Идентификация. Предконфликтная стадия. Мотивы сторон. Блокирование стадии развития конфликта. Инцидент. Открытые и скрытые действия соперников. Понятие «критической точки». Выявление ресурсов противоборствующих сторон. Стадия разрешения конфликта. Формы завершения: насилие, разъединение, примирение. Картография конфликтной ситуации. Устранение причин конфликта. Насильственные методы решения конфликтов. Закон эскалации конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (модель Томаса-Киллмена). Посредничество, переговоры, компромисс как способы урегулирования конфликта. Дезинтегративные и интегративные последствия конфликта. Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)

### Тема 4. Политические конфликты

Понятия «политика» и «власть». Классификация политических конфликтов (локальные, региональные, общенациональные, международные, всемирные). Субъекты конфликтов в политической сфере общества. Социальное неравенство и борьба за власть как источник социальной напряженности.

Предпосылки, причины, факторы возникновения политических конфликтов.

Специфика протекания конфликтов в тоталитарных, авторитарных, демократических обществах. Легитимные и нелегитимные формы политической борьбы. Реформа и революция как способы разрешения конфликтной ситуации.

Виды гражданского неповиновения (саботаж, акции протеста, митинги и др.) Роль политического лидера и народных масс в разных типах политических режимов. Механизмы достижения политического консенсуса. Основы достижения согласия в российском обществе. Роль органов власти и армии в разрешении политических конфликтов.

### Тема 5. Конфликты в организациях (ПК-2)

Индустриальная социология: возникновение и основные этапы развития (Ф. Тейлор, А.Файоль, Э. Мэйо, Дж. Морено). Трудовой коллектив как объект и субъект управления. Социальная структура трудового коллектива. Мотивы объединения людей в производственные группы. Формальные и неформальные отношения между членами коллектива. Экономические противоречия как источник конфликта.

Методы и стиль работы руководителя. Требования к личным качествам руководителя трудового коллектива. Типы лидерства в коллективе. Социометрическая методика при изучении групповых связей в трудовом коллективе.

Причины и особенности протекания социально-трудового конфликта. Модели разрешения конфликтов на предприятии (деловой спор, психологический антагонизм, формализация отношений). Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Правовые формы регулирования трудовых отношений. Значение конфликта в функционировании организации.

### Тема 6. Конфликты в сфере управления (ПК-2)

Сущность управления и его структура. Типы конфликтов в сфере управления. Конфликт между субъектом и объектом управления и его причины. Конфликты между различными уровнями управления и внутри них. Конфликты стиля управления. Роль оптимизации управленческой структуры в предупреждении управленческих конфликтов. Принцип гласности и социальной справедливости в управленческой деятельности как фактор предупреждения конфликтности. Подбор и расстановка кадров как средство разрешения управленческих конфликтов. Знание и применение методов командной работы для эффективного взаимодействия внутри коллектива. Использование способов руководства с учётом толерантного восприятия социальных, этнических, культурных различий.

Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)

## Тема 7. Переговоры и посредничество в конфликте

Переговоры и посредничество в конфликте.

Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Характеристика основных этапов переговорного процесса. Модели поведения партнёров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»). Технология управления эмоциями в переговорном процессе. Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки), их применение в переговорном процессе.

Манипулятивные технологии в переговорном процессе и их виды. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «выигрыш-проигрыш». Тактики переговоров.

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  
материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
не предусмотрено

## **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:**

2. Рамендик Д. М. Психология делового общения [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 196 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/555991>
3. Леонов Н. И. Конфликтология: общая и прикладная [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 395 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/540916>
4. Емельянов С. М. Конфликтология [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 317 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/551783>

### **Дополнительная литература:**

2. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 222 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/530803>
3. Асмолова М.Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИО, 2024. - 161 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2107301>
4. Зеленков М.Ю. Фундаментальные основы социального конфликта [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 321 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2122927>
5. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 222 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/539090>

## **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 №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

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

Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

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

## **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.

**7.3.1. Примерные вопросы к самостоятельной подготовке к зачету/экзамену**

**К зачету**

1. Конфликтология как наука: этапы становления и проблемы.
2. Социальный конфликт: понятие и классификация.
3. Стадии развития конфликта в организации. Структура конфликта.
4. Причины возникновения конфликта в организации (объективные и субъективные).
5. Формы завершения конфликта: достоинства и недостатки.
6. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Типы эскалации в конфликте.
7. Механизмы развития конфликта в производственном коллективе.
8. Картография конфликта как способ диагностики ситуации.
9. Методики бесконфликтного общения в коллективе.
10. Конфликтологическое исследование: этапы и программа.
11. Поведенческие паттерны как факторы конфликта в организации.
12. Специфика производственного конфликта.
13. Способы руководства коллективом с учётом толерантного восприятия социальных, этнических, культурных различий.
14. Формы эффективного взаимодействия между руководителем и подчинённым.
15. Формы эффективного взаимодействия между коллегами.
16. Политические конфликты: причины, типы, способы разрешения.

### 7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету

Примерные практические задания к зачету.

**Задание 1. Соотнесите колонки между основными методами изучения конфликтов и объектов изучения, установив однозначное соответствие (ПК-2)**

Основные методы изучения конфликтов	Объекты изучения
1. Наблюдение	А. Индивидуальные особенности сознания
2. Интервью	Б. Межличностные отношения
3. Анкетирование	В. Причинно-следственные связи
4. Тестирование	Г. Факты поведения людей
5. Социометрический опрос	Д. Факты сознания (мнения, интересы)
6. Эксперимент	Е. Позиция целевой аудитории
7. Фокусированное интервью	Ж. Ценностные ориентации и установки

**Задание 2. Кто из перечисленных учёных являлся автором теории (ПК-2)**

Автор	Название теории
1. Козер Л.	А. Теория классовой борьбы
2. Дарендорф Р.	Б. Общая теория конфликта
3. Боулдинг К.	В. Конфликтная модель общества
4. Маркс К.	Г. Теория позитивно-функционального конфликта

**Задание 3. Соотнесите колонки таблицы, установив однозначное соответствие (ПК-2)**

1. Шовинизм	А. Стремление к отделению и образованию самостоятельного государства
2. Геноцид	Б. Политика, принципом которой выступает тезис о высшей ценности нации
3. Патриотизм	В. Уничтожение какой-либо этнической группы
4. Сепаратизм	Г. Ограничение прав национальных меньшинств
5. Национализм	Д. Убеждение в национальной исключительности одного типа людей по сравнению с остальными
6. Апартеид	Е. Чувство любви к отечеству

**Задание 4. Выберите правильный вариант ответа (ПК-2)**

К КАКОЙ ТЕХНОЛОГИИ РЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТА ОТНОСИТСЯ РЕШЕНИЕ КАДРОВЫХ ВОПРОСОВ, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕТОДОВ ПООЩРЕНИЯ И НАКАЗАНИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ

1. Информационные
2. Коммуникативные
3. Нарушение служебной этики
4. Организационные

**Задание 5. Выберите правильный вариант ответа (ПК-2)**

СИСТЕМА ЗНАНИЙ О ЗАКОНОМЕРНОСТЯХ И МЕХАНИЗМАХ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОВ, А ТАКЖЕ О ПРИНЦИПАХ И ТЕХНОЛОГИЯХ УПРАВЛЕНИЯ ИМИ НАЗЫВАЕТСЯ

1. Социологией
2. Конфликтологией
3. Психологией

**Задание 6. Выберите правильный вариант ответа (ПК-2)**

ОТНОШЕНИЕ МЕЖДУ СУБЪЕКТАМИ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, КОТОРОЕ ХАРАКТЕРИЗУЕТСЯ ИХ ПРОТИВОБОРСТВОМ НА ОСНОВЕ ПРОТИВОПОЛОЖНО НАПРАВЛЕННЫХ МОТИВОВ НАЗЫВАЕТСЯ

1. Ссорой
2. Конфликтом
3. Разногласием

**Задание 7. Выберите правильный вариант ответа (ПК-2)**

КОНТРАРГУМЕНТАЦИЯ – ЭТО

1. Действия, свидетельствующие, что адресат умышленно не замечает и не принимает слова, действия и т.д.
2. Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия.
3. Выражение адресатом несогласия выполнить просьбу инициатора.

**Задание 8. Выберите правильный вариант ответа (ПК-2)**

ЗАКОН ЭСКАЛАЦИИ ЭТО

1. Убывание
2. Нарастание
3. Зависимость
4. Альтернатива

**Задание 9. Решение практической задачи (ПК-2)**

**Определите причину и повод конфликта. Какова стратегия решения данного конфликта?**

Я помог моему коллеге Борису подготовить доклад для представления нашему начальству. Прошла неделя и я решил спросить, не нужна ли ему дополнительная помощь. Он обошелся со мной очень резко, заявив, что у него полно дел. Потом он обвинил меня в навязчивости. Я был обижен, так как всего лишь хотел помочь делу. Я начал защищать себя: «Я вовсе не хочу быть навязчивым, я просто хотел узнать, как дела». Он прервал меня, начиная по-настоящему входить в раж: «Вот видишь, ты все-таки навязчив! Я не уверен, хочу ли я вообще работать с тобой над этим докладом». Я без промедления вылетел из его кабинета до предела рассерженный. Как только я начал защищать себя, он окончательно потерял самообладание! Он сказал мне, как перегружен

работой. А я пропустил это мимо ушей, увлекшись его обвинением в моей навязчивости. Переждав, пока пыл осядет, я снова пришел к нему. «Как дела, Борис?» — спросил я его. «Я по уши завален работой», - ответил он. На этот раз я решил активно выслушать его, добавив: «Мне очень жаль, что это так». Он сам начал тогда рассказывать мне о том, что встреча по обсуждению нашего доклада была отложена и что приоритеты сменились. Я мог легко принять такое объяснение. Подумав о происшедшем, я понял, что если бы я в самом начале выслушал его как следует, то сберег бы много нервов и избежал обострения ситуации. Проблема была не в моей предполагаемой навязчивости, а в том, что Борис был действительно под колоссальным прессингом.

#### **Задание 10. Решение практической задачи (ПК-2)**

**Вспомните конфликтную ситуацию на работе, на улице, в быту, свидетелем или участником которой вы являлись. Проанализируйте её по следующему плану:**

1. Опишите субъектов конфликтной ситуации (между кем возникли противоречия, кто выступил в роли консультанта, примирителя, провокатора, невинной жертвы).
2. По какой формуле шло развитие конфликта?
3. Какие конфликтогены (слова, действия) применялись конфликтующими сторонами?
4. Подумайте, какой тип эскалации преобладал в данном конфликте? (непрерывная, вялая, крутая, волнообразная).
5. Можно ли было избежать столкновения и каким образом?
6. Какой формой завершился конфликт (примирение, насилие, разъединение)

#### **Задание 11. Решение практической задачи (ПК-2)**

**Предложите возможные модели сотрудничества для решения конфликта:**

**а)** Комната в общежитии. Один сосед хочет спать и требует, чтобы выключили свет и музыку, другому нужен свет для занятий, и он хочет слушать музыку.

**б)** Покупка магнитофона. В субботу вечером я должен был забрать новый магнитофон из магазина и был заранее преисполнен чувством гордости, предвидя, как я смогу водрузить у себя дома это чудо техники. Однако продавец разочаровал меня, сказав, что этот магнитофон остался его единственным образцом, он хочет оставить его на витрине до вечера. А я так хотел показать его своим товарищам на уик-энде! Обычно, я склонен в таких случаях действовать импульсивно, но тут я решил обдумать ситуацию. Какие у меня были возможности?

#### **Задание 12. Решение практической задачи (ПК-2)**

**Определите тип конфликтного человека. Что бы вы стали делать в такой ситуации на месте Н.И.?**

**а)** Н.И. почти закончил выступление, когда в последнем ряду подняла руку женщина. «Это не работает», - бросила она. «А вы когда-нибудь пытались это сделать?» - рискнул спросить Н.И., не совсем понимая, о чем она говорит. «Ну, какой же смысл пробовать, если это все равно не работает?» - продолжала женщина. «Откуда же вам известно, что это не действует?» - в отчаянии решил идти до конца лектор. «Это очевидно». «Очевидно для кого?» Для любого разумного человека, способного продумать это до конца». «А для меня это не очевидно», - парировал Н.И., полагая, что одержал победу. «В таком случае, что о вас и говорить?» - с триумфом отрубил спорщица.

б) С трудом Мария Сергеевна сумела сосредоточиться на отчете, но не тут-то было. Анна опять принялась жаловаться. Не прошло и двух часов, с начала работы, а Анна уже успела 112 раз сбить М.С. с мысли. Голос ее продолжал зудеть и нудить: «Говорила я тебе, что наконец-то привезла домой новый гриль. Я копила на него полтора года. Он оказался таким тяжелым – я совершенно замучилась, вытаскивая его из машины. Муж хотел помочь, но у него больная спина, и я не разрешила ему. Коробка такая громоздкая! Но это не все... Ужас как неудобно вытаскивать коробку, когда ее не обхватить руками. Я и так и этак, уже вся в синяках». «Анна, - наконец не выдержала М.С., - ну если ты не могла сама вытащить гриль, то почему не пригласила грузчиков?» «Нет, я не могу просить о помощи посторонних. В общем оказалось, что он не работает...». Голос Анны все глубже и глубже проникал в мозг М.С.

### **Задание 13. Решение практической задачи (ПК-2)**

**Подумайте, какие правила деловой этики нарушил руководитель в данной ситуации:**

В самом начале рабочего дня в офисе фирмы молодой по возрасту начальник одного из отделов вместо приветствия встретил свою пожилую сотрудницу ошарашивающим вопросом-утверждением: «Сегодня вы выглядите как-то странно — небось, встали не с той ноги?» Та вспыхнула от неожиданного выпада и не нашла ничего другого, как выпалить в ответ: «Вы сами странный, с какими-то причудами субъект». «Это что — оскорбление?» — спросил начальник; сотрудница ответила новой дерзостью. Дальше — больше, эмоции накалились до предела, стрессового состояния. В итоге женщина оказалась в слезах, а незадачливый начальник скрылся за дверью своего кабинета мрачнее тучи...

### **Задание 14. Решение практической задачи (ПК-2)**

**Определите составляющие конфликт элементы:**

Не так давно я получил распоряжение от моего начальника, в котором он предлагал использовать некоторые новые методы в работе. Оно было написано «дубовыми» фразами и, по моему мнению, и мнению многих других сотрудников, звучало диктаторски. У меня было два выхода: принять инструкции или восстать против них. В любом случае это привело бы к нежелательным для меня последствиям. Быть может, я упустил из виду еще какую-то альтернативу? Дело не только в том, что мне было необходимо изменить свое отношение. Я был уверен, что мне нужно заявить о своем несогласии с этим «меморандумом». Я пришел к начальнику с тщательно подготовленным заявлением: «Я хочу вам сказать, что после прочтения этого документа мне захотелось сделать прямо противоположное тому, что вы предлагаете, и это не понравилось мне. Я хотел бы оказать вам поддержку в отношении ваших планов». Мой тон не был вызывающим, это было просто деловое предложение. Как оказалось, начальник принял эту критику гораздо лучше, чем я ожидал. «Интересно, – сказал он – какие именно пункты вызвали у вас такую реакцию?» Мы обсудили с ним проблемные места. После этой дружеской беседы я стал по-новому воспринимать спорную ситуацию. Я почувствовал, что могу теперь спокойно следовать новым инструкциям - ведь этот выбор сделал я сам. Как мне кажется, мой начальник получил ценную обратную связь в отношении того, как претворять новые планы в жизнь, не вызывая протестов подчиненных.