

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

**Кафедра социальной работы и конфликтологии**

**Авторы-составители: Иванова Елена Анатольевна  
Замараева Зинаида Петровна**

Рабочая программа дисциплины  
**КОНФЛИКТ-МЕНЕДЖМЕНТ**  
Код УМК 96545

Утверждено  
Протокол №9  
от «11» мая 2022 г.

Пермь, 2022

## **1. Наименование дисциплины**

Конфликт-менеджмент

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в базовую часть Блока « М.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **37.04.02** Конфликтология

направленность Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Конфликт-менеджмент** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**37.04.02** Конфликтология (направленность : Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере)

**ОПК.10** Способен выполнять основные функции управления психолого-конфликтологической практикой

#### **Индикаторы**

**ОПК.10.1** Осуществляет прогнозирование и профилактику конфликтов

**ОПК.8** Способен осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций, планировать и разрабатывать стратегию и тактику вмешательства в конфликт и реализовать ее

#### **Индикаторы**

**ОПК.8.1** Выбирает необходимые и корректные формы и способы интервенции в конфликт на разных стадиях его развития

**ОПК.8.2** Определяет стратегию и тактику интервенции в конфликт

**ОПК.8.3** Осуществляет управление конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направления подготовки</b>	37.04.02 Конфликтология (направленность: Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	3
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	36
<b>Проведение лекционных занятий</b>	12
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	12
<b>Проведение лабораторных работ, занятий по иностранному языку</b>	12
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	72
<b>Формы текущего контроля</b>	Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Экзамен (3 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Конфликт-менеджмент**

#### **1. Предмет и методы конфликт-менеджмента. Его место в системе наук и значение для специалистов в области конфликтологии**

Конфликт-менеджмент как инновационное направление современной практики, лежащее на стыке конфликтологии и менеджмента. Стратегические, тактические и оперативные задачи конфликт-менеджмента.

Профессиограмма конфликтолога и конфликт-менеджмент: компетентностный подход.

#### **2. Научно-практические предпосылки становления конфликт-менеджмента**

Становление конфликт-менеджмента с 60-х годов XX века за рубежом: М.П.Фоллетт (M. P. Follett), Р.Блэйк и Дж.Моутон (Blake R.R., Mouton J.S.). Институт корпоративного омбудсмана и конфликт-менеджмент.

Развитие конфликт-менеджмента в России с годов XX века: теория, практика, правовые основы.

#### **3. Понятие менеджмента, его функции, направления. Социальный менеджмент.**

Понятие и функции менеджмента. Принципы и методы управления. Специфика социального менеджмента. Понятие и основные характеристики управленческой деятельности. Методы управления: организационно-административные, экономические, социально-психологические. Человеческий фактор в менеджменте и его место в появлении конфликтов, управлении конфликтами и регулировании конфликтов. Управленческие конфликты, причины их появления и технологии регулирования. Принятие управленческих решений и предотвращение конфликтов.

#### **4. Теория организации. Специфика организаций социальной сферы.**

Понятие организации. Организационная структура: виды, конфигурации организаций. Внутренняя и внешняя среда организации: методы исследования. Понятие социальной сферы, специфика организаций социальной сферы. Организационная динамика и конфликты. Модель управления организационными изменениями Л. Гейнера.

#### **5. Понятие организационного конфликта. Диагностика и управление организационным конфликтом**

Внутриорганизационные конфликты: понятие, причины, виды, формы. Подходы к анализу организационных конфликтов: современные методы диагностики конфликтов. Понятие и методы регулирования организационных конфликтов. Управленческий контроль и его место в регулировании конфликтов.

#### **6. Технологии конфликтологического сопровождения организаций социальной сферы**

Управленческий консалтинг: понятие и роль в управлении конфликтами в организации. Управленческое консультирование в организации и консультирование сотрудников организации как методы профилактики и регулирования конфликтов. Консультирование по вопросам регулирования конфликтов. Переговоры в организации. Коучинг как технология работы с персоналом организации по регулированию конфликтов.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 219 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/438299>
2. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 236 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/438893>

### Дополнительная:

1. Попова, Е. П. Теория организации : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Е. П. Попова, К. В. Решетникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00766-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/432048>
2. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/433713>
3. Грибов, В. Д. Управленческая деятельность : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Д. Грибов, Г. В. Кисляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 335 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03910-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/432821>
4. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/436457>

## 9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://conflictmanagement.ru/konfliktmenedzhment-v-konfliktologii/> Московская школа конфликтологии

<https://rucont.ru/collections/5551> Национальный цифровой ресурс РУКОНТ, раздел "Конфликтология"

<http://www.conflictology.spb.ru/> Медиация и практическая конфликтология

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Конфликт-менеджмент** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем: доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС); доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы).

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

справочно-правовые системы «КонсультантПлюс»;

офисный пакет приложений (текстовый процессор, программа для подготовки электронных презентаций);

программа демонстрации видеоматериалов (проигрыватель);

приложение, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов «Adobe Acrobat Reader DC».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://student.psu.ru)).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## 11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для лекционных занятий требуется аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением. Для занятий семинарского типа (семинары и практические занятия) и для проведения текущего контроля требуется аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской. Для лабораторных занятий требуется «Лаборатория изучения конфликтов», оснащенная специализированным оборудованием. Состав оборудования определен в Паспорте лаборатории. Для самостоятельной работы обучающихся требуется аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-

образовательную среду университета (помещения Научной библиотеки ПГНИУ).

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Конфликт-менеджмент**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

**ОПК.8**

**Способен осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций, планировать и разрабатывать стратегию и тактику вмешательства в конфликт и реализовать ее**

<b>Индикатор</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>ОПК.8.1</b> Выбирает необходимые и корректные формы и способы интервенции в конфликт на разных стадиях его развития</p>	<p>Знать основные формы и способы интервенции в конфликт на разных стадиях его развития. Уметь выбирать необходимые и корректные формы и способы интервенции в конфликт на разных стадиях его развития. Владеть навыками интервенции в конфликт на разных стадиях его развития.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Студент не знает основные формы и способы интервенции в конфликт на разных стадиях его развития. Не умеет выбирать необходимые и корректные формы и способы интервенции в конфликт на разных стадиях его развития. Не владеет навыками интервенции в конфликт на разных стадиях его развития.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Студент знает отдельные основные формы и способы интервенции в конфликт на разных стадиях его развития. Умеет выбирать необходимые и корректные формы и способы интервенции в конфликт на разных стадиях его развития. Владеет частично навыками интервенции в конфликт на разных стадиях его развития.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>Студент хорошо знает основные формы и способы интервенции в конфликт на разных стадиях его развития. Умеет выбирать необходимые и корректные формы и способы интервенции в конфликт на разных стадиях его развития. Владеет навыками интервенции в конфликт на разных стадиях его развития.</p> <p align="center"><b>Отлично</b></p> <p>Студент очень хорошо знает основные формы и способы интервенции в конфликт на разных стадиях его развития. Умеет выбирать необходимые и корректные</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>формы и способы интервенции в конфликт на разных стадиях его развития. Успешно владеет навыками интервенции в конфликт на разных стадиях его развития.</p>
<p><b>ОПК.8.2</b> Определяет стратегию и тактику интервенции в конфликт</p>	<p>Знать: основные подходы и методы интервенции в конфликт. Уметь: применять теоретические знания в области разработки стратегии и тактику интервенции в конфликт. Владеть навыками разработки стратегии и тактику интервенции в конфликт.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Студент не знает: основные подходы и методы интервенции в конфликт. Не умеет применять теоретические знания в области разработки стратегии и тактику интервенции в конфликт. Не владеет навыками разработки стратегии и тактику интервенции в конфликт.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Студент знает частично основные подходы и методы интервенции в конфликт. Умеет применять теоретические знания в области разработки стратегии и тактику интервенции в конфликт. Слабо владеет навыками разработки стратегии и тактику интервенции в конфликт.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Студент знает хорошо основные подходы и методы интервенции в конфликт. Умеет свободно применять теоретические знания в области разработки стратегии и тактику интервенции в конфликт. Хорошо владеет навыками разработки стратегии и тактику интервенции в конфликт.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Студент очень хорошо знает: основные подходы и методы интервенции в конфликт. Умеет очень хорошо применять теоретические знания в области разработки стратегии и тактику интервенции в конфликт. Владеет очень хорошо навыками разработки стратегии и тактику интервенции в конфликт.</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОПК.8.3</b> Осуществляет управление конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере</p>	<p>Знать: основные теоретико-методологические основы управления конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере. Уметь: планировать и организовывать управление конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере. Владеть навыками управления конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере.</p>	<p><b>Неудовлетворител</b> Студент не знает: основные теоретико-методологические основы управления конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере. Не умеет планировать и организовывать управление конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере. Не владеет навыками управления конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере.</p> <p><b>Удовлетворительн</b> Студент знает частично основные теоретико-методологические основы управления конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере. Умеет планировать и организовывать управление конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере. Слабо владеет навыками управления конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере.</p> <p><b>Хорошо</b> Студент знает хорошо основные теоретико-методологические основы управления конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере. Умеет свободно планировать и организовывать управление конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере. Хорошо владеет навыками управления конфликтом в рамках конфликтологического</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>сопровождения деятельности организаций в социальной сфере.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Студент очень хорошо знает: основные теоретико-методологические основы управления конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере.</p> <p>Умеет очень хорошо планировать и организовывать управление конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере.</p> <p>Владеет очень хорошо навыками управления конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере.</p>

### ОПК.10

#### Способен выполнять основные функции управления психолого-конфликтологической практикой

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОПК.10.1</b> Осуществляет прогнозирование и профилактику конфликтов</p>	<p>Знать: теоретико-методологические основы прогнозирования и профилактики конфликтов. Уметь: осуществлять прогнозирование и профилактику конфликтов. Владеть навыками прогнозирования и профилактики конфликтов.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Студент не знает: теоретико-методологические основы прогнозирования и профилактики конфликтов. Не умеет осуществлять прогнозирование и профилактику конфликтов. Не владеет навыками прогнозирования и профилактики конфликтов.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Студент знает частично теоретико-методологические основы прогнозирования и профилактики конфликтов. Умеет осуществлять прогнозирование и профилактику конфликтов. Слабо владеет навыками прогнозирования и профилактики конфликтов.</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Студент знает хорошо теоретико-методологические основы прогнозирования и профилактики конфликтов.  Умеет свободно осуществлять прогнозирование и профилактику конфликтов.  Хорошо владеет навыками прогнозирования и профилактики конфликтов.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Студент очень хорошо знает: теоретико-методологические основы прогнозирования и профилактики конфликтов.  Умеет очень хорошо осуществлять прогнозирование и профилактику конфликтов.  Владеет очень хорошо навыками прогнозирования и профилактики конфликтов.</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Экзамен

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 44 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 44 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
----------------------------	----------------------------------	---

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p><b>ОПК.8.1</b> Выбирает необходимые и корректные формы и способы интервенции в конфликт на разных стадиях его развития</p>	<p>3. Понятие менеджмента, его функции, направления. Социальный менеджмент. <b>Письменное контрольное мероприятие</b></p>	<p>Конфликт-менеджмент как инновационное направление современной практики, лежащее на стыке конфликтологии и менеджмента. Стратегические, тактические и оперативные задачи конфликт-менеджмента.</p> <p>Профессиограмма конфликтолога и конфликт-менеджмент: компетентностный подход. Понятие и функции менеджмента. Принципы и методы управления. Специфика социального менеджмента. Понятие и основные характеристики управленческой деятельности. Методы управления: организационно-административные, экономические, социально-психологические.</p> <p>Человеческий фактор в менеджменте и его место в появлении конфликтов, управлении конфликтами и регулировании конфликтов. Управленческие конфликты, причины их появления и технологии регулирования. Принятие управленческих решений и предотвращение конфликтов.</p>

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p><b>ОПК.8.2</b> Определяет стратегию и тактику интервенции в конфликт</p>	<p>5. Понятие организационного конфликта. Диагностика и управление организационным конфликтом <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b></p>	<p>Понятие организации. Организационная структура: виды, конфигурации организаций. Внутренняя и внешняя среда организации: методы исследования. Понятие социальной сферы, специфика организаций социальной сферы. Организационная динамика и конфликты. Модель управления организационными изменениями Л. Гейнера.  Внутриорганизационные конфликты: понятие, причины, виды, формы. Подходы к анализу организационных конфликтов: современные методы диагностики конфликтов. Понятие и методы регулирования организационных конфликтов. Управленческий контроль и его место в регулировании конфликтов.</p>
<p><b>ОПК.8.3</b> Осуществляет управление конфликтом в рамках конфликтологического сопровождения деятельности организаций в социальной сфере <b>ОПК.10.1</b> Осуществляет прогнозирование и профилактику конфликтов</p>	<p>6. Технологии конфликтологического сопровождения организаций социальной сферы <b>Итоговое контрольное мероприятие</b></p>	<p>Управленческий консалтинг: понятие и роль в управлении конфликтами в организации. Управленческое консультирование в организации и консультирование сотрудников организации как методы профилактики и регулирования конфликтов. Консультирование по вопросам регулирования конфликтов. Переговоры в организации. Коучинг как технология работы с персоналом организации по регулированию конфликтов.</p>

### Спецификация мероприятий текущего контроля

#### 3. Понятие менеджмента, его функции, направления. Социальный менеджмент.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Назвать факторы, актуализирующие необходимость инновационных технологий в конфликтологии.	5

Назвать понятие, определить сущность, сформулировать стратегические, тактические и оперативные задачи конфликт-менеджмента.	5
Охарактеризовать процесс принятия управленческих решений с точки зрения предотвращения конфликтов.	5
Назвать понятие и раскрыть сущность менеджмента, социального менеджмента. Назвать основные управленческие методы.	5
Определить управленческие конфликты, назвать причины их появления и описать технологии регулирования.	5
Сформулировать личностные и профессиональные качества, значимые для конфликт-менеджера. Описать профессиональное поле конфликт-менеджера.	5

### **5. Понятие организационного конфликта. Диагностика и управление организационным конфликтом**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Дать понятие организации, организационной структуры. Назвать основные виды и конфигурации организаций.	5
Дать определение внутренней и внешней среды организации, назвать методы ее исследования.	5
Дать понятие и назвать методы регулирования организационных конфликтов.	5
Дать понятие внутриорганизационных конфликтов, назвать их причины, виды, формы.	5
Назвать подходы к анализу организационных конфликтов.	5
Дать понятие социальной сферы, назвать особенности организаций социальной сферы.	5

### **6. Технологии конфликтологического сопровождения организаций социальной сферы**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **18**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Дать понятие управленческого консалтинга, управленческого консультирования, конфликтологического консультирования, коучинга.	10
Составить план и продемонстрировать в игровой форме пример коучинга как технология работы с персоналом организации по регулированию конфликтов.	10
Составить план и провести в модельном режиме консультирование сотрудников организации по вопросам регулирования конфликтов.	10
Составить план и провести в модельном режиме консультирование в организации и консультирование сотрудников организации.	10