

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОПОП

О.А. Камнева

«28» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой психологии

Б.В. Кайгородов

«28» августа 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Корпоративная этика конфликтов**

Составитель(-и)

**Кузнецова Ю.В., к.псх.н., доцент**

Направление подготовки /  
специальность

**37.03.02 Конфликтология**

Направленность (профиль) ОПОП

Квалификация (степень)

**бакалавр**

Форма обучения

**очно-заочная**

Год приема

**2022**

Курс

**4**

Семестр

**8**

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Целью освоения дисциплины «Корпоративная этика конфликтов»** является приобретение студентами компетенций в области управления конфликтами с учетом корпоративной этики и культуры и нравственной саморегуляции профессиональной деятельности.

**1.2. Задачи освоения дисциплины «Корпоративная этика конфликтов»:** приобрести студентами компетенции в области управления конфликтами с учетом корпоративной этики и культуры и нравственной саморегуляции профессиональной деятельности.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

**2.1. Учебная дисциплина «Корпоративная этика конфликтов»:** относится к части, формируемой участниками образовательных отношений элективным дисциплинам и осваивается в 8 семестре.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):** «Профессиональная этика в деятельности конфликтолога»; «Психология общения и воздействия».

**Знать:** основные категории и понятия этики общения в сфере деятельности психолога, их функции, роль и место этики в системе наук, а также в культуре человечества; современные проблемы профессиональной этики психолога; основные нормы и правила профессионального психологического, делового и повседневного этикетов; теоретические положения и прикладное значение основных подходов к решению профессионально-этических задач в корпоративной культуре.

**Уметь:** адекватно выбирать и использовать этические нормы для решения определенных исследовательских задач психолога; применять теоретические знания в решении профессионально-этических задач; интерпретировать полученные данные и использовать их в консультировании социального поведения личности и групп; анализировать особенности общения и взаимодействия; определять оптимальную стратегию и тактику взаимодействия. выявлять и разрешать конфликты в различных сферах профессиональной деятельности.

**Владеть:** приемами самооценивания уровня развития своих управленческих и психологических способностей; навыками профессионального общения; навыками самосовершенствования и саморазвития; навыками осуществления психологической деятельности, с целью обучения сотрудников и дальнейшего самообразования; опытом разработки модели профессиональной деятельности с учетом влияния реальных условий и факторов.

**Последующие учебные дисциплины (модули), для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):** «Психология понимания», «Анализ и прогнозирование в конфликтологии».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующей компетенции в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) *универсальной (УК);* УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

б) *профессиональные (ПК);* ПК-2. Способен разрабатывать и осуществлять

мероприятия, направленные на реализацию стратегии организационного управления, обеспечивать их психологическое сопровождение и оценивать организационные и социальные последствия.

**Таблица 1 - Декомпозиция результатов обучения**

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1.1. Знать теоретические основы деловой коммуникации и корпоративной этики в условиях организационного конфликта, особенности профессионального речевого поведения, нормы официально-делового стиля, а также специфику межкультурного взаимодействия в корпоративной среде.	ИУК-4.2.1. Уметь выстраивать конструктивное устное и письменное взаимодействие в конфликтных ситуациях, аргументированно представлять позицию, адаптировать стиль общения к профессиональному контексту и соблюдать нормы корпоративной этики при разрешении споров.	ИУК-4.3.1. Владеть навыками деловой риторики, ведения переговоров и профессиональной переписки в условиях конфликта, техниками снижения коммуникативной напряженности и инструментами эффективного взаимодействия в многоуровневой организационной среде.
ПК-2. Способен разрабатывать и осуществлять мероприятия, направленные на реализацию стратегии организационного управления, обеспечивать их психологическое сопровождение и оценивать организационные и социальные последствия.	ИПК-2.1.1. Знать концептуальные основы управления организационными конфликтами, механизмы их возникновения и развития, принципы разработки программ профилактики и урегулирования конфликтов, а также возможные социально-психологические последствия управленческих решений.	ИПК-2.2.1. Уметь разрабатывать и реализовывать мероприятия по управлению корпоративными конфликтами, обеспечивать их психологическое сопровождение и осуществлять анализ эффективности принятых решений с учетом стратегических целей организации.	ИПК-2.3.1. Владеть методами диагностики и анализа конфликтных процессов в организации, технологиями медиативного и фасилитационного сопровождения, а также инструментами оценки организационных и социальных последствий реализованных управленческих мероприятий.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объем дисциплины (модуля) составляет 2 зачётные единицы, в том числе 32 часа, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 16 часов – лекции, 16 часов – практические, семинарские занятия), и 40 часов – на самостоятельную работу обучающихся.

**Таблица 2 – Структура и содержание дисциплины (модуля)**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Теоретические основы корпоративной этики и корпоративной культуры	8	4	4			10	доклад (сообщение) участие в групповой дискуссии эссе
Тема 2. Конфликты в организации: природа, типология и конфликтная ситуация		4	4			10	доклад (сообщение) участие в групповой дискуссии эссе
Тема 3. Личностный фактор в корпоративных конфликтах		4	4			10	доклад (сообщение) участие в групповой дискуссии, тестирование
Тема 4. Стратегии, технологии и инструменты управления конфликтами в организации		4	4			10	доклад (сообщение) участие в групповой дискуссии
<b>Итого</b>		<b>16</b>	<b>16</b>			<b>40</b>	<b>Зачёт</b>

*Примечание:* Л – лекция; ПЗ – практическое занятие, семинар; ЛР – лабораторная работа; КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа.

**Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции		Общее количество компетенций
		УК-4	ПК-2	
Тема 1. Теоретические основы корпоративной этики и корпоративной культуры	18	+	+	2
Тема 2. Конфликты в организации: природа, типология и конфликтная ситуация	18	+	+	2
Тема 3. Личностный фактор в корпоративных конфликтах	18	+	+	2
Тема 4. Стратегии, технологии и инструменты управления конфликтами в организации	18	+	+	2

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции		Общее количество компетенций
		УК-4	ПК-2	
<b>Итого</b>	<b>72</b>			<b>2</b>

### **Краткое содержание каждой темы дисциплины**

#### **Тема 1. Теоретические основы корпоративной этики и корпоративной культуры**

Мораль и этика как формы социальной регуляции. Этика как наука о нравственности и её структурные уровни. Специфика методологии этических исследований и место корпоративной этики конфликта в системе прикладного знания. Связь с этикой бизнеса, профессиональной этикой и конфликтологией. Понятие корпоративной культуры, её структура, функции и типологии. Процесс формирования корпоративной культуры и её роль в профилактике и регулировании конфликтов. Кодекс корпоративной этики и механизмы его внедрения в организацию.

#### **Тема 2. Конфликты в организации: природа, типология и конфликтная ситуация**

Понятие конфликта и история развития представлений о нём. Типология конфликтов (внутриличностные, межличностные, межгрупповые). Конфликт в организации как социально-психологический феномен. Конфликтогенные факторы организационной среды. Конфликтная ситуация, её признаки и причины (ограниченность ресурсов, различие целей и ценностей, коммуникационные барьеры и др.). Этические принципы поведения в конфликтной ситуации.

#### **Тема 3. Личностный фактор в корпоративных конфликтах**

Личность и её роль в развитии организационного конфликта. Природа агрессии и механизмы её сдерживания (К. Лоренц). Типологии конфликтных личностей (Дж. Скотт, С.М. Емельянов, Н.В. Гришина и др.). Понятие конфликтоустойчивой личности и методы диагностики конфликтоустойчивости. Этические принципы взаимодействия с конфликтной личностью в корпоративной среде.

#### **Тема 4. Стратегии, технологии и инструменты управления конфликтами в организации**

Диагностика конфликта: выявление причин, уровня развития и сферы распространения. Стратегии разрешения конфликтов (модель К. Томаса). Полное и неполное разрешение конфликта. Теория вмешательства в конфликтологию, принципы адекватности и эффективности вмешательства. Этическая экспертиза управленческих решений. Инструменты анализа конфликтов: формула конфликта, «треугольник Ж. П. Ледераха», «треугольник Криса Митчелла», модель «дерево конфликта», картография конфликта.

### **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)**

*Лекционные занятия* предполагают освещение преподавателем с помощью

презентаций учебного материала. Занятие выстраивается на основе актуализации поисковой активности студентов с применением элементов образовательных (краткое тестирование-опрос, выполнение теоретических заданий, педагогические игровые упражнения, игровое проектирование, научно-практический проект с его презентацией, групповые творческих заданий с исполнением мастер-классов) технологий.

На лекционных занятиях предполагается применение и информационных технологий: использование возможностей Интернета, электронной почты преподавателя, средств представления учебной информации, системы Электронное образование.

Основные аспекты курса, необходимые для усвоения указаны в его содержании.

*Семинарские занятия* предполагают опрос учащихся, проведение эвристических бесед, разбор кейс-задач и выполнение теоретических и практических заданий, психодиагностическое обследование с последующим анализом результатов. Одним из основных элементов семинарского занятия являются: психологической групповой дискуссии как метод психологического тренинга, ролевых игр как методическое средство тренинга, метафорических игр, педагогических игровых упражнений, игрового проектирования, научно-практический проект с его презентацией, групповых творческих заданий с исполнением мастер-классов, рефератов, докладов, сообщений, эссе, тестовых заданий и контрольных работ. На семинарских занятиях применяются задания из 7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. Количество и конкретизация, применяемых на занятиях, образовательных и информационных технологий, и глубина погружения в них, будет зависеть от особенностей, обучающейся группы студентов.

*Самостоятельная работа* студентов направлена на решение следующих задач:

- формировать логическое мышление, навыки создания научных работ гуманитарного направления, ведения научных дискуссий;
- развитие навыков работы с разноплановыми источниками;
- осуществление эффективного поиска информации;
- получение, обработка и сохранение источников информации;
- преобразование информации в знание.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу тексты, включая научные работы, научно-популярные статьи, документы официального и личного происхождения. Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях. Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменной контрольной работы. Самостоятельная работа заключается в более глубоком и разностороннем изучении тем учебной программы по курсу дисциплины и рекомендованной литературы. Также возможны задания в виде поиска необходимой информации в Internet и других источниках. Самостоятельная работа студентов подразумевает в том числе и работу под руководством преподавателей (консультации), а также индивидуальную работу студентов в библиотеке.

Дополнительными формами самостоятельной работы являются групповые и индивидуальные задания. Они являются, как правило, продолжением аудиторных занятий и содействуют овладению практическими навыками по основным разделам дисциплины. Контроль выполненной работы осуществляется на очередном семинарском занятии в форме устного опроса, собеседования, тестирования, либо выполнения письменной контрольной работы и т.д.

*Виды заданий для самостоятельной работы студентов:* для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами;
- учебно-исследовательская работа; использование

• аудио- и видеозаписей, компьютерной техники в целях поиска дополнительной информации по заданной теме (работа с Интернет-ресурсами, энциклопедиями, дополнительной литературой) и др.;

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции (обработка текста);
- составление плана и тезисов ответа;
- составление таблиц для систематизации учебного материала;
- ответы на контрольные вопросы;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.);

• подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;

• составление библиографии, тестирование и др. для формирования умений:

• решение вариативных задач и упражнений;

• выполнение индивидуальных и групповых творческих заданий. Творческие задания, как форма самостоятельной работы, представляют подготовку самостоятельного развернутого ответа по конкретной теме или вопросу. Задания преподаватель предлагает специально для каждой группы, с учетом профиля, по которому группа специализируется и потенциала группы. В ходе выполнения творческих заданий студенты работают индивидуально и в группах, что способствует развитию, как личной творческой инициативы, так и умению работать в команде. Таким образом, развитие и формирование компетенций в курсе будет способствовать эффективности профессиональной деятельности.

*Критериями оценки результатов* самостоятельной работы студента могут являться: уровень освоения студентом учебного материала; умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач; обоснованность и четкость изложения ответа; оформление материала в соответствии с требованиями стандартов; сформированные умения и навыки в соответствии с целями и задачами изучения дисциплины.

Управление самостоятельной работой студента:

- предварительное указание перечня вопросов, которые предполагается отработать на очередной лекции и практическом занятии;
- согласование тем докладов;
- предоставление студентам методического обеспечения и проведение консультации по подготовке к практическому занятию (рекомендации по написанию докладов, решению задач, подготовке к тестированию; указание перечня основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов и др.);
- контроль за работой студентов на практическом занятии.

Методические указания по организации и проведению практических (семинарских) занятий: Семинарские занятия предполагают углубленное изучение отдельных психологических проблем на основе самостоятельной проработки научных публикаций, учебных текстов и выполнение практических заданий как репродуктивного, так и творческого характера.

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы семинарское занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме семинара.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов – проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность – до 15 минут. Вторая часть – выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности

восприятия, по одному из вопросов семинарского занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого факта, явления или процесса. Примерная продолжительность – 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа семинарского занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на семинарском занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут.

Семинарское занятие заканчивается подведением итогов. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность – 5 минут.

Подготовка к семинарским занятиям строится на самостоятельной работе студентов с учебником, учебными пособиями, материалами хрестоматий и первоисточниками. При этом выделяются различные формы записей результатов анализа изучаемых работ, статей, рукописей и других материалов, используемых для выполнения поставленных учебных задач. Критерии подготовленности студентов к семинарскому занятию:

1) Знание темы: точное и правильное конспектирование первоисточников в соответствии с планом семинара и предлагаемыми вопросами для обсуждения.

2) Подготовка по каждому вопросу плана и выбор проблемы для развернутого индивидуального выступления или обобщения материалов, над которым работала творческая группа.

3) Психологическая готовность каждого участника семинара к выступлению и участию в общей дискуссии.

Структурно семинарское занятие включает:

- перечень вопросов, выносимых на обсуждение;
- вопросы и практические задания (или тесты), позволяющие более детально уяснить психологические идеи или теории;
- работу с первоисточниками в виде анализа фрагментов из работ ученых-психологов;
- тематику докладов для выступлений на семинарском занятии;
- перечень основных источников и литературы.

## **5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)**

Методические указания для студентов по подготовке к практическим (семинарским) занятиям: Семинарские занятия проводятся по разделам и темам учебной дисциплины, требующим научно-теоретического обобщения литературных источников, и помогают студентам глубже усвоить учебный материал, приобрести навыки творческой работы над документами и первоисточниками. Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на занятии (как правило, лекционном), предшествующем проведению семинара.

Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает уяснение задания на самостоятельную работу; подбор рекомендованной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения литературы, рекомендованной для самостоятельной работы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов.

В процессе этой работы необходимо стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Работа с литературой сопровождается ведением записей в различных формах (с использованием различных приемов компрессии текста). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. Различают основные формы записи: план, конспект, тезисы и др. Как правило, выбор формы ведения записей, остается за студентом, если отдельно не оговаривается иное.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю.

Традиционно семинар проходит в виде выступлений студентов с докладами и их обсуждением. На обсуждение выносятся не более 2-4 докладов продолжительностью в 7-10 минут. Иногда кроме докладчиков по инициативе преподавателя или же по желанию самих студентов назначаются содокладчики и оппоненты. Последние обычно знакомятся предварительно с текстами докладов, чтобы не повторять их содержание. Такая форма работы преследует задачу привить студентам навыки научной, творческой работы, воспитать у них самостоятельность мышления, вкус к поиску новых идей и фактов, примеров.

Отдельное время на семинарском занятии выделяется для презентации и обсуждения результатов самостоятельной работы студентов.

Как правило, семинарское занятие завершается контролем знаний студентов, который выражается в ответах на вопросы (письменно или устно), проведении тестирования и подведением итогов.

Семинарские занятия могут быть проведены в форме «круглого стола», семинара-диспута, семинара-коллоквиума, интеллектуального и коммуникативного тренинга, активных и интерактивных форм работы, в т.ч. с применением игровых и IT-технологий.

Рекомендации для обучающихся по изучению дисциплины (модуля) или её отдельных тематических разделов: изучение предполагает предварительное усвоение учебного материала лекционных и семинарских занятий.

Рекомендации по организации их аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы:

а) подготовка к учебным занятиям и работе на учебных занятиях – предполагает обращение к списку основной и дополнительной литературы;

б) подготовка к различным формам контроля – предполагает дополнение ответов, информацией освоенной в процессе самостоятельного обучения;

в) подготовка к работе с источниками информации – предполагает ознакомление с оглавлением, усвоением места информации в структуре знаний, составление краткого плана информации, анализ полученной информации для составления рефератов, докладов и эссе.

г) подготовка к выполнению практических заданий – предполагает всесторонний анализ проблемного поля практического задания, научно обоснованное выполнение задания.

Вопросы и задания для самостоятельной работы обучающихся, материалы, необходимые для подготовки к учебным занятиям (разделы книг, статьи и т. д.): указаны в списке обязательной и дополнительной литературы. Самостоятельная работа обучающихся предполагает освоение информации и навыков, освещенных в следующих учебных пособиях и главы их них:

1) Воробьева, Н. В. Этика профессиональной деятельности : учебное пособие / Н. В. Воробьева, Н. В. Банникова, Д. О. Грачева и др. - Ставрополь : АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2022. - 92 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/stavgau>

2) Бороздина, Г. В. Психология и этика деловых отношений : учеб. пособие / Г. В. Бороздина - Минск : РИПО, 2015. - 228 с. - ISBN 978-985-503-500-9. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855035009.html>;

3) Цуранова, С. П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учеб. пособие / С. П. Цуранова, И. М. Павлова, А. С. Вашкевич - Минск : РИПО, 2018. - 191 с. - ISBN 978-

985-503-767-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855037676.html> ;

4) Кибанов, А. Я. Управление персоналом : теория и практика. Этика деловых отношений : учебно-практическое пособие / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова, под ред. А. Я. Кибанова. - Москва : Проспект, 2014. - 88 с. - ISBN 978-5-392-13450-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392134502.html>.

**Таблица 4 - Содержание самостоятельной работы обучающихся**

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Тема 1. Теоретические основы корпоративной этики и корпоративной культуры	10	Работа с научными и учебными текстами; анализ научных публикаций
Тема 2. Конфликты в организации: природа, типология и конфликтная ситуация	10	Работа с научными и учебными текстами; анализ научных публикаций
Тема 3. Личностный фактор в корпоративных конфликтах	10	Работа с научными и учебными текстами; анализ научных публикаций
Тема 4. Стратегии, технологии и инструменты управления конфликтами в организации	10	Работа с научными и учебными текстами; анализ научных публикаций

### **5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.**

Методические указания для студентов по работе с научными и учебными текстами:

Подготовка к занятиям строится на самостоятельной работе студентов с учебником, учебными пособиями, материалами хрестоматий и первоисточниками. При этом выделяются различные формы записей результатов анализа изучаемых статей, работ, трактатов, рукописей и других материалов, используемых для выполнения поставленных учебных задач. При подготовке к занятиям рекомендуется следующий порядок самостоятельной работы:

- Изучите источники, указанные в списке литературы. По этим материалам обязательно сделайте записи, форму которых (конспект, тезисы, развернутый план и т. д.) выберите самостоятельно в зависимости от значимости работы и ее объема.
- Ознакомьтесь с дополнительной литературой (монографиями, статьями и т. п.).
- На основании изученных источников составьте тезисы своих выступлений по вопросам плана занятия.
- Составьте словарь терминов (гlossарий), в котором раскрываются основные понятия темы.

Составление плана предполагает выделение структуры и общей логики работы (статьи, трактата, первоисточника и т. д.), что способствует более углубленному пониманию текста, систематизации в обработке изучаемого материала. План статьи или какой-либо работы представляет собой своеобразный перечень основных мыслей, идей, их оглавление. Для составления плана следует разделить текст на части, каждая из которых должна охватывать определенную проблему или вопрос, поднимаемый автором. Затем необходимо озаглавить каждый пункт плана и пронумеровать заголовки. Эта система работы с текстом представляет собой простой план. Если каждый пункт плана разбивается на частные вопросы и подзаголовки, то результатом является сложный план. При составлении плана особенно важно выделять основные мысли или идеи автора, располагать их в логическом порядке и подбирать соответствующие заголовки к выделенным частям. Планы приобретают особую значимость при подготовке устных выступлений на основе анализа текстов и материалов.

Тезисы представляют собой кратко сформулированные основные положения статьи, работы, книги, трактата. Если в плане перечисляют вопросы, не раскрывая их, то в тезисах, кратко передавая содержания материала, расшифровывают основные идеи и мысли автора. Составление тезисов требует определенных умений, среди которых наиболее важным является способность к обобщению и систематизации положений, сформулированных в работе. При составлении тезисов необходимо освоить прочитанный материал, воспринять основные положения и логику их изложения, разбить материал на части и в краткой форме расшифровать каждый структурный раздел. Возможна нумерация тезисов. Тезисы подразделяются на текстуальные (цитатные) и свободные. При составлении свободных тезисов особенно важно придерживаться стиля и терминологии автора для более точной передачи сути текста. При цитировании необходимо указать автора цитаты, название работы, издательство, год издания и страницу, откуда взята цитата.

Выписки являются дополнением к тезисам. Поскольку тезисы не содержат ни объяснений, ни доказательств, то выписки позволяют дополнить тезисы фактами и аргументами. Выписки делают, как правило, на отдельных карточках. Текст выписки берется в кавычки, источник указывается полностью. При составлении выписок в ведении записей рекомендуется использовать красную строку, выделение цветом, римские и арабские цифры, буквы алфавита и т. д.

Конспект – один из основных видов работы с первоисточниками, представляет собой краткий очерк, обзор, изложение материала и включает основные мысли и идеи работы, изложенные в порядке их взаимосвязи. Конспектирование текстов проводится после тщательного анализа и полного изучения (прочтения). Конспектирование способствует логизации мышления студентов, позволяет научиться точному и краткому выражению мыслей. Конспект произведения должен отвечать ряду требований:

- краткости, так как сам термин «конспект» означает краткое изложение какого-то выступления, произведения и т. д. (размер конспекта составляет 7-10 % от размера первоисточника);
- ясности, которой необходимо добиваться при сокращении изучаемого произведения в процессе конспектирования. Для этого некоторые положения автора следует формулировать своими словами;
- полноты и точности, которые не должны противоречить требованиям краткости и ясности. Полнота конспекта достигается за счет фиксации основных положений текста, воспроизводящих авторскую логику изложения. Для большей точности основные положения работы необходимо записывать в формулировках, терминологии и стилистике автора, делая ссылки на страницу, откуда была взята цитата.

При конспектировании немаловажно делать определенные записи и пояснения, отражающие собственное отношение к тем или иным идеям и мыслям, высказанным в тексте; возможна формулировка возникающих по мере конспектирования вопросов и замечаний. Оформлять записи рекомендуем по такой форме: лист тетради делят на две части – слева 1/3 листа, где записывается план конспектируемого произведения, справа 2/3 листа, где записываются тезисные ответы к этим пунктам плана. Такая форма записи дает возможность делать впоследствии дополнения, исправления, замечания, уточнения. Различают два вида конспекта. Простой конспект представляет собой сплошную запись без оценки и анализа текста. Составление сложного конспекта требует более высоких аналитических умений работы с первоисточниками, так как необходимо расчленив текст на отдельные смысловые части, критически проанализировать и обобщить материал. Возможно составление конспекта сразу по нескольким источникам. Подобный вид работы называется сводным (тематическим) конспектом. Этот вид конспекта необходим для подготовки к проблемным семинарам, когда рекомендуется проанализировать несколько источников по одному вопросу. При составлении тематического конспекта следует первоначально ознакомиться с планом семинарского занятия,

выделить логику и последовательность в изучении нескольких источников, составить план каждого из них и приступить непосредственно к конспектированию, следуя единому плану.

Подготовка доклада, реферата, эссе состоит из нескольких этапов:

1. Выбор темы из списка тем, предложенных преподавателем.
2. Сбор материала по печатным источникам (книгам и журналам компьютерной тематики), а также по материалам в сети Интернет.
3. Составление плана изложения собранного материала.
4. Оформление текста (для реферата) в текстовом редакторе *MS Word* или в *OpenOffice.org Writer*.
5. Представление реферата (доклада, эссе) на практическом занятии.

Текст реферата, доклада, эссе включает в себя: титульный лист, оглавление, основную часть, библиографический список.

Требования к оформлению

1. Объем – 3-5 стр.. текста
2. Шрифт
  1. основного текста – Times New Roman Cyr 14 размер.
  2. заголовков 1 уровня – Times New Roman Cyr 16 размер (жирный).
  3. заголовков 2 уровня – Times New Roman Cyr 14 размер (жирный курсив).
3. Параметры абзаца (основной текст) – отступ слева и справа – 0, первая строка отступ – 1,27 см; межстрочный интервал – 1,5 выравнивание по ширине.
4. Параметры страницы: верхнее, нижнее, слева, справа поля 2,5 см. Нумерация страниц – правый нижний угол.
5. Переносы автоматические (сервис, язык, расстановка переносов).
6. Таблицы следует делать в режиме таблиц (добавить таблицу), а не рисовать от руки, не разрывать; если таблица большая, ее необходимо поместить на отдельной странице. Заголовочная часть не должна содержать пустот. Таблицы – заполняются шрифтом основного текста, заголовки строк и столбцов – выделяются жирным шрифтом. Каждая таблица должна иметь название. Нумерация таблиц – сквозная по всему тексту.

7. Рисунки – черно-белые или цветные, формат GIF, JPG. Нумерация рисунков – сквозная по всему тексту.

8. В конце текста должен быть дан список литературы (не менее 3 источников, в том числе это могут быть и адреса сети Интернет). Библиографическое описание (список литературы) регламентировано ГОСТом 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание: Общие требования и правила составления» (приложение 1)

Указанные в библиографическом списке источники должны быть приведены в алфавитном порядке. Если при подготовке доклада использовалась литература на иностранном языке, то через интервал после русскоязычного списка должен быть приведен также в алфавитном порядке – иноязычный.

После окончания работы по подготовке текста доклада необходимо расставить страницы (вверху по центру) и сформировать оглавление. Оглавление должно быть размещено сразу же после титульной страницы.

*Анализ научной публикации*

Студент самостоятельно выбирает минимум одну из предложенных для изучения публикаций и проводит анализ по предложенной схеме. Студент вправе провести анализ публикации, выбранной самостоятельно (в этом случае необходимо предъявить вместе с анализом копию полного текста статьи). Собеседование по анализируемым публикациям проводится преподавателем в часы консультаций.

Методические указания для студентов по проведению анализа научной публикации (статьи в периодическом издании, в сборнике материалов конференции и т.д.):

- 1) Автор статьи, название, выходные данные
  - Данные об авторе: в каком университете работает/должность; практик, или теоретик?
  - Где опубликована статья? Название и статус журнала?

- Отражает ли название содержание статьи?
- 2) Актуальность темы исследования
- Насколько актуальна проблема, поднимаемая в статье, в научном сообществе (обратите внимание на дату публикации статьи!)
  - Аргументированность автора (логика «тезис-доказательство»)
- 3) Научная новизна
- Что нового в этой статье? Новая классификация, новая модель, новое описание нового события?
  - Соблюдает ли автор логику научного жанра: последовательность, аргументированность, структура, использует ли научную терминологию?
  - Делает ли этот материал вклад в науку? (на ваш взгляд и по мнению автора – как аргументирует)
- 4) Обзор литературы
- Полнота обзора литературы
  - «Внушительность» и качество библиографического списка, соответствие заданной тематике
- 5) Операционализация и концептуализация понятий
- О чем говорит автор? Дает ли расшифровку сложных терминов, приводит ли свое авторское определение?
  - Доступна ли статья для понимания лично вам, представителям профессионального сообщества, непрофессионалам?
  - Логично ли использование тех, или иных категорий, концептов, конструктов? Можно ли (нужно ли) сказать проще?
- 6) Объективность отбора фактов и их репрезентативность, обоснованность научных выводов
- Степень субъективности автора исследования (тезис - доказательство!)
  - Соответствуют ли методы целям и задачам исследования?
  - Соответствуют ли приведенные выводы логическим конструктам? ( $A \rightarrow B$ ,  $B \rightarrow V \Rightarrow A \rightarrow V$ )
  - Убедителен ли автор в своих аргументах и выводах (верите ли вы автору)?
- 7) Целостность статьи
- Соответствует ли статья требованиям по структуре
    - Название (заголовок).*
    - Аннотация.*
    - Ключевые слова.*
    - Введение.*
    - Обзор литературы.*
    - Основная часть (методология, результаты).*
    - Выводы и дальнейшие перспективы исследования.*
    - Список литературы*
  - Если какие-то элементы отсутствуют, на Ваш взгляд, почему? «Теряется» ли при этом ценность статьи?
- 8) Теоретическая и практическая значимость
- Новые знания
  - Практическое применение (если возможно, то что от этого изменится?)
  - Эффективность применения
  - Внедрение результатов
- 9) Перечислите несколько самых ярких фактов, примеров, мыслей, приведенных в статье (помните про правила цитирования!)
- Требования к конспектированию:*  
 Объем текста (от 1/3 до 1/2 оригинала)

Логическое построение и связность текста: текст должен быть логически выстроен, должны осуществляться связные переходы от одной части к другой

Полнота/ глубина изложения материала: в тексте должны быть отражены ключевые положения, мысли авторского текста

Визуализация информации как результат ее обработки: приветствуется наличие в тексте схематических изображений, рисунков, таблиц, облегчающих восприятие и запоминание текста

Оформление: аккуратное, с использованием цветовых помет, выделений, подчеркиваний, облегчающих восприятие текста

*Требования к подготовке и оформлению докладов:*

Доклад – это вид краткого, но информативного сообщения о сути рассматриваемого вопроса, различных мнениях об изучаемом предмете. В некоторых случаях допускается изложение собственной точки зрения автора в рамках тематической проблематики

Написание доклада предполагает научно-исследовательскую работу, требующую от студента способности к самостоятельным изысканиям, умения преподнести информацию, доступно и квалифицированно отвечать на вопросы.

Обычно объем текста не превышает пяти страниц формата А4, набранных 14 кеглем

Выделяют четыре основных структурных элемента доклада:

Вступление – приветственная часть.

Введение. На этом этапе докладчик должен заинтересовать слушателей, сформулировать актуальность, новизну исследований, подчеркнуть важность и цель проведенной работы.

Основная часть. В ней рассказывается об использованных методах исследований, проделанной работе, анализируются полученные результаты.

Заключение. Подводятся итоги работы. Докладчик завершает выступление.

Отличительная особенность доклада – научный стиль изложения. Не допускается использование: длинных сложных предложений, затрудняющих восприятие; малоупотребительных иностранных слов, узкоспециальной терминологии, известной ограниченному кругу профессионалов; вводных конструкций, не несущих смысловой нагрузки; общих слов. Позиция автора в докладе должна демонстрироваться минимально, нежелательно использование местоимений «я», «моя» (точка зрения).

Перед тем как приступить к написанию доклада, следует основательно продумать, с чего начать и чем закончить сообщение. Справиться с задачей помогает составление подробного плана с заголовками и подзаголовками. Написание доклада включает пять основных этапов:

- Подбор темы. Хорошо, когда у студента есть возможность выбора, так как в этом случае работать будет интереснее.
- Поиск литературы по теме (в интернете, библиотеке) – не менее десяти источников. После подбора следует изучить представленную информацию, чтобы выбрать наиболее интересный и важный материал.
- Составление плана. Ориентироваться при этом необходимо на слушателя.
- Подведение итогов, формулировка выводов.
- Подготовка к ответам на возможные вопросы.

Порядок и содержание элементов:

Оглавление составляется согласно плану. Каждый пункт начинается с новой строки с указанием номера страницы. Во введении кратко излагается основная идея работы, ее актуальность, новизна, цели. Основная часть должна полностью раскрывать тему, содержать доводы, аргументы. Заключительная часть включает выводы, которые делает докладчик по итогам проделанной работы. Список использованной литературы, оформленный по ГОСТ.

После того как определена структура доклада, составлен план, можно приступить к его оформлению. Обычно используют текстовый редактор Word, шрифт Times New Roman, 12-14

кегель, межстрочный интервал 1,5, выравнивание по ширине листа. Разметка страницы – левое поле 30 мм, остальные по 20 мм. Обязательна нумерация страниц:

В заголовках точки не ставятся. Титульный лист и содержание не нумеруются. Каждая отдельная часть доклада должна начинаться с нового листа.

Длительность доклада не должна превышать десяти-пятнадцати минут. Поэтому следует подбирать наиболее важные и интересные сведения. Важно: знать значения всех используемых терминов, уметь объяснять их аудитории; не бояться слушателей, информацию преподносить с уверенным видом; не торопиться: скорость речи – порядка 120 слов в минуту.

Презентация к докладу облегчает восприятие информации слушателями. Визуальное сопровождение выступления может состоять из слайдов со схемами, графиками, диаграммами и другим иллюстративным материалом – видео, фото.

*Рекомендации по составлению интеллект-карт:*

(Интеллект-карта, (англ. Mind map) — способ изображения процесса общего системного мышления с помощью схем, также может рассматриваться как удобная техника альтернативной записи. Этот метод был разработан психологом Тони Бьюзенем.

Реализуется в виде древовидной схемы, на которой изображены слова, идеи, задачи или др. понятия, связанные ветвями, отходящими от центрального понятия или идеи.

Важно помещать слова НА ветках, а не во всевозможных пузырях и параллелепипедах, на этих ветках висящих. Важно и то, что ветки должны быть живыми, гибкими, в общем, органическими. Рисование ментальной карты в стиле традиционной схемы полностью противоречит идее майндмэппинга. Это сильно затруднит движение взгляда по ветвям и создаст много лишних одинаковых, а, следовательно, монотонных, объектов.

Пишите на каждой линии только одно ключевое слово. Каждое слово содержит тысячи возможных ассоциаций, поэтому склеивание слов уменьшает свободу мышления. Раздельное написание слов может привести к новым идеям. Длина линии должна равняться длине слова. Это экономнее и чище. Пишите печатными буквами, как можно яснее и четче.

Варьируйте размер букв и толщину линий в зависимости от степени важности ключевого слова. Обязательно используйте разные цвета для основных ветвей. Это помогает целостному и структурированному восприятию.

Используйте рисунки и символы (для центральной темы рисунок обязателен). В принципе ментальная карта вообще может целиком состоять из рисунков. Старайтесь организовывать пространство, не оставляя пустого места и не размещая ветви слишком плотно. Для небольшой ментальной карты используйте лист А4, для большой темы - А3.

Разросшиеся ветви можно заключать в контуры, чтобы они не смешивались с соседними ветвями. Располагайте лист горизонтально. Такую карту удобнее читать.

Обращайте внимание на форму получившейся ментальной карты — она многое выражает. Цельная, крепкая, живая форма показывает, что вы хорошо разобрались в теме. Бывает и так, что все ветви карты получились красивые, а одна — какая-то корявая и путаная. Это верный признак того, что этой части следует уделить дополнительное внимание — она может быть ключом к теме или слабым местом в ее понимании. Чем индивидуальнее ваша ментальная карта, тем лучше. Ведь именно ваше личное мышление его осмысляет.

<https://biz.mann-ivanov-ferber.ru/2018/10/08/chto-takoe-intellekt-karta-i-kak-ee-sozdat/>

## **6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине могут использоваться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Образовательные и информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий – активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, психологические тренинги, диспуты, дебаты, портфолио, круглый стол. По тематикам курса

предполагаются встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Образовательные и информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий применяются с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся и в сочетании с внеаудиторной работой.

### 6.1. Образовательные технологии

Формы учебных занятий по дисциплине (модулю), подобраны с целью развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества. Применяются образовательные технологии: интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые и деловые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей. Преподавание дисциплин (модулей) может проходить в форме курсов, симуляции, технологии open space / открытое пространство, мастерская будущего, peer education / равный обучает равного; экспресс-семинары, проектные семинары; бизнес-тренинги (business training), кейс-стади (case-study), обучение действием («action learning»), метафорическая игра, педагогические игровые упражнения (в качестве коллективного задания), мозговой штурм (эстафета), ситуационные методы, тематические дискуссии, игровое проектирование, групповой тренинг, групповая консультация.

Образовательные технологии, направленные на развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества: интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые и деловые игры, анализ ситуаций, технология peer education/равный обучает равного, кейс-стади (case-study), обучение действием («action learning»), метафорическая игра, тематические дискуссии, групповой тренинг, групповая консультация и др.).

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и off-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции.

**Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Теоретические основы корпоративной этики и корпоративной культуры	Обзорная лекция	<i>Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Конфликты в организации: природа, типология и конфликтная ситуация	Лекция-диалог	<i>Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Личностный фактор в корпоративных конфликтах	Обзорная лекция	<i>Фронтальный опрос, выполнение практических</i>	<i>Не предусмотрено</i>

		<i>заданий, тематические дискуссии</i>	
Тема 4. Стратегии, технологии и инструменты управления конфликтами в организации	Лекция-диалог	<i>Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций</i>	<i>Не предусмотрено</i>

Реализация дисциплины (модуля) проходит с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Специфика проведения таких учебных занятий по дисциплине (модулю) и организации взаимодействия обучающихся и преподавателя: синхронность и (или) асинхронного взаимодействия посредством интернета. Учебные занятия по дисциплине (модулю) могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах online и (или) offline в формах видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме форума, чата, выполнения виртуальных практических работ.

## **6.2. Информационные технологии**

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды использование виртуальной обучающей среды [*LMS Moodle «Электронное образование»*] или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров].

## **6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **6.3.1. Программное обеспечение**

#### **6.3.1. Программное обеспечение**

<b>Наименование программного обеспечения</b>	<b>Назначение</b>
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox, Google Chrome, Opera	Браузеры
Microsoft Office 2013, OpenOffice	Пакеты офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты

### 6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

#### Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем

Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем			
<a href="#">Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»</a>			
<a href="http://dlib.eastview.com">http://dlib.eastview.com</a>	Имя	пользователя:	AstrGU
Пароль: AstrGU			
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>			
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» <a href="https://library.asu.edu.ru/catalog/">https://library.asu.edu.ru/catalog/</a>			
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <a href="https://journal.asu.edu.ru/">https://journal.asu.edu.ru/</a>			
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. <a href="http://mars.arbicon.ru">http://mars.arbicon.ru</a>			
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>			

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Корпоративная этика конфликтов» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 6 - Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств**

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Теоретические основы корпоративной этики и корпоративной культуры	УК-4; ПК-2	доклад (сообщение) участие в групповой дискуссии эссе
Тема 2. Конфликты в организации: природа, типология и конфликтная ситуация	УК-4; ПК-2	доклад (сообщение) участие в групповой дискуссии, эссе
Тема 3. Личностный фактор в корпоративных конфликтах	УК-4; ПК-2	доклад (сообщение) участие в групповой дискуссии

		тестирование
Тема 4. Стратегии, технологии и инструменты управления конфликтами в организации	УК-4; ПК-2	доклад (сообщение) участие в групповой дискуссии

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

**Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

**Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

## 7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

### Тема 1. Теоретические основы корпоративной этики и корпоративной культуры

#### 1. Вопросы для собеседования:

1. Корпоративная этика: определение и основные проблемы. Понятие «кодекса» в корпоративной этике.

2. Влияние этической ориентации на практику разрешения конфликтов в деловых отношениях.

3. Корпоративная этика конфликта как ориентир поиска: а). эффективных методов регулирования конфликтных ситуаций в организации; б) улучшения взаимоотношений людей в организации.

4. Корпоративная культура: определение и основные критерии выделения типов культур. Четыре типа культур организации (модель Чарльза Хэнди): их структура, основа власти, способность к адаптации, требуемый тип людей.

5. Свойства и основные функции корпоративной культуры.

6. Анализ основных элементов корпоративной культуры:

- Миссия компании
- Цели
- Ценности
- Культура труда
- Поведение и коммуникации
- Символы и мифология
- Философия компании

7. Процесс формирования корпоративной культуры и его основные принципы: комплексности представлений о назначении организации, первоочередности, историчности, отрицания силового воздействия, комплексности оценок и др.

## **2. Тренинг**

Тренинг предполагается проводить в группах по 3-4 человека. Целями данного занятия являются:

- усвоение студентами лекционного материала по теме «Корпоративная этика»,
- использование материалов лекции в ходе выполнения практического занятия,
- активизация и расширение рамок аналитического и креативного мышления у студентов.

Студентам предлагается разработать этический кодекс компаний, относящихся к различным сферам бизнеса (юридическая, финансовая, медицинская, и пр.), подготовить и провести презентацию этического кодекса в ходе занятия.

## **3. Практикум:**

Определите тип корпоративной культуры вашей организации; решите для себя, в каком типе организационной культуры (основываясь на рассмотренных в лекционном материале типологиях корпоративной культуры) Вы в большей степени способны реализовать свои способности: а) лидера, управляющего подчиненными; б) конфликт-менеджера, регулирующего конфликтные ситуации?

## **Тема 2. Конфликты в организации: природа, типология и конфликтная ситуация**

### **1. Вопросы для собеседования**

1. *Раскрыть смысл понятия «конфликт»;*
2. *Выделить и классифицировать виды конфликтов;*
3. *Показать взаимосвязь различных видов конфликтов в организации.*

### **2. Учебный кейс:**

Работу на данном практическом занятии предполагается проводить в группах по 3-4 человека. Студентам предлагается рассмотреть учебный кейс и ответить на вопросы к нему.

2.1. ООО "Car Pool" образовано в 2003 году. Компания специализируется на обслуживании автопарков различных предприятий: учет автомобилей, организация их техобслуживания и ремонта, поддержка клиентов в случае аварий, работа со страховыми случаями, лизинг автотранспортных средств и другое. Главная задача - избавить от выполнения этих функций самих клиентов, которые смогут больше внимания уделять своей основной деятельности.

В Европе подобным сервисом занимаются многие компании, у нас же он пока в новинку - потенциальные клиенты "старой закалки" предпочитают, как раньше, обходиться собственными транспортными отделами. Поэтому к услугам "Car Pool" прибегают, в основном, новообразованные российские или пришедшие в страну иностранные компании, так или иначе связанные с автотранспортом.

Управление в фирме организовано по западным стандартам. Возглавляет ее Томас Фасбендер - немец, работающий в России уже тринадцатый год. Под его руководством трудятся около семидесяти человек, обеспечивая сервис более пятисот автомобилей. Драка началась внезапно. Один менеджер попросил другого убрать ногу, чтобы придвинуть ближе к столу свой стул. Вспышка эмоций, в итоге - разбитые носы и выбитые зубы. И неприятный осадок, оставшийся у всего коллектива. Но свой рассказ о сложившейся ситуации Томас Фасбендер начал не с описания драки, а с характеристики людей, которые стали ее виновниками. Оказывается, оба менеджера невзлюбили друг друга с самого начала. Томас заметил это, когда знакомил сотрудников друг с другом.

- Конечно, если бы один из них был подчиненным другого, если бы они работали бок о бок, то я подавил бы назревающий конфликт в зародыше. Томас, похоже, и сам до сих пор озадачен причинами инцидента.

- Но ведь они практически не пересекались по работе, сталкиваясь в офисе не чаще одного раза в неделю! Оба хорошо образованные, квалифицированные, вполне зрелые люди (обоим около тридцати лет). Они играли в компании далеко не последнюю роль, профессионально и качественно справлялись со своими обязанностями, достаточно сложными и обширными. Каждый вел порядка пятнадцати клиентов. Первый отслеживал и координировал работу из офиса, другой - непосредственно взаимодействовал с перевозчиками, обеспечивая им сервисные услуги. С другими сотрудниками поддерживали ровные деловые отношения. Видимо, все дело в том, что оба отличались неуступчивостью, были не способны к компромиссам. Таким людям непросто иметь дело друг с другом. Одним словом, нашла коса на камень...

(Отметим тот факт, что глава компании сразу заметил взаимную неприязнь сотрудников, но не придавал этому значения.)

- В тот день я приехал в офис к десяти часам, - продолжает свой рассказ Томас. - И вижу, что сотрудники как-то необычно возбуждены. На полу - пятна крови. В чем дело? Оказывается, между двумя менеджерами произошла настоящая драка! Причем оба были настолько решительно настроены, что их с трудом сдержали несколько мужчин! Что делать? Зайдя в кабинет, я дал себе на размышление тридцать секунд. Позвонив для консультации своему адвокату, я вызвал поочередно обоих и попросил их написать заявление об увольнении по собственному желанию.

Надо сказать, что и с одним, и с другим у меня в процессе работы сложились вполне доверительные отношения. Поэтому разговор с ними был вполне нормальный, обстоятельный, а не в духе "подрались - убирайтесь". Я сказал каждому из них, что я не прокурор и не стану разбираться, кто прав, кто виноват. Просто подобные ситуации в моем понимании не входят в границы нормального поведения сотрудников на работе, и с людьми, доводящими недопонимание между собой до драки, я работать дальше не буду ни при каких обстоятельствах. Оба поняли мою позицию, не стали со мной спорить, уговаривать. Расстался я с ними, можно сказать, по-доброму.

Кстати, подобное "мирное урегулирование" возможно, пожалуй, лишь в России: только здесь начальник и подчиненный могут спокойно сесть и поговорить, находя

взаимопонимание. В Германии, где я раньше работал, а тем более в США все произошедшее гарантированно вылилось бы в судебный процесс. Причем процесс не между теми, кто подрался, а между сотрудниками и владельцем компании, в офисе которой все произошло. И то, что в России до сих пор обе стороны стараются решить конфликты прежде всего по-человечески, я считаю большим плюсом ведения дел в стране.

- Прав ли был я в своих действиях? - сомнение в глазах Томаса читается лишь секунду.  
- Да, я считаю, что поступил единственно возможным образом! Это именно тот случай, когда я как начальник был просто обязан проявить непреклонность. Оставил бы все как есть - и люди решили бы, что никаких рамок поведения в компании не существует, что сотруднику за его знания и опыт будет прощена любая вина.

В результате, во-первых, упал бы мой авторитет (как я заметил за время работы в России, подчиненные здесь по-настоящему уважают лишь начальника, способного "показать зубы").

Во-вторых, есть грехи, которые не подлежат искуплению. И драка - из этого разряда. Поэтому расставание с ее участниками, каковы бы ни были их профессиональные достоинства, на мой взгляд, решение верное. Хотя, честно признаюсь, есть в таком решении и минусы. К примеру, подрались двое, а уволились четверо. С драчунами понятно, я сам на этом настоял. Но еще уволились и две перспективные сотрудницы, которых я принял на работу незадолго до инцидента. Обе написали заявление об уходе в течение нескольких последующих дней. Я вполне могу их понять: они пришли работать в солидную компанию с руководителем-иностранцем, а тут, оказывается, взаимоотношения выясняются с помощью кулаков!

Надо сказать, четыре компетентных сотрудника, выполнявших значительный объем работы, - большая потеря для нашей компании, где в головном офисе трудятся всего двенадцать человек, включая меня. Но я приверженец американской поговорки: преврати пассив в актив! На место ушедших я подобрал людей уже с учетом прежних ошибок, что пойдет компании только на пользу.

(Незаменимых людей нет. А если все-таки каждый человек уникален, то как работать с ними, с уникальными?)

- А знаете, что еще меня поразило? - Томас неожиданно вспомнил новый поворот ситуации. - Через некоторое время один из менеджеров, участвовавших в драке, позвонил мне и попросил о встрече. Причем предупредил, что придет на нее с отцом! Что же, с отцом так с отцом. Пришли. Я еще раз изложил свой взгляд на инцидент. И снова у бывшего менеджера мое решение не вызвало каких-то особых возражений.

Зато как кипятился отец! - невысокого роста, уже пожилой, но все еще крепкий, жилистый, достаточно агрессивный человек. Оказывается, с детских лет он учил сына, что в любой ситуации, в любых условиях он должен дать обидчику жесткий отпор, ответить на удар ударом! И поведение сына, его участие в драке он считал абсолютно правильным и естественным! Я понимаю, когда подобную позицию занимает подросток, но пожилой, умудренный жизнью человек, мне кажется, должен был сказать: не горячись, не разжигай конфликт, ведь на карту поставлены твоя работа, твое благополучие! Или, может быть, я за годы пребывания в России так и не разобрался в менталитете русских людей? Может, здесь было бы правильнее не увольнять подрвавшихся менеджеров, ограничившись менее суровыми мерами? Может, стоило затеять выяснение: кто прав, кто виноват? И все же я считаю, что принял правильное решение! Более того, уверен, что в подобной ситуации аналогичное решение принял бы каждый грамотный руководитель в любой компании и в любой стране.

(С уверенностью можно сказать, что в душе одного из участников драки возник острый конфликт между нормами поведения, внушёнными отцом, и принципами корпоративной этики. Перед нами конфликт внутриличностный, который привёл к конфликту межличностному. Но ведь руководитель фирмы сразу заметил неприязнь сотрудников. Должен ли он был предпринять что-нибудь с самого начала, пока ситуация не

зашла в тупик? Не вошли ли здесь в противоречие западный и российский стандарт организации офисной работы?)

1. К какому типу конфликтов относится данная ситуация?

2. Прав ли Томас Фасбендер в своих действиях? В частности, что не стал разбираться в причинах конфликта, кто прав, кто виноват, а уволил обоих участников инцидента? Какие ошибки он совершил в ходе этого инцидента?

2. Как, на ваш взгляд, следовало бы вести себя руководителю в подобной ситуации? Каковы наиболее рациональные действия, чтобы выйти из такого конфликта правильно и с минимальными потерями?

3. Есть ли (или, должны ли быть) различия в восприятии и решении подобных конфликтов в компаниях, работающих у нас и за рубежом? Стоил ли здесь делать скидку на особенности менталитета наших сотрудников?

4. Мог ли Томас заранее предугадать и предотвратить конфликт? Можно ли это сделать в принципе? Где граница неправильного поведения (драка, ругань, неприязнь)?

5. Случались ли в Вашей практике подобные ситуации? Как Вы находили выход из них?

**2.2.** Проанализируйте приведенные ниже фрагменты и ответьте на поставленные вопросы:

1. Выявите и опишите конфликтную ситуацию в приведенном фрагменте.

2. Укажите ее причины.

3. Укажите возможные способы разрешения конфликтной ситуации, если это предполагается логикой развития самого конфликта.

4. Прокомментируйте высказывание А. Вайнца: «Высшее мастерство в раздувании скандала – чтобы ни у кого не возникло сомнения в естественности возникшей ситуации». Может ли возникшая в организации

конфликтная ситуация рассматриваться в качестве успешно проведенной PR-акции?

#### **Фрагмент № 1.**

Разработчик компьютерной игры *Postal* компания *Running With Scissors* свою маркетинговую политику изначально построила на скандалах. Выпущенная в 1997 году игра, главным героем которой является сбежавший из тюрьмы маньяк, переполнена сценами насилия. Первым критиком создателей продукта стала американская почтовая служба, посчитавшая, что игра бросает тень на их работу (в названии *Postal* обыграны два значения слова: «почтовый» и «находящийся в состоянии слепой ярости»). Почтовиков поддержали многие общественные организации. Политики во всем мире начали наперебой обвинять авторов игры в гомофобии и пропаганде насилия. В результате более чем в десяти странах *Postal* была запрещена. Однако на своем главном рынке – в США она все-таки удержалась. После такой рекламы многие заявляли, что купили *Postal* только для того, чтобы лично узнать, что же она из себя представляет. Нынешняя версия *Postal-2* является одной из самых продаваемых в мире компьютерных игр.

#### **Фрагмент № 2**

Весной нынешнего года МПК «Подмосковье» (оборот которого оценивается в \$5 млн) предъявил иск российским подразделениям *Coca-Cola* на сумму \$5 млн за «незаконное использование» товарного знака «Знай наших». «Подмосковье» выпускал под этой маркой консервы, кетчуп, печенье и проч., а *Coca-Cola* использовала фразу в качестве рекламного слогана. Тогда же МПК провел пресс-конференцию на тему: «\$5 млн – ущерб, нанесенный российским производителям рекламной акцией компании *Coca-Cola*». Суд МПК в иске отказал. В свою очередь, *Coca-Cola* опротестовала регистрацию марки «Знай наших» в Роспатенте. В ответ МПК потребовал от Роспатента аннулировать регистрацию товарного знака *Coca-Cola*. Алексей Гурин, гендиректор АФД «Консалтинг», консультирующий МПК в этом деле: «Мы не используем данный конфликт, чтобы раскрутить марку "Знай наших", хотя бы потому, что сейчас под ней МПК уже ничего не

производит. К тому же об этом конфликте пока пишет только деловая пресса, которую читают бизнесмены, а они не едят консервы. Мы хотим одного – показать всем, что большие иностранные компании не могут действовать безнаказанно».

Специалисты полагают, что МПК идет на обострение им же раздутого скандала ради создания паблисити. Господин Гири́н подтверждает, что в случае успеха благодаря этой шумихе интерес и уважение бизнес-сообщества к МПК увеличится. Как говорят в АФД «Консалтинг», у них уже есть готовые PR-сценарии еще большего обострения скандала.

В интервью Алексей Гири́н сказал следующее: «Если Роспатент и суд откажутся принять решение в пользу МПК, осуществление этих сценариев может нанести серьезный ущерб популярности Coca-Cola в России». Один PR-директор прокомментировал это так: «Полагаю, заявление о таких сценариях – очередной способ привлечь к себе внимание. А как это скажется на репутации МПК, покажет время».

### **Фрагмент № 3**

К 2001 году в РСПМО (в совет которого входят представители вологодских заводов, «Вимм-Билль-Данн» и проч.) решили, что нужно изменить старый ГОСТ на масложировые продукты и запретить писать слово «масло» на упаковке спредов, и устроили скандальную постановку. Совместно с приглашенными консультантами РСПМО составил примерный сценарий. 19 января союз провел брифинг, на котором было объявлено, что в 80% случаев под видом масла в России продаются спреды, то есть покупатели вводятся в заблуждение. Затем «молочники» запланировали обратиться с жалобой в Национальный фонд защиты потребителей. Однако, как говорит директор одного молокозавода, «мы понимали, что этих шагов явно недостаточно для создания шумихи, способной напугать чиновников – в первую очередь из Минсельхоза – и вынудить их начать разработку нового ГОСТа. Мы отработывали разные варианты сценария и искали какой-нибудь информационный повод, который бы позволил нам поднять настоящий скандал». И повод был найден: в Германии в том момент была приостановлена работа завода по производству спреда, поскольку одним из ингредиентов последнего является жир, вытапливаемый из костного мозга животных. Дело в том, что в костной ткани содержится прионный белок – инфекционный агент болезни Кройцфельда-Якоба (вариант «коровьего бешенства», передающийся человеку). 2 февраля РСПМО провел второй брифинг. На нем «молочники» заявили, что в отличие от сливочного масла употребление спреда может вызвать заражение смертельной болезнью. «Мы показали специально снятый нами видеоматериал о больных животных, технологии производства спреда и т. п.» – вспоминает один из участников постановки. Владимир Лабинов при этом отметил: «Разумеется, мы знали, что случаев обнаружения возбудителя болезни Кройцфельда-Якоба в отечественных спредах не зафиксировано, и ни о чем таком не говорили. Мы лишь задавали вопросы: а вдруг возбудитель там есть, ведь исследований не было, а у нас по упаковке даже понять нельзя, масло это или опасный спред?» Сообщение РСПМО имело большой резонанс. Как говорит один из организаторов этой шумихи, более 60 СМИ встали на сторону «молочников». Реакция чиновников была однозначной: ГОСТ на спреды решено было доработать. И, как добавил Владимир Лабинов, «на фоне глобальной проблемы "коровьего бешенства" почти никто не заметил, что изменение ГОСТа – результат искусной PR-постановки».

### **Фрагмент № 4**

Коммерческая компания производила сложные системы по изготовлению продуктов питания стоимостью 250 тысяч долларов. Стоимость партии деталей для системы насчитывала десятки тысяч долларов. В компании было организовано два отдела продаж: отдел систем и отдел деталей. Новый финансовый директор решил, что продажи в компании значительно возрастут, если между двумя отделами возникнет конкуренция. Причем условия были следующими: чем больше комиссионных зарабатывал отдел систем, тем меньше – отдел деталей, и наоборот. Сначала отделы перестали обмениваться

информацией друг с другом. Затем отчеты выявили, что сотрудники шпионили друг за другом. Порой они даже проникали в офис, просматривая документы и файлы «конкурентов». В результате появился слух, что в отделе деталей сотрудники устроили заговор против отдела систем. Между менеджерами из этих отделов росли недоверие, злоба, неудовлетворенность результатами работы. Однажды агрессия выплеснулась наружу: один из менеджеров ударил другого, причинил тяжкое телесное повреждение.

На основе анализа проведенных фрагментов и ответов на поставленные вопросы сформулируйте основные рекомендации для поведения в конфликтной ситуации.

### **Тема 3. Личностный фактор в корпоративных конфликтах**

#### **1. Вопросы для собеседования**

1. Личность и ее роль в конфликтной ситуации. Природа агрессии. Причины нарушения инстинкта агрессии у человека (К.Лоренц). Ритуал, привычка, церемония как способы сдерживания агрессивного поведения.
2. Типология конфликтных личностей (Дж. Скотт; С.М. Емельянов; Гришина Н.В. и др.). Этические принципы и способы поведения с конфликтной личностью в организации.
3. Понятие «конфликтоустойчивой личности». Способы проверки личности на конфликтоустойчивость.

#### **2. Учебные кейсы**

Проанализируйте приведенные ниже фрагменты и ответьте на поставленные вопросы:

##### **Фрагмент № 1.**

*Корреспондент собирался на первое в своей жизни собеседование и даже не догадывался, насколько коварным окажется потенциальный работодатель – небольшое отраслевое информагентство. Едва соискатель переступил порог офиса, как ему заявили, что он подходит. Но радость была недолгой. «В течение испытательного срока вы будете работать вместе с тремя другими претендентами на вакансию и получать только четверть ставки, – объяснил генеральный директор. – Потом я решу, кто из вас останется». Игра на выбывание, в которой сильные сотрудники стремятся обойти слабых, – один из любимых работодателями видов внутренней конкуренции. Чаще всего этот прием применяют при подборе персонала: нанимают намного больше людей, чем нужно, а после испытательного срока оставляют только самых стойких.*

1. **Чем руководствуется генеральный директор, проводя подобную политику в организации при найме работников?**
2. **Можно ли таким способом выявить уровень конфликтоустойчивости личности?**

##### **Фрагмент № 2.**

*...Мне понравился диалог, участником которого я стала в одном крупном магазине электротехники. Я забежала туда между двумя тренингами за штекером. Технику к тренингам я готовлю заранее, но вдруг поняла, что не смогу подключить телевизор. Вхожу в магазин. Я устала, у меня нет ни сил, ни времени. К тому же не хочется показывать, что я не очень-то разбираюсь в штекерах. Ко мне подходит продавец (не сразу, я ищу его глазами – клиент всегда даст понять, что он готов к общению). Он мне улыбнулся, чем сразу расположил к себе. Потом подходит и говорит: «Позвольте мне предположить?» «Предполагайте...» – «На мой взгляд, вы растеряны». Я говорю: «Да». Он проговорил мои чувства, сказал то, в чем я не хотела признаваться сама – я действительно была растеряна. «Разрешите, я вам помогу?» А ведь мог бы сказать и по-другому: «Чем я могу вам помочь?» И чем он мне может помочь, если я свою проблему толком объяснить не могу? Скажу я ему:*

«Мне нужен штекер».– «Какой вам штекер?» И нарастает конфликт: я не могу объяснить, какой именно, а продавец меня не понимает. В данном же случае я сразу призналась, что не разбираюсь в штекерах. Продавец меня расположил к себе, а конфликтовать с человеком, который тебе понравился, сложно, то есть нужно понравиться клиенту.

**1. Каким образом продавцу удалось расположить к себе клиента?**

**2. Каким образом удалось избежать конфликтной ситуации?**

### **Фрагмент № 3.**

Методика проведения интервью Сергеем Брином, основателем компании Google была весьма своеобразной. Его любимый вопрос был таким: «Подготовьтесь за пять минут и расскажите мне что-нибудь, чего я не знаю». Все, кто работал и работает в компании, нашли в себе силы ответить на этот вопрос. В ход идет все: хобби, технологии, схемы и т.д. Ассортимент методов стресс-интервью довольно широк. Вас могут заставить ждать, задавать личные вопросы, «передергивать» ваши ответы, искажая смысл ответа в пользу интервьюера. Например, вопрос: «Почему Вы решили поменять место работы?». Ответ: «Офис очень далеко от дома, приходится много времени тратить на дорогу». Передергивающий комментарий: «Это означает, что вы постоянно опаздываете?!» и т.д. Один из жестких методов прессинга – отсутствие обратной связи. Например, директор одной из крупных организаций во время переговоров периодически вскакивал и надолго убежал к компьютеру. Поначалу это вызывало волнение, но до тех пор, пока в створке зеркального шкафа присутствующие случайно не увидели отражение монитора, а на нем – пасьянс «Косынка».

1. Придумайте и предложите свой список вопросов для проведения «стресс-интервью».

2. Как Вы считаете, насколько данный прием является эффективным для выявления степени конфликтостойчивости личности?

3. Представьте себя в роли руководителя и попытайтесь применить по отношению к себе и своим «подчиненным» типологии конфликтных личностей.

## **Тема 4. Стратегии, технологии и инструменты управления конфликтами в организации**

### **1. Вопросы для собеседования:**

1. Проблема вмешательства в конфликт: основные концепции и подходы.
2. Принципы «вмешательства в конфликты».
3. . Проблема анализа конфликта в организации.
4. . Модели анализа конфликта.
5. Картография конфликта.

### **2. Учебные кейсы**

Проанализируйте приведенные ниже фрагменты и составьте карту конфликта (для успешного выполнения данного пункта задания обратитесь к хрестоматии: Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. - М.: Стрингер, 1992.):

Процесс картографии конфликта состоит из 3-х этапов:

*Этап 1.* Определить проблему заявлением общего характера.

*Этап 2.* Опознать и назвать главных участников.

*Этап 3.* Каковы нужды и опасения каждого участника или группы?

Для составления карты лучше всего использовать отдельный лист бумаги.

Полезно пользоваться различными цветами: одним — для отображения проблемы и участников, другими — для нужд и опасений.

### **Фрагмент № 1**

*Кати стала инспектором полиции, сдав экзамены экстерном. Даже зная о том, что женщины составляют только одну седьмую персонала полиции, она надеялась получить эту работу, чтобы затем перейти, в отдел по работе с несовершеннолетними. Во время первого же спора с коллегой-мужчиной тот завершил разговор так: «Ты просто дырка на ножках!» Это развеселило других коллег Кати, которые тоже начали шутить. Она не позволила так относиться к себя, рассердилась и начала протестовать. В отместку ее подвергли изоляции и попытались унижить, поставив в пример других женщин-инспекторов: «Вот настоящие компетентные сотрудницы, которые не строят из себя недодрог!»*

*Когда был совершен взлом, все засуетились, но ей ничего не объяснили. Она спрашивала: «Где, когда, как, при каких обстоятельствах, каковы юридические нюансы дела?», но ответов не получила. Ей лишь сказали: «Все равно ты не знаешь, как это делается! Оставайся здесь и приготовь кофе!»*

*Ей не удалось попасть на прием, к начальству, чтобы обсудить произошедшее. Как быть с тем, что никто не хочет ее слушать? Она должна либо подчиниться, либо противопоставить себя коллективу. Поскольку Кати нервничала, создавалось впечатление, что у нее плохой характер. Такое мнение о ней дальше будет преследовать ее везде, на любом месте, работы.*

*Однажды вечером после дежурства она, как обычно, оставила свое оружие в запортом на ключ ящике. На следующий день ящик оказался открытым. Ей указали на ее проступок. Кати знала, что только один человек мог открыть ее ящик. Она попросила комиссара о встрече, чтобы все прояснить. Он вызвал ее вместе с подозреваемым коллегой, грозя тому дисциплинарным взысканием. В ходе беседы комиссар «забыл» обсудить проблему, ради которой они собрались, и высказал неопределенные замечания, касающиеся работы Кати. Впоследствии ее рапорт затерялся.*

*Несколько месяцев спустя, когда она обнаружила своего напарника и друга мертвым — он застрелился, — никто не пришел утешить ее. Когда она отсутствовала несколько дней по болезни, над ее слабым здоровьем посмеялись: «Здесь: мир крутых парней!»*

### **Фрагмент 2**

Моральные домогательства:

Скрытое насилие в повседневности. –Екатеринбург: У-Фактория, 2005. – С. 70 - 77.Фрагмент № 2

*Начальник отдела был поставлен в очень неудобное положение необходимостью конфронтации с секретаршей, отсутствовавшей на своем рабочем месте так часто, что встречать посетителей приходилось другим работникам отдела. Секретарша, жившая без мужа со своим трехлетним ребенком, часто внезапно покидала контору для ухода за ребенком. Начальник отдела, женщина сдержанного характера, не могла решительно вмешаться в эту ситуацию, вызывая тем самым раздражение других работников отдела.*

### **Фрагмент № 3**

*Коммерческая компания производила сложные системы по изготовлению продуктов питания стоимостью 250 тысяч долларов. Стоимость партии деталей для системы насчитывала десятки тысяч долларов. В компании было организовано два отдела продаж: отдел систем и отдел деталей. Новый финансовый директор решил, что продажи в компании значительно возрастут, если между двумя отделами возникнет конкуренция. Причем условия были следующими: чем больше комиссионных зарабатывал отдел систем, тем меньше – отдел деталей, и наоборот. Сначала отделы перестали обмениваться информацией друг с другом. Затем отчеты выявили, что сотрудники шпионили друг за другом. Порой они даже проникали в офис, просматривая документы и файлы «конкурентов». В результате появился слух, что в отделе деталей сотрудники устроили заговор против отдела систем. Между менеджерами из этих отделов росли недоверие,*

злоба, неудовлетворенность результатами работы. Однажды агрессия выплеснулась наружу: один из менеджеров ударил другого, причинил тяжкое телесное повреждение. После завершения задания подводятся итоги, делается вывод об успешности применения основных инструментов анализа конфликтных ситуаций.

### Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачёт

1. Понятие морали и этики. Этика как форма социальной регуляции.
2. Корпоративная этика конфликта: предмет, задачи и место в системе прикладных дисциплин.
3. Связь корпоративной этики конфликта с этикой бизнеса, профессиональной этикой и конфликтологией.
4. Корпоративная культура: понятие, структура и основные функции.
5. Типологии корпоративной культуры и их влияние на конфликтность организации.
6. Кодекс корпоративной этики: содержание, функции и механизмы внедрения.
7. Понятие конфликта и основные подходы к его определению.
8. Типология конфликтов: внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты.
9. Конфликт в организации: причины и конфликтогенные факторы.
10. Конфликтная ситуация: признаки и условия перерастания в открытый конфликт.
11. Ограниченность ресурсов и различия целей как причины организационных конфликтов.
12. Роль личности в конфликте. Понятие и признаки конфликтной личности.
13. Типологии конфликтных личностей и особенности взаимодействия с ними в организации.
14. Понятие конфликтоустойчивости и способы её формирования.
15. Диагностика конфликта: этапы, методы и уровни анализа.
16. Стратегии поведения в конфликте (соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание, приспособление) и условия их эффективности.
17. Полное и неполное разрешение конфликта: критерии и последствия.
18. Теории и принципы вмешательства в организационный конфликт.
19. Инструменты анализа конфликтов в организации: модели, картография, структурный анализ.
20. Этическая экспертиза управленческих решений и оценка организационных и социальных последствий конфликтов.

**Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов**

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
<i>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i>				
1.	Задание закрытого типа	Какой из уровней рассмотрения этических проблем предполагает обращение к такой категории, как профессиональная совесть? нормативно-правовой нравственный моральный	а) нравственный	1 минута

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
2.		Нормативно-правовой уровень регуляции деятельности педагога-психолога в конкретном обществе формулируется в виде: трудового договора должностных инструкций законов кодексов положений все перечисленное	е) все перечисленное	1 минута
3.		Психолог должен на нормативно-правовом уровне: любить свою профессию вести отчетную документацию соблюдать существующие законч той страны, в которой он живет соблюдать этический кодекс профессиональных психологов участвовать в конференциях, совещаниях с органами государственной власти соблюдать нормы международного права	в), г), е)	1 минута 30 секунд
4.		Выделяют два типа психологов согласно современным требованиям к психологу, выберите правильный ответ: мобильный и немобильный интеллектуальный и социальный социальный и практикующий	б) интеллектуальный и социальный	1 минута 40 секунд
5.		Выберите два лишних из перечисленных источников, на основе которых выражаются нормы этического кодекса практического психолога: Религия Культура Жизненный и профессиональный опыт практикующих психологов Философия	в) Жизненный и профессиональный опыт практикующих психологов  ж) Общественное мнение	1 минута 50 секунд

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		Идеология Политика Общественное мнение Обычаи Традиции		
6.	Задание открытого типа	Перечислите, какие существуют уровни рассмотрения этических проблем?	Нормативно-правовой, моральный, нравственный	1 минута
7.		Перечислите не менее 3-х традиционно выделяемых этических принципов деятельности психолога.	Не навреди; не оценивай; принцип конфиденциальности; принимай человека таким, каков он есть; уважай своих коллег по работе; принцип профессиональной компетентности; соблюдай меру взаимного откровения с клиентом.	1 минута 40 секунд
8.		Все создаваемое, преобразуемое или переосмысливаемое человеком - это...	Человеческая культура	1 минута 30 секунд
9.		Свод моральных правил поведения, на базе которых строятся деятельность и взаимоотношения людей в той или иной сфере их общения, а также основанных на нормах морали, а не права - это...	Этический кодекс	1 минута 40 секунд
10.		Специалист в области дифференциальной психометрии, имеющий психологическое образование - это...	Психолог-психометрист	1 минута 40 секунд
<i>ПК-2. Способен разрабатывать и осуществлять мероприятия, направленные на реализацию стратегии организационного управления, обеспечивать их психологическое сопровождение и оценивать организационные и социальные последствия.</i>				
11.	Задание закрытого типа	Этические принципы – определенные правила поведения, основанные на : взаимодействие участников процесса общения различных сферах моральных принципах, общепринятых в современном	б) моральных принципах, общепринятых в современном обществе	1 минута

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		обществе все ответы верны		
12.		Чтобы результаты консультирования были научно обоснованными, базировались на глубоких психологических знаниях консультанта, компетентном использовании диагностического инструментария и психотехнологий, ребует принцип профессиональной компетентности обеспечения суверенных прав личности психопрояилактического проведения консультации объективности	а) профессиональной компетентности	1 минута 40 секунд
13.		Родоначальником слова «мораль» является ... Платон Демосфен Цезарь Сократ	в)Цезарь	1 минута
14.		Выберите основные категории этики: нравственность добро и зло благо ответственность справедливость совесть долг достоинство и честь	б),в),д),е),ж),з)	1 минута
15.		Выберите представителя мыслителей этики эпохи Средневековья: Сократ Бердяев Кант	в)Кант	1 минута
16.	Задание открытого типа	Философская наука, предметом которой является мораль и нравственность - это....	Этика	1 минута
17.		Учение о сущности морали,ее структуре,функциях,законах,е е историческом развитии и	Этика	1 минута

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		роли в общественной жизни - это...		
18.		Основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали – это ...	Категории этики	1 минута
19.		Перечислите основных мыслителей этики античности (не менее двух).	Принимается ответ, если в нем указаны два из перечисленных имени : Сократ, Платон, Демокрит, Эпик ур	1 минута 40 секунд
20.		Перечислите мыслителей отечественной (русской) этики (не менее двух).	Принимается ответ, если в нем указаны два из перечисленных имени : Соловьёв, Бердяев, Чернышевский	1 минута 40 секунд

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

**Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
<b>Основной блок</b>				
1.	<i>Выступление с докладом</i>	1 / 15	15	по расписанию
2.	<i>Участие в групповой дискуссии</i>	3 / 5	15	по расписанию
3.	<i>Тестирование</i>	1 / 20	20	по расписанию
4.	<i>Написание эссе</i>	2 / 20	40	по расписанию
<b>Всего</b>			<b>90</b>	
<b>Блок бонусов</b>				
5.	<i>Активная внеаудиторная работа, способствующая формированию профессиональных компетенций, предусмотренных данной дисциплиной</i>		10	по расписанию
<b>Всего</b>			<b>10</b>	-
<b>ИТОГО</b>			<b>100</b>	-

**Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)**

Показатель	Балл
<i>Несвоевременное выполнение заданий</i>	50% от количества баллов за каждый вид задания
<i>Опоздание</i>	1
<i>Не готов к практической части</i>	2
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	2
<i>Пропуск лекции без уважительной причины</i>	2
<i>Пропуск практического занятия без уважительной причины</i>	2

**Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)**

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	Зачтено
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **8.1. Основная литература:**

1. Цуранова С.П., Психология и этика деловых отношений. Практикум : учеб. Пособие. Минск: РИПО, 2018. URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855037676.html> (ЭБС «Консультант студента»).

2. Шрейдер, Юлий Анатольевич. Этика. Введение в предмет: учебное пособие для вузов. - М.: Текст, 1998. - 271 с. - (Ин-т "Открытое общество"). - ISBN 5-7516-0112-2: 10-00, 30-00: 10-00, 30-00.

3. Психология и этика делового общения: рек. М-вом образования РФ в качестве учеб. для вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. - 4-е изд. ; перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2003. - 412 с. - ISBN 5-238-00384-6: 100-00, 145-00 : 100-00, 145-00.

### **8.2. Дополнительная литература:**

1. Горелов, А, А. Этика : учеб. пособ. для средних учеб. заведений. - М.: Московский лицей, 2004. - 408 с. - ISBN 5-7611-0358-3: 141-63.

2. Золотухина-Аболина, Е.В. Современная этика: учебное пособие для студентов вузов. - 3-е изд.; перераб. и доп. - М.; Ростов н/Д: МарТ, 2005. - 413 с. - (Учебный курс). - ISBN 5-241-00470-X: 71-00: 71-00.

Балашов, Л.Е. Этика : учеб.пособ. - 2-е изд. ; испр. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2008. - 216 с. - ISBN 978-5-94798-330-2: 70-40 : 70-40.

3. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров; Рек. М-вом образования РФ в качестве учебника для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой . - 6-е изд.; перераб. и доп. - М.:Юрайт, 2013. - 591 с. - (Бакалавр. Углубленный курс). - ISBN 978-5-9916-2800-6: 586-08: 586-08.

### 8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

<i>Наименование ЭБС</i>
Электронно-библиотечная система <b>BOOK.ru</b> <a href="https://book.ru">https://book.ru</a>
Образовательная платформа <b>ЮРАЙТ</b> , <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех» <a href="https://biblio.asu.edu.ru">https://biblio.asu.edu.ru</a> <i>Учётная запись образовательного портала АГУ</i>
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог содержит более 15 000 наименований изданий. <a href="http://www.studentlibrary.ru">www.studentlibrary.ru</a> <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Для кафедры восточных языков факультета иностранных языков. Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями по направлению «Восточные языки» <a href="http://www.studentlibrary.ru">www.studentlibrary.ru</a> <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>

#### Перечень общедоступных официальных интернет-ресурсов

<i>Наименование интернет-ресурса</i>	<i>Сведения о ресурсе</i>
Единое окно доступа к образовательным ресурсам <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a>	Федеральный портал (предоставляется свободный доступ)
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <a href="https://minobrnauki.gov.ru">https://minobrnauki.gov.ru</a>	
Министерство просвещения Российской Федерации <a href="https://edu.gov.ru">https://edu.gov.ru</a>	
Федеральное агентство по делам молодёжи (Росмолодёжь) <a href="https://fadm.gov.ru">https://fadm.gov.ru</a>	
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) <a href="http://obrnadzor.gov.ru">http://obrnadzor.gov.ru</a>	
Информационно-аналитический портал государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» <a href="http://zhit-vmeste.ru">http://zhit-vmeste.ru</a>	
Российское движение школьников <a href="https://рдш.рф">https://рдш.рф</a>	

### 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для лекционных и практических занятий необходима аудитория с доской, плазменной панелью или мультимедиа-проектором и экраном для демонстрации презентаций, фрагментов фильмов и т.п. Для подготовки к практическим, семинарским занятиям необходимы компьютерные аудитории с выходом в интернет.

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья,

инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).