

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДИРЕКТОР ИСТР
д.соц.н. Осьмук Л. А.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере

Образовательная программа: 37.04.02 Конфликтология, магистерская программа: Прикладная конфликтология и медиация

Курс: 2, семестр : 3

Институт социальных технологий и реабилитации,

		Семестр
№	Вид деятельности	3
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	6
2	Всего часов	216
3	Всего занятий в контактной форме, час.	74
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	36
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	10
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	18
10	Самостоятельная работа, час.	142
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	РГЗ
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 37.04.02 Конфликтология

ФГОС введен в действие приказом №320 от 30.03.2015 г. , дата утверждения: 16.04.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 37.04.02 Конфликтология

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

СРСА, протокол заседания кафедры №_____ от 20.06.2017

Утверждена на совете института социальных технологий и реабилитации, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.ф.н. Жданова И. В.

Заведующий кафедрой:

профессор, д.соц.н. Осьмук Л. А.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Осьмук Л. А.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ПК.1 готовность проводить исследования значимых научных проблем в области конфликтологии на основе использования различных теоретико-методологических подходов анализа и технологий урегулирования конфликтов; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
з2. знать особенности протекания конфликтов в различных сферах социальной жизни и способы управления ими
Компетенция ФГОС: ПК.15 способность осуществлять консультирование в конфликте, разрабатывать планы развития организаций, осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
у2. уметь осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций
Компетенция НГТУ: ПК.21.В/ОУп способность предупреждать, разрешать и управлять организационными и корпоративными конфликтами; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
з2. знать особенности возникновения и протекания конфликтов в коммерческой сфере

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере	
ПК.1.з2 знать особенности протекания конфликтов в различных сферах социальной жизни и способы управления ими	
1.з2. знать особенности протекания конфликтов в различных сферах социальной жизни и способы управления ими	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.15.у2 уметь осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций	
2.у2. уметь осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.21.В/ОУп.з2 знать особенности возникновения и протекания конфликтов в коммерческой сфере	
3.з2. знать особенности возникновения и протекания конфликтов в коммерческой сфере	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 3				
Дидактическая единица: Введение в курс "Конфликтология коммерческой сферы"				
4. Конфликтологическое сопровождение коммерческой деятельности как направление профессиональной деятельности конфликтолога	0	6	1, 3	Студенты слушают и конспектируют вводную лекцию
Дидактическая единица: Основы управления конфликтами в коммерческой сфере				
1. Понятие, природа и сущность отношений в коммерческой сфере	0	4	1, 3	Студенты слушают лекцию, составляют конспек, участвуют в дискуссии

2. Понятие, природа и сущность коммерческих организаций	0	4	1	студенты слушают лекцию, составляют конспект, участвуют в дискуссии
Дидактическая единица: Конфликтологический потенциал коммерческой сферы				
3. Природа, особенности и виды конфликтов в коммерческой сфере.	2	4	2, 3	Студенты слушают лекцию, составляют конспект.

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 3				
Дидактическая единица: Основы управления конфликтами в коммерческой сфере				
1. Правовые и организационные основы деятельности в коммерческой сфере	2	8	1, 2	1. Готовятся к дискуссии по теме семинара; 2. Представляют письменную работу "Система отношений в коммерческой сфере"
Дидактическая единица: Конфликтологический потенциал коммерческой сферы				
2. Причины и факторы конфликтов в коммерческой сфере	2	8	1, 2, 3	1. Готовятся к дискуссии по теме семинара. 2. Участие в тренинге "Объективные и субъективные причины конфликтов в коммерческой сфере"
Дидактическая единица: Конфликтологическое сопровождение управления в коммерческой сфере				
3. Особенности конфликтологического сопровождения деятельности коммерческой организации	2	10	2, 3	студенты 1. Готовятся к дискуссии по теме семинара; 2. Представляют письменную работу "Анализ норм федеральных законов о коммерческих организациях на предмет содержания в них конфликтологического потенциала"
4. Конфликтологическое сопровождение управления в коммерческой сфере	2	10	1, 2, 3	1. Готовятся к дискуссии по теме семинара. 2. Представляют презентацию "Основные модели и технологии управления конфликтами в коммерческой сфере"; 3. Участвуют в тренинге "Управление межличностными конфликтами в коммерческой сфере"

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 3				
1	РГЗ	1, 2, 3	100	10
студенты выполняют РГЗ согласно заданию: Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893. - Загл. с экрана. Мозговая Т. П. Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. П. Мозговая ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214671. - Загл. с экрана. Мозговая Т. П. Конфликтология в коммерческой сфере [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. П. Мозговая ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670. - Загл. с экрана. Рогова О. В. Организация и управление коммерческой деятельностью [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. В. Рогова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000193026. - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3	12	0
предполагает ознакомление с литературой, рекомендованной по курсу: Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893. - Загл. с экрана. Мозговая Т. П. Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. П. Мозговая ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214671. - Загл. с экрана. Мозговая Т. П. Конфликтология в коммерческой сфере [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. П. Мозговая ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670. - Загл. с экрана. Рогова О. В. Организация и управление коммерческой деятельностью [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. В. Рогова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000193026. - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3	30	8
студенты готовятся к зачету по вопросам: Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893. - Загл. с экрана. Мозговая Т. П. Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. П. Мозговая ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214671. - Загл. с экрана. Мозговая Т. П. Конфликтология в коммерческой сфере [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. П. Мозговая ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670. - Загл. с экрана. Рогова О. В. Организация и управление коммерческой деятельностью [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. В. Рогова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000193026. - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail:mozgovaya@corp.nstu.ru
Консультирование	e-mail; Среда электронного обучения НГТУ
Контроль	Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Дискуссия	ПК.1; ПК.15; ПК.21.В/ОУП
Формируемые умения: з2. знать особенности возникновения и протекания конфликтов в коммерческой сфере; з2. знать особенности протекания конфликтов в различных сферах социальной жизни и способы управления ими; у2. уметь осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций		
Краткое описание применения: применяется при обсуждении вопросов во время практических занятий		

2	Проблемный метод	ПК.1;
Формируемые умения: з2. знать особенности протекания конфликтов в различных сферах социальной жизни и способы управления ими		
Краткое описание применения: применяется при выполнении РГЗ		

3	Тренинг	ПК.15;
Формируемые умения: у2. уметь осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций		
Краткое описание применения: применяется для формирования и закрепления навыков во время практических занятий		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 3		
<i>Практические занятия:</i>	20	40
<i>РГЗ:</i>	10	20

Контролирующие материалы приводятся в "Мозговая Т. П. Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. П. Мозговая ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214671 . - Загл. с экрана."		
Экзамен:	20	40
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Мозговая Т. П. Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. П. Мозговая ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214671 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Защита РГЗ	Экзамен
ПК.1	з2. знать особенности протекания конфликтов в различных сферах социальной жизни и способы управления ими	+	+
ПК.15	у2. уметь осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций	+	+
	ПК.21.В/ОУп з2. знать особенности возникновения и протекания конфликтов в коммерческой сфере	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. ЭБС Издательство «Лань» [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система. - [Россия], 1993. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>. - Загл. с экрана.
2. Лебедева М. М. Технология ведения переговоров : учебное пособие / М. М. Лебедева. - М., 2010
3. Коммерческая деятельность: Учебник / Панкратов Ф.Г., - 13-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 500 с.: 60х84 1/16 ISBN 978-5-394-01418-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=317391> - Загл. с экрана.
4. Коммерческое (предпринимательское) право: Учебник / В.Ф. Попондопуло. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 608 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-91768-568-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=488662> - Загл. с экрана.
5. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0416-9, 500 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420956> - Загл. с экрана.
6. Альтернативные механизмы разрешения споров как инструмент формирования благоприятной среды для предпринимательской деятельности (опыт России и зарубежны - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 248 с.: 60х90 1/16. - (ИЗиСП) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-012243-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566414> - Загл. с экрана.
7. Предпринимательское право Российской Федерации : учебник для вузов по специальности "Юриспруденция" / Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова, Юрид. фак. ; [Е. П. Губин и др.] ; отв. ред.: Е. П. Губин, П. Г. Лахно. - М., 2011. - 1007 с.. - Авт. указаны на 5-ой с..
8. Брагина Е. Б. Российское предпринимательское право : учебное пособие / Е. Б. Брагина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 97, [1] с.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000154517

Дополнительная литература

1. Предпринимательское право : учебник : [для вузов по направлению 021100 (030501) "Юриспруденция", по специальностям 021100 (030501) "Юриспруденция", 030500 (521400) "Юриспруденция (бакалавр)" / Аванесов Э. В. и др.] ; отв. ред. Г. Ф. Ручкина ; Всерос. гос. налоговая акад. - М., 2009. - 892 с.
2. Половцева Ф. П. Коммерческая деятельность : учебник для вузов по специальностям: "Коммерция", "Маркетинг", "Товароведение и экспертиза товаров", "Юриспруденция" со специализацией "Коммерческое право" и по направлению "Коммерция" / Ф. П. Половцева. - М., 2006. - 246, [1] с. : ил.
3. Пугинский Б. И. Коммерческое право России : учебник / Б. И. Пугинский. - М., 2010. - 354 с.
4. Авдыев М. А. Посредничество в корпоративных спорах / М. А. Авдыев // ЭКО. - 2013. - № 5. - С. 186-189.
5. Стребкова Л. Н. Основы предпринимательской деятельности : учебное пособие / Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 111 с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208815
6. Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893. - Загл. с экрана.
- 7.

Интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU (Научная электронная библиотека РФФИ) [Электронный ресурс]. – [Россия], 1998. – Режим доступа: [http://\(www.elibrary.ru\)](http://(www.elibrary.ru)). – Загл. с экрана.
2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
3. Университетская информационная система Россия (УИС Россия) [Электронный ресурс] : ресурсы и сервисы для экономических и социальных исследований, учебных программ и государственного управления. – [Россия], 2000. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
4. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
5. Московская школа конфликтологии [Электронный ресурс] : сайт. - Режим доступа: <http://conflictmanagement.ru/>. - Загл. с экрана.
6. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
7. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
8. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Рогова О. В. Организация и управление коммерческой деятельностью [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. В. Рогова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000193026. - Загл. с экрана.
2. Мозговая Т. П. Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. П. Мозговая ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214671. - Загл. с экрана.

3. Мозговая Т. П. Конфликтология в коммерческой сфере [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. П. Мозговая ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

1 Microsoft Office

2 DiSpace - среда электронного обучения НГТУ

3 Microsoft Windows

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	используется для наглядного сопровождения лекционного материала и выступлений студентов во время практических занятий

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДИРЕКТОР ИСТР
д.соц.н., профессор Л.А. Осьмук
“ ”
Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере

Образовательная программа: 37.04.02 Конфликтология, магистерская программа:
Прикладная конфликтология и медиация

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ПК.1/НИ готовность проводить исследования значимых научных проблем в области конфликтологии на основе использования различных теоретико-методологических подходов анализа и технологий урегулирования конфликтов	з2. знать особенности протекания конфликтов в различных сферах социальной жизни и способы управления ими	Конфликтологическое сопровождение коммерческой деятельности как направление профессиональной деятельности конфликтолога Конфликтологическое сопровождение управления в коммерческой сфере Понятие, природа и сущность коммерческих организаций Понятие, природа и сущность отношений в коммерческой сфере Правовые и организационные основы деятельности в коммерческой сфере Причины и факторы конфликтов в коммерческой сфере	РГЗ	Экзамен, вопросы 1-8
ПК.15/ОУп способность осуществлять консультирование в конфликте, разрабатывать планы развития организаций, осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций	у2. уметь осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций	Конфликтологическое сопровождение управления в коммерческой сфере Особенности конфликтологического сопровождения деятельности коммерческой организации Природа, особенности и виды конфликтов в коммерческой сфере. Причины и факторы конфликтов в коммерческой сфере	РГЗ	Экзамен, вопросы 1-8
ПК.21.В/ОУп способность предупреждать, разрешать и управлять организационными и корпоративными конфликтами	з2. знать особенности возникновения и протекания конфликтов в коммерческой сфере	Конфликтологическое сопровождение коммерческой деятельности как направление профессиональной деятельности конфликтолога Конфликтологическое сопровождение управления в коммерческой сфере Особенности конфликтологического сопровождения деятельности коммерческой организации Причины и факторы конфликтов в коммерческой сфере	РГЗ, разделы...	Экзамен, вопросы 1-8

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 3 семестре - в форме экзамена, который

направлен на оценку сформированности компетенций ПК.1/НИ, ПК.15/ОУп, ПК.21.В/ОУп.

Форма проведения экзамена: устное собеседование по вопросам курса

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 3 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (работа) (РГЗ(Р)). Требования к выполнению РГЗ(Р), состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ(Р).

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ПК.1/НИ, ПК.15/ОУп, ПК.21.В/ОУп, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра социальной работы и социальной антропологии

Паспорт экзамена

по дисциплине «Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере», 3 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в устной (письменной) форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-4, второй вопрос из диапазона вопросов 5-8 (список вопросов приведен ниже). Время для подготовки ответа 20 минут. В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ИСТР

Билет № _____

к экзамену по дисциплине «Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере»

1. Причины и факторы конфликтов в коммерческой сфере;
2. Технологии урегулирования конфликтов в коммерческой сфере.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) (дата)

2. Критерии оценки

Ответ на экзаменационный билет (тест) считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при ответе допускает принципиальные ошибки, оценка составляет 0-5 баллов.

Ответ засчитывается на **пороговом** уровне, если по первому вопросу студент дает определения понятий и перечисляет причины и факторы конфликтов в коммерческой сфере, а по второму вопросу дает определение и характеризует одну технологию урегулирования конфликтов в коммерческой сфере, оценка составляет 20 баллов;

Ответ засчитывается на **базовом** уровне, если по первому вопросу студент дает определения понятий, перечисляет и раскрывает содержание причин и факторов конфликтов в коммерческой сфере, а по второму вопросу дает определение и характеризует

не менее двух технологии урегулирования конфликтов в коммерческой сфере, оценка составляет 30 баллов;

Ответ засчитывается на **продвинутом** уровне, если по первому вопросу студент дает определения понятий, перечисляет и раскрывает содержание причин и факторов конфликтов в коммерческой сфере, а по второму вопросу дает определение и характеризует не менее трех технологии урегулирования конфликтов в коммерческой сфере, дает их сравнительный анализ, оценка составляет 40 баллов.

3. Шкала оценки

Экзамен считается сданным, если средняя сумма баллов по всем вопросам составляет не менее 20 баллов.

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере»

1. Понятие, природа и сущность отношений в коммерческой сфере
2. Правовые и организационные основы деятельности в коммерческой сфере
3. Понятие, природа и сущность коммерческих организаций
4. Причины и факторы конфликтов в коммерческой сфере
5. Природа, особенности и виды конфликтов в коммерческой сфере
6. Особенности конфликтологического сопровождения деятельности коммерческой организации
7. Конфликтологическое сопровождение деятельности в коммерческой сфере
8. Технологии урегулирования конфликтов в коммерческой сфере.

Паспорт расчетно-графического задания (работы)

по дисциплине «Конфликт-менеджмент в коммерческой сфере», 3 семестр

1. Методика оценки

Цель работы – формирование знаний и практических навыков в области конфликт-менеджмента в коммерческой сфере.

Работа выполняется каждым студентом индивидуально письменно на основе изучения теоретических и нормативно-правовых материалов по курсу. Работа должна содержать разделы, соответствующие разделам задания и отвечать требованиям предъявляемым к письменным работам. Текст работы должен соответствовать следующим требованиям: формат листа А4. Поля: слева 25 мм, справа - 15 мм, сверху и снизу 20 мм. Шрифт Times New Roman 14 кегель, интервал 1.0.

Первый лист титульный, без нумерации, содержит название работы, данные студента. За титульным листом следует оглавление работы.

Нумерация страниц - сквозная для всего текста, начиная с первого после титульного листа.

По содержанию текст делится на разделы и подразделы, которые выделяются в соответствии с основными позициями задания, а также выводы, список использованных источников и приложения.

В приложения должны быть включены документы нормативно-правового характера, документы, раскрывающие содержание деятельности организации и прочий иллюстративный материал, необходимый для подтверждения информации представленной в тексте.

В работе должен быть представлен анализ конкретной конфликтной ситуации/ситуаций в коммерческой сфере с примерами (описание случая); представлена диагностика выбранной конфликтной ситуации; представлена стратегия и конкретная технология урегулирования описанного конфликта.

Структура РГЗ должна включать следующие разделы:

1. Описание и анализ конфликтологического кейса (конфликтной ситуации) в коммерческой сфере: студент должен описать конфликтную ситуацию (текст кейса должен быть представлен) и провести анализ конфликтной ситуации, то есть провести работу над определением и анализом структурных составляющих конфликтной ситуации. При составлении кейса студенты должны указать используемые им методы сбора информации (метод событийного ряда (по С. Фишеру), наблюдение, интервью, анализ документов, эксперимент). Можно выбрать несколько методов. Если студент описывает биографию конфликта, то он пользуется методом анализа документов, если используется интервью, то описанием кейса будет считаться транскрипция интервью.

Задачей студента также будет являться анализ конфликта. При анализе конфликта следует придерживаться описания структурных и динамических характеристик конфликта (предмет, объект, границы конфликта, цель действий сторон в конфликте, пространство конфликта, установки в конфликте, характеристика участников конфликта, их ресурсного и силового пространства, характеристика глубины, этапа и фазы конфликта). Также студент должен определить тип и вид конфликтной ситуации.

2 Выбор и разработка технологии управления, урегулирования или разрешения конфликта в коммерческой сфере: студент должен обосновать и описать основания и

возможные стратегии диагностики и вмешательства в конфликт подобного вида, а также имеющиеся практики урегулирования и разрешения конфликтов в коммерческой сфере. В этой части подробно объясняется, каким образом можно урегулировать конфликт, рассмотреть возможные ли действия по его предупреждению. В результате предоставляются конкретные рекомендации по управлению конфликтом. Основная задача: студент должен найти наилучшую стратегию управления конфликтом, с описанием конкретных субъектов урегулирования конфликта, алгоритма технологии, методов, методик, техник и инструментария.

2. Критерии оценки

Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части РГЗ(Р), отсутствует анализ объекта, содержание и оформление работы не соответствует основным требованиям, их содержание слабо проработано, оценка составляет 0-5 баллов.

Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если содержание и оформление работы соответствует основным требованиям, однако их содержание слабо проработано, не выполнены отдельные пункты, оценка составляет 10 баллов.

Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если содержание и оформление работы соответствует основным требованиям, работа содержит соответствующие разделы, наполнение которых отражает наличие практико-ориентированных профессиональных компетенций студента, оценка составляет 15 баллов

Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если содержание и оформление работы соответствует основным требованиям, работа содержит разделы, наполнение которых отражает сформированность знаний и умений применения нескольких технологий урегулирования конфликтов в коммерческой сфере, оценка составляет 20 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ(Р) учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.