

«

»

“ ”

“ ”

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Конфликтология в коммерческой сфере

: 37.03.02

, :

: 4 5,

: 7 8 9

		7	8	9
1	()	0	1	5
2		0	36	180
3	, .	2	17	25
4	, .	2	6	0
5	, .	0	6	6
6	, .	0	0	0
7	, .	0	4	2
8	, .	0	2	2
9	, .		3	17
10	, .	0	17	155
11	(, ,)			
12				

(): 37.03.02

956 07.08.2014 ., : 25.08.2014 .

: 1,

(): 37.03.02

, _____ 20.06.2017

, 6 21.06.2017

:

, . . .

:

,

:

. . .

1.

1.1

Компетенция ФГОС: ПК.13 способность разрабатывать планы развития организаций, осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций; в части следующих результатов обучения:	
1.	
2.	
Компетенция НГТУ: ПК.19.В способность осуществлять профилактику, урегулирование и разрешение организационных и корпоративных конфликтов; в части следующих результатов обучения:	
3.	

2.

2.1

--	--

.13. 1	
1.знать основы конфликтологического сопровождения деятельности коммерческой организации	; ;
.13. 2	
2.уметь применять технологии урегулирования конфликта в коммерческой сфере	; ;
3.уметь осуществлять документационное сопровождение процедуры конфликто разрешения в коммерческой сфере	; ;
.19. . 3	
4.знать технологии урегулирования конфликтов применимые в коммерческой сфере	; ;

3.

3.1

: 7				
: " "				
4.	0	2	1	
: 8				
:				
1.	0	2	1, 3, 4	, ,
2.	1	2	1	, ,
:				

3.	,	1	2	1,2	,
----	---	---	---	-----	---

3.2

	,	.		
--	---	---	--	--

: 8

:

1.	1	4	1	1. ; 2. " "
----	---	---	---	----------------

:

2.	1	2	1	1. . 2. " - "
----	---	---	---	------------------

: 9

:

3.	1	2	2, 3, 4	1. - ; 2. " - "
----	---	---	---------	--------------------

4.	1	4	2, 3, 4	1. . - 2. " ; 3. " "
----	---	---	---------	----------------------------

4.

--	--	--	--	--

: 8

1		1, 2, 3, 4	10	3
<p>3 : . . . []: , [2015]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893. - . . . []: , [2015]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214671. - . . . []: - / . . . ; . . . , [2015]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670. - []: - / . . . ; . . . , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000193026. -</p>				
2		1, 2, 3	0	0
<p>1 : . . . []: / . . . ; . . . , [2015]. - http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670. - []: - / . . . ; . . . , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000193026. -</p>				
3		1, 2, 3, 4	7	0
<p>2 : . . . []: - / . . . ; . . . , [2015]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893. - - []: - / . . . ; . . . , [2015]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214671. - []: / . . . ; . . . , [2015]. - http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670. - []: - / . . . ; . . . , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000193026. -</p>				
: 9				
1		1, 2, 3, 4	100	10
<p>5 : . . . []: . . . , [2015]. - http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893. - - []: - / . . . ; . . . , [2015]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214671. - []: / . . . ; . . . , [2015]. - http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670. - []: - / . . . ; . . . , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000193026. -</p>				
2		1, 2, 3, 4	55	7

: . . . [] : . . . , [2015]. -
 : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893. - . . .
 - [] : . . . , [2015]. -
 : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214671. - . . .
 / . . . ; . . . - . . . , [2015]. - :
 http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670. - . . .
 [] : . . .
 - / . . . ; . . . - . . . , [2014]. -
 : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000193026. - . . .

5.

, (. 5.1).

5.1

	-
	e-mail:mozgovaya@corp.nstu.ru

5.2

1		.19.
Формируемые умения: з3. знать технологии и механизмы разрешения корпоративных конфликтов		
Краткое описание применения: применяется при обсуждении вопросов во время практических занятий		

2		.13;
Формируемые умения: у2. уметь осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций		
Краткое описание применения: В лекции дискуссии, отличие от обычной лекции преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на его вопросы, но и организует свободный обмен мнениями, обсуждение, спор		

3		.13;
Формируемые умения: у2. уметь осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций		
Краткое описание применения: применяется при выполнении РГЗ		

4		.19.
Формируемые умения: з3. знать технологии и механизмы разрешения корпоративных конфликтов		
Краткое описание применения: применяется для формирования и закрепления навыков во время практических занятий		

6.

(),

-
15-

ECTS.

. 6.1.

6.1

: 8		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	10	20
<small>() ; []: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670 ; [2015]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670</small>		
<i>Практические занятия:</i>	20	40
<i>Контрольные работы:</i>	10	20
<small>" ; []: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670 ; [2015]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670</small>		
<i>Зачет:</i>	10	20
<small>() ; []: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670 ; [2015]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670</small>		
: 9		
<i>Практические занятия:</i>	20	40
<i>РГЗ:</i>	10	20
<small>" ; []: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670 ; [2015]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670</small>		
<i>Экзамен:</i>	20	40
<small>() ; []: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670 ; [2015]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214670</small>		

6.2

6.2

.13	1.	+	+	+	+
	2.	+	+	+	+
	.19. 3.	+	+	+	+

1

7.

1. Лебедева М. М. Технология ведения переговоров : учебное пособие / М. М. Лебедева. - М., 2010

2. ЭБС Издательство «Лань» [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система. - [Россия], 1993. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>. - Загл. с экрана.
3. Коммерческая деятельность: Учебник / Панкратов Ф.Г., - 13-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 500 с.: 60x84 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.: 60x90 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.: 60x90 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.: 60x90 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

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.

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. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>

6. ЭБС "Znaniium.com" : <http://znaniium.com/>

7. :

8.

8.1

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

1 Office

2 DiSpace - среда электронного обучения НГТУ

3 Windows

9.

-

1	(- , ,)	

1	ViewSonic PJD6345	

2	Hebel Maul - 125 200	70 100	
3	(/ / .) HP LJ M1005		

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

Конфликтология в коммерческой сфере

Образовательная программа: 37.03.02 Конфликтология, профиль: Исследования социальных конфликтов

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Конфликтология 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.13 способность разрабатывать планы развития организаций, осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций	з1. знать теоретические и нормативные основы конфликтологического сопровождения деятельности коммерческих организаций	Конфликтологическое сопровождение коммерческой деятельности как направление профессиональной деятельности конфликтолога Понятие, природа и сущность коммерческих организаций Понятие, природа и сущность отношений в коммерческой сфере Правовые и организационные основы деятельности в коммерческой сфере Природа, особенности и виды конфликтов в коммерческой сфере. Причины и факторы конфликтов в коммерческой сфере	Контрольная работа, РГЗ	Зачет, вопросы 1-5 Экзамен, вопросы 1-8
ПК.13	у2. уметь осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций	Конфликтологическое сопровождение управления в коммерческой сфере Особенности конфликтологического сопровождения деятельности коммерческой организации Понятие, природа и сущность отношений в коммерческой сфере Природа, особенности и виды конфликтов в коммерческой сфере.	Контрольная работа, РГЗ	Зачет, вопросы 1-5 Экзамен, вопросы 1-8
ПК.19.В способность осуществлять профилактику, урегулирование и разрешение организационных и корпоративных конфликтов	з3. знать технологии и механизмы разрешения корпоративных конфликтов	Конфликтологическое сопровождение управления в коммерческой сфере Особенности конфликтологического сопровождения деятельности коммерческой организации Понятие, природа и сущность отношений в коммерческой сфере	Контрольная работа, РГЗ	Зачет, вопросы 1-5 Экзамен, вопросы 1-8

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 8 семестре - в форме зачета, в 9 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ПК.13, ПК.19.В.

Зачет проводится в устной (письменной) форме, по билетам.

Экзамен проводится в устной (письменной) форме, по билетам.

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

В 8 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

В 9 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.13, ПК.19.В, 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.

Паспорт зачета

по дисциплине «Конфликтология в коммерческой сфере», 8 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в устной (письменной) форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: в билете представлен один вопрос, который выбирается из диапазона вопросов 1-5 (список вопросов приведен ниже). Подготовка к ответу осуществляется в течение 20 минут. В ходе зачета преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ИСТР

Билет № _____

к зачету по дисциплине «Конфликтология в коммерческой сфере»

1. Понятие, природа и сущность отношений в коммерческой сфере

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

2. Критерии оценки

Ответ на билет считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопрос 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 вопросу студент дает определения понятий и перечисляет причины и факторы конфликтов в коммерческой сфере оценка составляет 10 баллов;

Ответ засчитывается на **базовом** уровне, если по вопросу студент дает определения понятий, перечисляет и раскрывает содержание причин и факторов конфликтов в коммерческой сфере, оценка составляет 15 баллов;

Ответ засчитывается на **продвинутом** уровне, если по вопросу студент дает определения понятий, перечисляет и раскрывает содержание причин и факторов конфликтов в

коммерческой сфере, оценка составляет 20 баллов.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если средняя сумма баллов составляет не менее 10 баллов.

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

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Конфликтология 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

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Конфликтология в коммерческой сфере», 8 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 (2 экземпляра), 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 работе должен быть представлен анализ конкретной конфликтной ситуации/ситуаций в коммерческой сфере; представлена диагностика выбранной конфликтной ситуации; представлена стратегия и конкретный механизм (технология) урегулирования описанного конфликта.

Структура работы должна включать следующие разделы:

1. Описание и анализ конфликтологического кейса (конфликтной ситуации) в коммерческой сфере. Описание конфликта предполагает ознакомление с представленным текстом кейса (см. Приложение) и дальнейшее описание вида коммерческих отношений, участников этих отношений, типа договора (с характеристикой). Далее задачей студента будет являться анализ коммерческого 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).

2 Выбор и разработка технологии управления, урегулирования или разрешения конфликта в коммерческой сфере: студент должен обосновать и описать основания и возможные стратегии, механизмы и технологии урегулирования и разрешения конкретного конфликта в коммерческой сфере. В этой части подробно объясняется, каким образом можно урегулировать конфликт. 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 контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

Задача 1

Между публичным акционерным обществом (поставщиком) и обществом с ограниченной ответственностью (покупателем) был заключен письменный договор на поставку пряжи для изготовления трикотажных изделий в количестве и по цене, согласованным в договоре. По условиям договора пряжа должна была поставляться небольшими партиями, а продавец должен был производить оплату после получения пряжи в течение трех дней.

В процессе исполнения договора поставщик повысил цену на поставляемую пряжу, о чем письменно уведомил покупателя и предложил внести изменения в условия заключенного ранее договора поставки. Покупатель на предложение поставщика не ответил, и перечислил денежные средства в оплату пряжи по заключенному договору. Считая, что действия покупателя по оплате товара не соответствуют закону, акционерное общество отказалось передать ему пряжу. В результате между предпринимателями разгорелся конфликт.

Задача 2

Предприятие "Алан" (поставщик) заключило договор на поставку магазину (покупателю) паркета дубового по согласованной сторонами цене. По условиям договора отпуск товара поставщиком должен был производиться после предварительной оплаты покупателем его стоимости.

Покупатель своевременно перечислил поставщику стоимость товара, исходя из согласованной цены. Поставщик после отгрузки половины предусмотренного договором товара направил покупателю телеграмму до изменения цены паркета вдвое. Повышение цены поставщик мотивировал тем, что в ходе выполнения договора произошло удорожание сырья, из которого изготовлен паркет, и электроэнергии. Не получив от покупателя ответ на телеграмму, поставщик прекратил поставку паркета, считая, что количество отпущенного товара после его удорожания соответствует сумме, перечисленной покупателем. Между сторонами возник спор по сложившейся ситуации.

Задача 3

Между фирмой "Чулпан" и магазином "Колос" был заключен договор о приобретении последним партии печенья "Овсяное" в количестве 200 кг. По исполнению договора заведующий магазина "Колос" обнаружил, что печенье не соответствует требованиям по качеству товара (печенье отсырело в процессе транспортировки). Магазина "Колос" направил фирме "Чулпан" письмо, в котором указал о несоответствии приобретенного печенья, требованиям качества.

Задача 4

Между ООО "Салют" и Государственным предприятием «Управление железных дорог» был заключен договор о перевозке последним порожних цистерн из-под бензина. В соответствии с указанным договором ООО "Салют" перечислило провозную плату в размере 25 000 руб. и НДС в размере 5000 руб. Однако Управление железных дорог свои обязательства по указанному договору не выполнило. ООО "Салют" направило претензию Управлению железных дорог о возврате 25 000 руб., уплаченных по договору перевозки. Ответа от Управления железных дорог не поступило.

Задача 5

ООО "Искра" обратилось в Банк «Гарант» с просьбой предоставить кредит на развитие бизнеса. В результате переговоров между ООО "Искра" и Банком «Гарант» был заключен кредитный договор, содержащий медиативную оговорку. По истечении полугодия ООО «Искра» перестало вносить платежи по кредиту, на запросы банка не отвечало. Руководство Банка «Гарант» направило исковое заявление в арбитражный суд.

Задача 6

Между ООО "Татпищепром" (продавец) и филиалом ООО "Семена" (покупатель) был заключен договор купли-продажи, согласно которому продавец обязался передать, а покупатель принять и оплатить сахарный песок в количестве 500 т на общую сумму 1 282 250 руб. Продавец в адрес филиала ООО "Семена" отгрузил сахар, о чем свидетельствуют соответствующие железнодорожные накладные и доверенности. ООО "Татпищепром", считая свои обязательства по договору исполненными, он обратился к ООО "Семена" о взыскании оставшейся суммы за поставленный сахар.

Ответчик требований не признал, ссылаясь на неполучение им товара и ничтожность сделки, поскольку генеральный директор филиала заключил договор, превысив свои полномочия, установленные доверенностью.

Задача 7

ООО "Фармацефт" направило в адрес фирмы "Интер" заявку на отпуск медицинской продукции, выбранной им по прайс-листу указанной фирмы, в котором содержалась информация о лекарствах, предлагаемых к продаже. Срок оплаты согласно заявке - 30 банковских дней. Фирма "Интер", приняв заявку ООО "Фармацефт" к исполнению, отпустила ему по приказ-фактурам № 23 и № 53 продукцию на сумму 496 350 руб. и выставила для оплаты платежное требование. Не получив оплату в полном объеме и в предусмотренный заявкой срок, фирма "Интер" потребовало от ООО "Фармацефт" уплаты задолженности и пеней за просрочку платежа.

Задача 8.

Между предприятием и частным предпринимателем был заключен договор купли-продажи партии товара на сумму 25 000 руб. Оплата по условиям договора должна была производиться после получения товара. После передачи товара продавец выставил счет покупателю на указанную сумму, но покупатель ошибочно в счет оплаты перечислил продавцу 35 000 руб. Обнаружив факт переплаты, покупатель потребовал от продавца возврата излишне полученной денежной суммы в размере 10 000 руб. Продавец требование покупателя признал, но требуемую сумму не возвратил, в связи с отсутствием денежных средств на счету.

Задача 9

Между ООО "Электростанция" и ООО "Энергосервис" был заключен контракт № 11 от 20.05.15 г. на поставку ООО "Электростанция" трансформаторов. Срок действия договора определен до 31.12.15 г. Стороны договорились, что при изменении цен на комплектующие и материалы цена на поставляемую продукцию изменяется продавцом без предварительного согласования. В случае нарушения срока поставки продавец уплачивает неустойку в размере 8% стоимости продукции за каждый день просрочки. В связи с удорожанием комплектующих деталей ООО "Электростанция" в январе 2016 г. выставил дополнительное платежное требование, но задержало поставку продукции на 2 недели.

ООО "Энергосервис" в данной ситуации отказалось оплатить и принять трансформаторы через 2 недели, ссылаясь на то что ему пришлось закупить их у другого поставщика.

Паспорт экзамена

по дисциплине «Конфликтология в коммерческой сфере», 9 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 «Конфликтология 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 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 технологии 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 «Конфликтология 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 «Конфликтология в коммерческой сфере», 9 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.