

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 5

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель образовательной программы  
доц., к.т.н., доц.  
(должность, уч. степень, звание)  
С.А. Назаревич  
(инициалы, фамилия)  
(подпись)  
«10» февраля 2025 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление конфликтами»  
(Наименование дисциплины)

|                                                       |                                                                        |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Код направления подготовки/<br>специальности          | 27.04.05                                                               |
| Наименование направления<br>подготовки/ специальности | Инноватика                                                             |
| Наименование<br>направленности                        | Управление технологическими изменениями в<br>производственных системах |
| Форма обучения                                        | очная                                                                  |
| Год приема                                            | 2025                                                                   |

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Доц., к.т.н., доц.  
(должность, уч. степень, звание)

(подпись, дата 10.02.2025)

С.А. Назаревич  
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 5  
«10» февраля 2025 г, протокол № 01-02/2025

Заведующий кафедрой № 5

д.т.н., доц.  
(уч. степень, звание)

(подпись, дата 10.02.2025)

Е.А. Фролова  
(инициалы, фамилия)

Заместитель директора института ФПТИ по методической работе

доц., к.т.н.  
(должность, уч. степень, звание)

(подпись, дата 10.02.2025)

Н.Ю. Ефремов  
(инициалы, фамилия)

## Аннотация

Дисциплина «Управление конфликтами» входит в образовательную программу высшего образования – программу магистратуры по направлению подготовки/специальности 27.04.05 «Инноватика» направленности «Управление технологическими изменениями в производственных системах». Дисциплина реализуется кафедрой «№5».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-5 «Способен к разработке продуктовой стратегии и стратегии технологической модернизации производства»

ПК-8 «Способен к организации проведения необходимых исследований и экспериментальных работ»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных со снижением уровня сопротивляемости персонала при проведении технологических изменений и инноваций в организационных системах

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, семинары, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский»

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

### 1.1. Цели преподавания дисциплины

Сформировать умения для идентификации признаков сопротивляемости персонала с учетом траектории развития организационной системы, нацеленной на инновации и технологические изменения

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

| Категория (группа) компетенции | Код и наименование компетенции                                                                         | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Профессиональные компетенции   | ПК-5 Способен к разработке продуктовой стратегии и стратегии технологической модернизации производства | ПК-5.У.1 уметь производить анализ производственной системы организации                                                                                                                                                                                      |
| Профессиональные компетенции   | ПК-8 Способен к организации проведения необходимых исследований и экспериментальных работ              | ПК-8.3.1 знать методы формирования показателей эффективности конкурентоспособности научно-исследовательских работ в соответствующей области знаний<br>ПК-8.У.1 уметь организовывать работы с персоналом в соответствии с общими целями развития организации |

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- Научно-технический семинар

## 3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

| Вид учебной работы                                                                          | Всего  | Трудоемкость по семестрам |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------|
|                                                                                             |        | №1                        |
| 1                                                                                           | 2      | 3                         |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b> , 3Е/ (час)                                            | 6/ 216 | 6/ 216                    |
| <b>Из них часов практической подготовки</b>                                                 | 17     | 17                        |
| <b>Аудиторные занятия</b> , всего час.                                                      | 34     | 34                        |
| в том числе:                                                                                |        |                           |
| лекции (Л), (час)                                                                           | 17     | 17                        |
| практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)                                                | 17     | 17                        |
| лабораторные работы (ЛР), (час)                                                             |        |                           |
| курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)                                                    |        |                           |
| экзамен, (час)                                                                              | 36     | 36                        |
| <b>Самостоятельная работа</b> , всего (час)                                                 | 146    | 146                       |
| <b>Вид промежуточной аттестации:</b> зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**) | Экз.   | Экз.                      |

Примечание: \*\* кандидатский экзамен

## 4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

| Разделы, темы дисциплины                                             | Лекции (час) | ПЗ (СЗ) | ЛР (час) | КП (час) | СРС (час) |
|----------------------------------------------------------------------|--------------|---------|----------|----------|-----------|
| Семестр 1                                                            |              |         |          |          |           |
| 1. Виды организаций и систем                                         | 4            | 4       |          |          | 50        |
| 2. Виды стратегий и тактик при управлении организационными системами | 4            | 4       |          |          | 50        |
| 3. Организационные кейсы, типы подчиненных                           | 4            | 4       |          |          | 40        |
| 4. Виды и типы конфликтов и тактика решения                          | 5            | 5       |          |          | 6         |
|                                                                      |              |         |          |          |           |
| Итого в семестре:                                                    | 17           | 17      |          |          | 146       |
| Итого                                                                | 17           | 17      | 0        | 0        | 146       |

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

| Номер раздела | Название и содержание разделов и тем лекционных занятий                                                                         |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>      | Виды организаций и систем: общий обзор систем и организаций, с уровнями строений и подчиненности                                |
| <b>2</b>      | Виды стратегий и тактик при управлении организационными системами: обзор видов стратегий, решения антиподного характера, уровни |

|   |                                                                                                                                         |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | управляемости и уровни сопротивления персонала                                                                                          |
| 3 | Организационные кейсы, типы подчиненных: общая характеристика подчиненных и форматы ситуаций для выработки типовых решений в управлении |
| 4 | Виды и типы конфликтов и тактика решения: общая теория конфликта, механика эмоционального интеллекта, формы и техника преодоления       |

#### 4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

| № п/п     | Темы практических занятий                                         | Формы практических занятий | Трудоемкость, (час) | Из них практической подготовки, (час) | № раздела дисциплины |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|---------------------------------------|----------------------|
| Семестр 1 |                                                                   |                            |                     |                                       |                      |
| 1         | Виды организаций и систем                                         | Практические занятия       | 4                   | 4                                     | 1                    |
| 2         | Виды стратегий и тактик при управлении организационными системами |                            | 4                   | 4                                     | 2                    |
| 3         | Организационные кейсы, типы подчиненных                           | Практические занятия       | 4                   | 4                                     | 3                    |
| 4         | Виды и типы конфликтов и тактика решения                          |                            | 5                   | 5                                     | 4                    |
| Всего     |                                                                   |                            | 17                  |                                       |                      |

#### 4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

| № п/п                           | Наименование лабораторных работ | Трудоемкость, (час) | Из них практической подготовки, (час) | № раздела дисциплины |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------------------------|----------------------|
| Учебным планом не предусмотрено |                                 |                     |                                       |                      |
|                                 |                                 |                     |                                       |                      |
| Всего                           |                                 |                     |                                       |                      |

#### 4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

#### 4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

| Вид самостоятельной работы                        | Всего, час | Семестр 1, час |
|---------------------------------------------------|------------|----------------|
| 1                                                 | 2          | 3              |
| Изучение теоретического материала дисциплины (ТО) | 140        | 140            |
| Курсовое проектирование (КП, КР)                  |            |                |
| Расчетно-графические задания (РГЗ)                |            |                |
| Выполнение реферата (Р)                           |            |                |
| Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ) | 2          | 2              |
| Домашнее задание (ДЗ)                             | 2          | 2              |

|                                            |     |     |
|--------------------------------------------|-----|-----|
| Контрольные работы заочников (КРЗ)         |     |     |
| Подготовка к промежуточной аттестации (ПА) | 2   | 2   |
| Всего:                                     | 146 | 146 |

5. Перечень учебно-методического обеспечения  
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)  
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в  
п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий  
Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.  
Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

| Шифр/<br>URL адрес                                                                                      | Библиографическая ссылка                                                                                                                                                                                                       | Количество<br>экземпляров в<br>библиотеке<br>(кроме<br>электронных<br>экземпляров) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 005 Н19                                                                                                 | Инноватика и управление качеством. Моделирование производственных ситуаций : практикум / С. А. Назаревич, Г. В. Гетманова ; С.-Петербург. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - Санкт-Петербург : Изд-во ГУАП, 2021. - 67 с   | 50                                                                                 |
| 005 Н19                                                                                                 | Эмоциональный интеллект. Фронтирование проблемных технологий и продуктов : учебное пособие / С. А. Назаревич, И. А. Шишкин ; С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - Санкт-Петербург : Изд-во ГУАП, 2022. - 66 с.    | 25                                                                                 |
| 658<br>Н 19                                                                                             | Технология и организация бережливого производства : учебно-методическое пособие / С. А. Назаревич ; С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - Санкт-Петербург : Изд-во ГУАП, 2020. - 64 с.                             | 25                                                                                 |
| 005 Н19                                                                                                 | Организационный дизайн и диагностика бережливых производственных систем : учебное пособие / С. А. Назаревич ; С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - Санкт-Петербург : Изд-во ГУАП, 2023. - 92 с.                   | 25                                                                                 |
| 005 Н19                                                                                                 | Управление ключевыми показателями эффективности основных производственных процессов : учебно-методическое пособие / С. А. Назаревич ; С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - Санкт-Петербург : Изд-во ГУАП, 2021. - | 15                                                                                 |
| <a href="https://znaniu.m.com/catalog/product/1363534">https://znaniu.m.com/catalog/product/1363534</a> | Третьяк, В. П. Основы форсайта : учебник / под ред. проф. В.П. Третьяка. — 2-е изд., перераб. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 268 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0448-2. - Текст : электронный. - URL:            |                                                                                    |

## 7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

| URL адрес                                                                                                                       | Наименование                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="http://www.ria-stk.ru/stq/adetail.php?ID=83224">http://www.ria-stk.ru/stq/adetail.php?ID=83224</a>                     | Статья в журнале РИО Стандарты и качество – «Методика оценки технического уровня новшества»                                                                                           |
| <a href="http://www.opengost.ru/">http://www.opengost.ru/</a>                                                                   | Портал нормативно-технических документов                                                                                                                                              |
| <a href="http://internet-law.ru/gosts/gost/5297/">http://internet-law.ru/gosts/gost/5297/</a>                                   | ГОСТ 2.116-84 «ЕСКД. Карта технического уровня и качества продукции». М.: Стандартиформ. 2007. – 17с.                                                                                 |
| <a href="http://docs.cntd.ru/document/1200005367">http://docs.cntd.ru/document/1200005367</a>                                   | ГОСТ 16504-81 «Испытания и контроль качества. Продукции. Основные термины и определения». М.: 2009. — 24с.                                                                            |
| <a href="http://docs.cntd.ru/document/1200072597">http://docs.cntd.ru/document/1200072597</a>                                   | РД 50-492-84 «Методика оценки научно-технического уровня асу. Типовые положения». М.: 1985. — 14с.                                                                                    |
| <a href="http://robot.bmstu.ru/files/GOST/gost_2.101-68.pdf">http://robot.bmstu.ru/files/GOST/gost_2.101-68.pdf</a>             | ГОСТ 2.101-68 «ЕСКД. Виды изделий». М.: 1971. — 5с.                                                                                                                                   |
| <a href="http://internet-law.ru/gosts/gost/59583/">http://internet-law.ru/gosts/gost/59583/</a>                                 | ГОСТ 22851-77 «Выбор номенклатуры показателей качества промышленной продукции». М.: 1977. — 10с.                                                                                      |
| <a href="http://www.gostrf.com/normadata/1/4293850/4293850547.htm">http://www.gostrf.com/normadata/1/4293850/4293850547.htm</a> | Р 50-54-8-87 «Методические подходы к классификации, группированию и определению областей применения показателей качества изделий машиностроения и приборостроения». М.: 1987. — 106с. |
| <a href="http://docs.cntd.ru/document/gost-27-002-89">http://docs.cntd.ru/document/gost-27-002-89</a>                           | ГОСТ 27.002-89 Надежность в технике. Основные понятия. Термины и определения. М.: 2002. — 32с.                                                                                        |
| <a href="http://www.ria-stk.ru/stq/adetail.php?ID=83224">http://www.ria-stk.ru/stq/adetail.php?ID=83224</a>                     | Статья в журнале РИО Стандарты и качество – «Методика оценки технического уровня новшества»                                                                                           |

## 8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

| № п/п | Наименование     |
|-------|------------------|
|       | Не предусмотрено |

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

| № п/п | Наименование     |
|-------|------------------|
|       | Не предусмотрено |

## 9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

| № п/п | Наименование составной части материально-технической базы                                                                                                                                                                                                                                               | Номер аудитории (при необходимости) |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1     | <b>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа</b> – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей). |                                     |
| 2     | <b>Учебная аудитория для проведения лабораторных занятий</b> - укомплектована специализированной мебелью, оснащено\а компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечена доступом в электронную информационно-образовательную среду ГУАП                                    |                                     |

## 10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

| Вид промежуточной аттестации | Перечень оценочных средств            |
|------------------------------|---------------------------------------|
| Экзамен                      | Список вопросов к экзамену;<br>Тесты. |

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

| Оценка компетенции     | Характеристика сформированных компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5-балльная шкала       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| «отлично»<br>«зачтено» | <ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>– уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>– опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>– умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> </ul> |

| Оценка компетенции<br>5-балльная шкала | Характеристика сформированных компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | – свободно владеет системой специализированных понятий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| «хорошо»<br>«зачтено»                  | – обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;<br>– не допускает существенных неточностей;<br>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;<br>– аргументирует научные положения;<br>– делает выводы и обобщения;<br>– владеет системой специализированных понятий.                                                    |
| «удовлетворительно»<br>«зачтено»       | – обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;<br>– допускает несущественные ошибки и неточности;<br>– испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;<br>– слабо аргументирует научные положения;<br>– затрудняется в формулировании выводов и обобщений;<br>– частично владеет системой специализированных понятий. |
| «неудовлетворительно»<br>«не зачтено»  | – обучающийся не усвоил значительной части программного материала;<br>– допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;<br>– испытывает трудности в практическом применении знаний;<br>– не может аргументировать научные положения;<br>– не формулирует выводов и обобщений.                                                                                                     |

### 10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

| № п/п | Перечень вопросов (задач) для экзамена                                                          | Код индикатора |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|       | 1. Что такое конфликт?                                                                          | ПК-5.У.1       |
|       | 2. Каковы основные типы конфликтов в организации?                                               | ПК-8.3.1       |
|       | 3. Какие основные причины конфликтов вы можете назвать?                                         | ПК-8.3.1       |
|       | 4. Кто такие медиаторы в контексте управления конфликтами?                                      | ПК-5.У.1       |
|       | 5. Какие этапы проходят конфликты в процессе их развития?                                       | ПК-8.У.1       |
|       | 6. Почему важно управлять конфликтами в коллективе?                                             | ПК-8.У.1       |
|       | 7. Как конфликт может повлиять на рабочую атмосферу?                                            | ПК-8.У.1       |
|       | 8. Объясните разницу между конструктивным и деструктивным конфликтом.                           | ПК-8.У.1       |
|       | 9. Как культура организации может влиять на конфликты?                                          | ПК-5.У.1       |
|       | 10. Какое значение имеет эмоциональный интеллект в управлении конфликтами?                      | ПК-8.У.1       |
|       | 11. Какие стратегии вы могли бы использовать для разрешения конфликта между двумя сотрудниками? | ПК-8.У.1       |
|       | 12. Приведите пример, когда вы успешно разрешили конфликт на рабочем месте.                     | ПК-8.У.1       |

|  |                                                                                                             |          |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|  | 13. Как можно использовать активное слушание для управления конфликтом?                                     | ПК-8.3.1 |
|  | 14. Как вы можете применить технику "я-сообщений" в конфликтной ситуации?                                   | ПК-8.У.1 |
|  | 15. Как можно подготовиться к проведению переговоров в конфликтной ситуации?                                | ПК-8.У.1 |
|  | 16. Какие факторы способствуют эскалации конфликта в группе?                                                | ПК-8.3.1 |
|  | 17. Каковы признаки, указывающие на наличие скрытых конфликтов в команде?                                   | ПК-8.У.1 |
|  | 18. Как можно проанализировать причины конфликта после его разрешения?                                      | ПК-8.У.1 |
|  | 19. Какие роли играют вовлеченные стороны в процессе конфликта?                                             | ПК-5.У.1 |
|  | 20. Как конфликты могут повлиять на производительность команды?                                             |          |
|  | 21. Как можно разработать программу по управлению конфликтами в организации?                                | ПК-8.У.1 |
|  | 22. Какие элементы должны быть включены в процесс разрешения конфликтов для его максимальной эффективности? | ПК-8.3.1 |
|  | 23. Как вы можете объединить разные методы разрешения конфликтов для создания индивидуального подхода?      | ПК-8.У.1 |
|  | 23. Как вы можете объединить разные методы разрешения конфликтов для создания индивидуального подхода?      | ПК-5.У.1 |
|  | 24. Как можно использовать обратную связь для улучшения процесса управления конфликтами?                    | ПК-8.3.1 |
|  | 25. Какие инициативы могут помочь предотвратить конфликты в организации?                                    | ПК-8.3.1 |
|  | 26. Как вы оцениваете эффективность различных методов разрешения конфликтов?                                | ПК-8.3.1 |
|  | 27. Какие критерии вы используете для выбора стратегии управления конфликтом?                               | ПК-8.3.1 |
|  | 28. Каковы потенциальные риски неэффективного управления конфликтами?                                       | ПК-5.У.1 |
|  | 29. Как вы можете оценить, был ли конфликт разрешен успешно?                                                | ПК-5.У.1 |
|  | 30. Как можно оценить влияние конфликтов на общую культуру компании?                                        | ПК-8.3.1 |

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.  
Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

| № п/п | Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета | Код индикатора |
|-------|-----------------------------------------------------|----------------|
|       | Учебным планом не предусмотрено                     |                |

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

| № п/п | Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|
|       | Учебным планом не предусмотрено                                                |

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

| № п/п | Примерный перечень вопросов для тестов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Код индикатора |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|       | <p>Какой из следующих факторов является ключевым для успешной разработки продуктовой стратегии?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- а) Качество продукта</li> <li>- б) Наличие финансирования</li> <li>- в) Анализ рынка</li> <li>- г) Количество сотрудников</li> </ul>                                                                                                                                       | ПК-5           |
|       | <p>### Тестовый вопрос с несколькими вариантами:<br/>Какие из следующих аспектов относятся к стратегии технологической модернизации производства? (Выберите все подходящие варианты)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- а) Внедрение новых технологий</li> <li>- б) Снижение затрат на рекламу</li> <li>- в) Улучшение производственных процессов</li> <li>- г) Обучение сотрудников новым навыкам</li> </ul> | ПК-5           |
|       | <p>### Тестовый вопрос на установление соответствия:<br/>Сопоставьте элементы продуктовой стратегии с их описаниями:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Целевая аудитория</li> <li>2. Уникальное торговое предложение</li> <li>3. Каналы дистрибуции</li> <li>4. Ценовая политика</li> </ol>                                                                                                                 | ПК-5           |
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Комплекс мероприятий по продвижению товара</li> <li>б) Определение, кто будет покупателем продукта</li> <li>в) Система управления ценами на продукт</li> <li>г) Преимущество продукта по сравнению с конкурентами</li> </ul>                                                                                                                                                  | ПК-5           |
|       | <p>### Тестовый вопрос на установление последовательности:<br/>Установите правильную последовательность шагов при разработке стратегического плана технологической модернизации производства:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ текущих технологий</li> <li>2. Определение целей модернизации</li> <li>3. Внедрение новых технологий</li> <li>4. Оценка результатов</li> </ol>                       | ПК-5           |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|  | <p>#### Открытый тип вопроса:<br/>Каковы ключевые факторы, которые необходимо учитывать при разработке продуктовой стратегии и стратегии технологической модернизации производства? Пожалуйста, перечислите и объясните каждый из факторов.</p>                                                                         | ПК-5 |
|  | <p>Какой из следующих аспектов является ключевым при управлении конфликтами?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- а) Эмоциональная реакция</li> <li>- б) Принятие решения</li> <li>- с) Активное слушание</li> <li>- d) Уход от проблемы</li> </ul>                                                             | ПК-8 |
|  | <p>#### Тестовый вопрос с несколькими вариантами:<br/>Выберите все подходящие стратегии управления конфликтами:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конфликтное поведение</li> <li>2. Компромисс</li> <li>3. Избегание</li> <li>4. Сотрудничество</li> <li>5. Угроза</li> </ol>                               | ПК-8 |
|  | <p>#### Тестовый вопрос на установление соответствия:<br/>Сопоставьте стратегии управления конфликтами с их описаниями:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сотрудничество</li> <li>2. Избегание</li> <li>3. Компромисс</li> <li>4. Конкуренция</li> </ol>                                                    | ПК-8 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Стратегия поиска взаимовыгодного решения</li> <li>б) Стратегия игнорирования проблемы</li> <li>с) Стратегия нахождения срединного решения</li> <li>д) Стратегия достижения своей цели в ущерб другой стороне</li> </ul>                                                       | ПК-8 |
|  | <p>#### Тестовый вопрос на установление последовательности:<br/>Установите правильную последовательность этапов разрешения конфликта:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение проблемы</li> <li>2. Поиск возможных решений</li> <li>3. Выбор лучшего решения</li> <li>4. Внедрение решения</li> </ol> | ПК-8 |

|  |                                                                                                                                                        |      |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|  | <p>#### Тестовый вопрос открытого типа:<br/>Опишите основные методы разрешения конфликтов и приведите примеры их применения в различных ситуациях.</p> | ПК-8 |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|

Система оценивания тестовых заданий:

1. Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора считается верным, если правильно указана цифра и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответа. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1баллом, неверный ответ или его отсутствие 0 баллов.
2. Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора считается верным, если правильно указаны цифры и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответов. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.
3. Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого столбца). Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.
4. Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.
5. Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте. Правильный ответ за задание оценивается в 3 балла, если допущена одна ошибка \ неточность \ ответ правильный, но не полный - 1 балл, если допущено более 1 ошибки \ ответ неправильный \ ответ отсутствует – 0 баллов.

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

| № п/п | Перечень контрольных работ |
|-------|----------------------------|
|       | Не предусмотрено           |

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

## 11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

- лекции согласно разделам (табл.3) и темам (табл.4).

11.2. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимися практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Задание к выполнению практической работы выдается преподавателем в начале занятия в соответствии с планом занятий. Темы практических работ приведены в табл. 5 данной программы.

Выполнение практической работы состоит из трех этапов:

- аналитического;
- расчетно-графического;
- контрольного в виде защиты отчета.

Структура и форма отчета о практической работе

Отчет о практической работе должен содержать: титульный лист, основную часть, выводы по результатам исследований.

На титульном листе должны быть указаны: название дисциплины, название практической работы, фамилия и инициалы преподавателя, фамилия и инициалы студента, номер его учебной группы и дата защиты работы.

Основная часть должна содержать задание, результаты экспериментально-практической работы, расчетно-аналитические материалы, листинг кода/скрин экрана.

Выводы по проделанной работе должны содержать основные результаты по работе.

Требования к оформлению отчета о практической работе

Титульный лист отчета должен соответствовать шаблону, приведенному в секторе нормативной документации ГУАП <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

Оформление основной части отчета должно быть оформлено в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Требования приведены в секторе нормативной документации ГУАП <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

При формировании списка источников студентам необходимо руководствоваться требованиями стандарта ГОСТ 7.0.100-2018. Примеры оформления списка источников приведены в секторе нормативной документации ГУАП. <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

При формировании списка источников студентам необходимо руководствоваться требованиями стандарта ГОСТ 7.0.100-2018. Примеры оформления списка источников приведены в секторе нормативной документации ГУАП. <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

### 11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

### 11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

В течение семестров студенты:

- защищают практические работы.
- выполняют тестирования по материалам лекции в среде LMS.

### 11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в

период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Подготовка студентов к экзамену включает:

- самостоятельную работу в течение семестра.
- непосредственную подготовку в дни, предшествующие экзамену.
- подготовку к ответу на вопросы к экзамену и тестовые вопросы.

Подготовку к экзамену целесообразно начинать с планирования и подбора литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать.

1. Литература для подготовки к экзамену обычно рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий).
2. Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.
3. Для более эффективного понимания программного материала полезно общаться с преподавателем на групповых и индивидуальных консультациях.

Система оценок при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с руководящим документом организации РДО ГУАП. СМК 3.76 «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов и аспирантов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в ГУАП» <https://docs.guap.ru/smk/3.76.pdf>.

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

| Дата внесения изменений и дополнений.<br>Подпись внесшего изменения | Содержание изменений и дополнений | Дата и № протокола заседания кафедры | Подпись зав. кафедрой |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
|                                                                     |                                   |                                      |                       |
|                                                                     |                                   |                                      |                       |
|                                                                     |                                   |                                      |                       |
|                                                                     |                                   |                                      |                       |
|                                                                     |                                   |                                      |                       |