

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
качеству образования

_____ И. А. Долгова

15 апреля 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

РЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ В СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВОЙ СФЕРЕ

Направление подготовки:	38.04.03 Управление персоналом
Профиль подготовки:	Управление кадровым потенциалом и человеческим капиталом организации
Квалификация:	магистр
Форма обучения:	очно-заочная
Год начала подготовки:	2026

1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Вид аттестации и оценочных средств
ПКМ-3 Способен разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации, способен обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, разрабатывать и внедрять политику мотивации и стимулирования персонала с учетом факторов внешней и внутренней среды организации, ее оперативных, стратегических целей и задач	<p>ПКМ-3.И-1.Реализует знания по внедрению социально-психологических, организационно-управленческих методов в сфере управления персоналом</p> <p>ПКМ-3.И-4.Способен обеспечивать профилактику конфликтов в организации</p>	<p>ПКМ-3.И-1.У-1 Умеет определять технологии работы с персоналом в соответствии с политикой адаптации, мотивации персонала</p> <p>ПКМ-3.И-1.У-1 Умеет определять внутренние и внешние факторы, влияющие на кадровую политику</p> <p>ПКМ-3.И-1.В-1 Владеет навыками использования современных социальных, психологических, управленческих методов при внедрении политики адаптации, мотивации и стимулирования персонала</p> <p>ПКМ-3.И-4.3-1.Знает современные технологии исследования социально-психологического климата в организации</p> <p>ПКМ-3.И-4.У-1. Умеет проводить исследование социально-психологического климата в организации</p> <p>ПКМ-3.И-4.У-2. Умеет разрабатывать мероприятия предупреждающие конфликты в организации</p> <p>ПКМ-3.И-4.В-1. Владеет навыками проведения анализа эффективности мероприятий по профилактике конфликтов</p>	<p>Текущий контроль: устный опрос, решение кейсов, реферат, промежуточный тест,</p> <p>Промежуточная аттестация: контрольное задание, вопросы на зачете.</p>

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

2.1. Вопросы для подготовки к семинарским/практическим занятиям

Тема 1. Введение в дисциплину Регулирование конфликтов в социально-трудовой сфере

1. Понятие конфликта.
2. Основные характеристики конфликта.
3. Классификация конфликтов.
4. Типология конфликтов.
5. Функции конфликта.
6. Модели описания конфликта.
7. Структура конфликта.
8. Динамика конфликта.
9. Основные стадии и фазы развития конфликта.

Тема 2. Источники, причины и предпосылки возникновения конфликта

1. Источники конфликтов в организации.
2. Социальные группы как источник конфликтов.
3. Причины возникновения межгрупповых конфликтов.
4. Необходимость формирования социальных норм в группе.
5. Организация как источник конфликтов.
6. Понятие организации и ее основные характеристики.
7. Причины и предпосылки организационных конфликтов:
8. Классификация конфликтов, причины конфликтов.

Тема 3. Управление конфликтами

1. Организация управления конфликтами. Управление конфликтами в системе управления персоналом организации.
2. Методологические принципы исследования конфликтов.
3. Основные понятия и методы диагностики конфликта и его структурных элементов.
4. Методы изучения конфликтов.
5. Методы, принципы и способы управления конфликтами.
6. Формы завершения конфликта.
7. Роль сотрудников в управлении конфликтами.
8. Роли руководителя в управлении конфликтами.
9. Классификация медиаторов.
10. Социально-психологические методы урегулирования конфликта.
11. Нормативное регулирование конфликтов.
12. Виды норм, регулирующих конфликты.

Тема 4. Предупреждение и профилактика конфликтов в организации

1. Понятие «прогнозирование и профилактика конфликта».
2. Направления профилактики конфликта в организации.
3. Анализ причин конфликтов, личностные особенности оппонентов.
4. Профилактика и конструктивное поведение в конфликтной ситуации.
5. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.
6. Технология предупреждения конфликта.
7. Способы воздействия на проблемную ситуацию.
8. Методы психокоррекции конфликтного поведения.
9. Программа исследования конфликтной ситуации.

Тема 5. Стратегия разрешения конфликта в организации

1. Стили поведения в конфликтной ситуации. Понятие «стиль» и его виды. Основные характеристики и преимущества стилей.
2. Тактики поведения в конфликте. Способы разрешения конфликта в организации. Факторы разрешения конфликта в организации.

3. Факторы, оказывающие влияние на процесс завершения конфликта и его эффективность. 4. Сотрудничество при преодолении конфликтов.
5. Программа исследования конфликтной ситуации в организации.
6. Трудовой коллектив, сферы отношений. Типы конфликтных личностей в организации и их влияние на конфликтную ситуацию.
7. Программа процесса управления конфликтами в организации.
8. Эффективное взаимодействие в трудовом коллективе.
9. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактики конфликтов в области трудовых отношений. Понятие, уровни и виды социального партнерства. Предметы социального партнерства.

Критерии оценки работы на практическом занятии

Критерии	Максимальное количество баллов за занятие
Устный опрос, коллоквиум	
<p>Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов. Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источников рекомендованной литературы.</p>	5 баллов

2.2. Темы докладов и рефератов

1. Системный подход к изучению конфликтов. Методы изучения конфликтов
2. Социометрия как метод изучения социальных конфликтов
3. Карта конфликта: разработка и применение при выборе стратегии управления конфликтом
4. Современные теории социального конфликта.
5. Определение конфликта и его структурных элементов.
6. Функции конфликтов. В чем выражается конструктивная функция конфликта?
7. В чем выражается деструктивная функция конфликта?
8. Роль конфликтогенов в развитии конфликта. Типы наиболее распространенных конфликтогенов.
9. Эскалация конфликтогенов и некоторые правила бесконфликтного поведения.
10. Объективные и субъективные источники возникновения конфликтных ситуаций в социально-трудовой сфере.
11. Социально-психологические причины конфликтов
12. Классификация конфликтных ситуаций и причин конфликтов.
13. Организационно-управленческие причины конфликтов
14. Конфликты как процесс, фазы и стадии развития конфликта, их характеристика.
15. Возможности разрешения конфликта в зависимости от этапа развития.
16. Виды конфликтов, определяемые по различным основаниям.
17. Типы нововведений, вызывающие инновационные конфликты.
18. Социальные роли участников и мотивация их вступления в инновационные конфликты.
19. Социально-психологические условия, необходимые для успешного внедрения новшеств.
20. Конфликты в условиях конкуренции
21. Потребности и мотивы, их взаимосвязь с конфликтным поведением.
22. Типология конфликтных личностей.
23. Механизмы психологической защиты, их выявление в конфликте.
24. Условия эффективного использования различных стратегий поведения в конфликте.
25. Подготовка и проведение комплекса мероприятий организационного и разъяснительного характера.
26. Структурные методы разрешения конфликтов.
27. Понятие межличностного конфликта и его особенности. Управление межличностным конфликтом.
28. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами.
29. Социальное партнерство как форма сотрудничества и профилактика конфликтов в области трудовых отношений.
30. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликта (участник, посредник, арбитр).

Шкала и критерии оценки доклада

Критерии	Показатели	Баллы
1. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие теме доклада; – полнота и глубина раскрытия основных понятий; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. 	70

Критерии	Показатели	Баллы
2. Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> – круг, полнота использования литературных источников по теме; – привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). 	15
3. Изложение	– литературный стиль.	15

Доклад оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

90 – 100 баллов – «отлично»;

70 – 89 баллов – «хорошо»;

50 – 69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 50 баллов – «неудовлетворительно».

Шкала и критерии оценки реферата (эссе)

Критерии	Показатели	Баллы
1. Новизна реферированного текста	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений. 	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие плана теме реферата (доклада); – соответствие содержания теме и плану; – полнота и глубина раскрытия основных понятий; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. 	30
3. Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> – круг, полнота использования литературных источников по теме; – привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). 	20
4. Соблюдение требований к оформлению	<ul style="list-style-type: none"> – правильное оформление ссылок на используемую литературу; – грамотность и культура изложения; – владение терминологией и понятийным аппаратом; – соблюдение требований к объему работы; – культура оформления: выделение абзацев; – использование информационных технологий. 	15

Критерии	Показатели	Баллы
5. Изложение	<ul style="list-style-type: none"> – отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; – литературный стиль. 	15

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

90 – 100 баллов – «отлично»;

70 – 89 баллов – «хорошо»;

50 – 69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 50 баллов – «неудовлетворительно».

2.3. Темы проектов (при наличии)

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Банк контрольных заданий (с указанием компетенции)

ПКМ-3 Способен разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации, способен обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, разрабатывать и внедрять политику мотивации и стимулирования персонала с учетом факторов внешней и внутренней среды организации, ее оперативных, стратегических целей и задач

214. Задание открытого типа с развёрнутым ответом

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

Прежде чем заключать социально-трудовые отношения с кандидатом, специалисту по управлению персоналом необходимо получить как можно больше информации о нем. Какие методы лучше использовать в этом случае, ответ обоснуйте.

215. Задание открытого типа с развёрнутым ответом

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

Реализация управленческого акта не сводится к его разовому пользованию, это процесс перманентного решения типичных, повторяющихся задач и новых, поддающихся регулированию принятыми нормами. Обеспечение процесса реализации правовых актов по заключению социально-трудовых отношений с кандидатом, достигается целенаправленной организационной, регулирующей, координирующей деятельностью аппарата. Сформулируйте какие стадии включает эта деятельность.

216. Задание открытого типа с развёрнутым ответом

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

Вы зарегистрировали свою организацию. Важная задача подобрать коллектив, способный работать в команде, решать задачи, стоящие перед организацией. На какие социально-психологические процессы необходимо обратить внимание в первично организованном коллективе, в рамках которых возможно использование социально-психологических методов.

217. Задание комбинированного типа с выбором одного ответа из четырёх и обоснованием выбора

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Социально-психологические методы управления основываются на:

- 1 на морально-психологическом климате
- 2 на законодательных и нормативных актах
- 3 на воздействии на сознание и социальные условия
- 4 на материальном интересе работников

218. Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов и обоснованием выбора

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

К наиболее достоверным тестам отбора кандидатов перед заключением социально-трудовых отношений относятся:

- 1 психологические тесты;
- 2 проверка знаний;
- 3 проверка профессиональных навыков;
- 4 графические тесты;
- 5 анкетирование

219. Задание закрытого типа на установление последовательности

Прочитайте текст и установите последовательность

Научно-исследовательская работа (НИР) — это деятельность, цель которой — получение новых или углубление уже имеющихся научных знаний и достижений в определённой области. НИР — важная составляющая и необходимое условие подготовки квалифицированных специалистов. НИР проводится в определённой последовательности, установите последовательность этапов.

- 1 Планирование: выбор темы, составление рабочего плана и т. п.
- 2 Публичная защита.
- 3 Формулирование гипотезы, выбор метода её проверки, сбор данных, анализ данных, подтверждение или опровержение гипотезы.
- 4 Публикация результатов работы в научных изданиях, участие в конференциях, семинарах.
- 5 Создание текста НИР по результатам предыдущих этапов.

220. Задание закрытого типа на установление последовательности

Прочитайте текст и установите последовательность

Преддипломная практика обычно включает в себя несколько обязательных этапов, установите последовательность этих этапов.

- 1 3 Работа на закреплённом рабочем месте. Выполнение конкретных задач и поручений руководителя практики от предприятия. Это самая объёмная часть, позволяющая тебе получить практический опыт.
- 2 1 Инструктаж по технике безопасности. Проводится при выходе на практику и знакомит тебя с правилами безопасности и охраны труда, принятыми в организации.
- 3 5 Подготовка отчёта о прохождении практики. По итогам ты должен будешь предоставить подробный отчёт и сдать зачёт.
- 4 2 Изучение структуры предприятия, нормативных документов. На этом этапе ты знакомишься со спецификой работы организации, её подразделений, штатным расписанием, должностными инструкциями.
- 5 4 Сбор и анализ информации для выпускной квалификационной работы. Проведение исследований, опросов, экспериментов — в зависимости от темы диплома.

231. Задание закрытого типа на установление соответствия

Прочитайте текст и установите соответствие

Существует множество причин, которые находятся в основе разнообразных рабочих аспектов. Установите соответствие между факторами и их содержанием.

- | | |
|--------------------------|---|
| 1 Управленческие факторы | А неясная организация труда и отдыха, низкая трудовая и исполнительская дисциплина, неконкретные задания, |
| 2 Организационные | отсутствие прозрачности в рабочей деятельности. |

факторы	Б опоздания с выплатой заработной платы или
3 Профессиональные	несовершенство системы оплаты и премирования также
факторы	могут вызвать конфликты среди сотрудников
4 Санитарно-	В конфликты в организации могут возникать из-за
гигиенические факторы	несовершенной организационной структуры предприятия,
5 Материально-	где обязанности и права сотрудников распределены нечетко.
технические факторы	Также противостояния могут быть следствием противоречий
6 Экономические	между должностными инструкциями и реальными
факторы	требованиями к работникам. Если права работников не
	соответствуют их ответственности, это также может вызвать
	конфликты
	Д если сотрудники не обеспечиваются необходимыми
	средствами и оборудованием, или используют устаревшее
	оснащение
	Ж нарушение режима труда и отдыха, создание
	неблагоприятных условий труда может вызывать
	недовольство
	К низкий профессиональный уровень работников,
	неправильное размещение и назначение персонала, а также
	отсутствие четкой перспективы профессионального роста
	могут вызвать трудовые конфликты в организации

1	2	3	4	5	6

232. Задание открытого типа с развёрнутым ответом

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

Как на собеседовании выявить конфликтность в соискателе. Предложите не менее 5 способов.

233. Задание открытого типа с развёрнутым ответом

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

Профилактика конфликтов — это система мероприятий и подходов, направленных на организацию жизни субъектов социального взаимодействия таким образом, чтобы исключить или свести к минимуму вероятность возникновения противостояний между ними. Цель профилактики заключается в создании условий для взаимодействия, которые бы минимизировали случаи конфликтов между людьми в организации. Предотвратить конфликты намного проще, чем разрешать их после возникновения. Превентивные действия требуют меньше усилий, времени и ресурсов и способны предотвратить даже минимальные деструктивные последствия, которые сопровождают разрешение споров.

Профилактику конфликтов можно проводить совместно с участниками социального взаимодействия, менеджерами и психологами.

Сформулируйте не менее 3-х направлений эффективной профилактики конфликтов.

3.2. Ключи к контрольным заданиям

214	В этих целях возможно использование социально-психологических методов,
-----	--

	<p>ориентированных на выявление стрессоустойчивости, креативности, причем имеет смысл постоянно торопить кандидата, говорить «еще...», «далее...». Это возможность лучше узнать кандидата до того, как заключать с ним социально-трудовые отношения. Использование социально-психологических методов при работе с потенциальным сотрудником, в процессе психологического тестирования появляется возможность выявить ситуационное поведение претендента. Важнейшим критерием психологических тестов, применяемых при обороте персонала, является их устойчивость, которая характеризуется постоянством результатов тестирования.</p>
215	<p>1 информирование, познание соответствующего правового акта; 2 принятие решений «во исполнение»; 3 конкретные оперативно-управленческие действия, поступки или осознанное воздержание от них; 4 контроль, оценка эффективности мер, коррекция правового поведения. Названные стадии нельзя игнорировать или нарушать их последовательность.</p>
216	<p>Социально-психологические процессы, протекающие в первично организованном коллективе - адаптация, коммуникация, идентификация и интеграция.</p> <p>Адаптация- процесс включения человека в новые группы (коллективы), приспособления к изменяющимся условиям социальной среды, деятельности, внутригрупповых и межличностных отношений, сопровождающийся усвоением действующих в них норм, принципов, правил.</p> <p>Адаптация выражается в формировании у работников соответствующих представлений друг о друге, в необходимости занять определенную позицию, обрести желаемый общественный статус в коллективе. Чем больше работники узнают друг друга, тем легче и интенсивнее идет процесс адаптации.</p> <p>Коммуникация - процесс, посредством которого осуществляется информационный обмен между работниками с целью определения проблем, поиска необходимых решений, регуляции их противоречивых взаимодействий и согласования интересов.</p> <p>Коммуникативный процесс играет существенную роль в развитии межличностных отношений работников. Эти отношения возникают в ходе профессионального общения, способствуют развитию процесса идентификации.</p> <p>Идентификация- определение работником через внутренние переживания степени своей тождественности по отношению к коллегам, на основе эмоциональной связи с ними (эмоциональная идентификация).</p> <p>Идентификация оказывает значительное влияние на развитие сплоченности коллектива, создание теплых, дружеских отношений, формирование здорового психологического климата в коллективе в целом.</p> <p>Для обеспечения процесса интеграции руководителю очень важно знать три механизма воспроизводства личностью чувств, мыслей, действий, адекватно отражающих какой-либо источник восприятия. С их помощью осуществляется управление процессом межличностного общения работников.</p>
217	<p>3</p> <p>Социально-психологические методы управления представляют собой способы воздействия, которые основаны на пользовании социально-психологических факторов, к ним можно отнести черты характера кандидата. К примеру: его характер, темперамент и другое.</p>

	Целью социально-психологических методов управления является -знание и пользование законов психической деятельности работников для оптимизации психологических явлений и процессов в интересах организации и самого работника.
218	1 2 3 5 Графическое тестирование — это процесс проверки графического пользовательского интерфейса (GUI) программного обеспечения на корректную работу, соответствие стандартам и удобство использования.
219	13542
220	24153
231	1В 2А 3К 4Ж 5Д 6Б
232	<p>1 обращать внимание на то, как часто и через какое время кандидат меняет работу: если мест было много, а сроки работы — три-шесть месяцев, это может быть сигналом о неуживчивости кандидата, его нетерпимости и вспыльчивости.</p> <p>2 Кандидат может начать ставить невыполнимые условия: например, заявить, что говорить по телефону он может только после 20:00 или в выходной день, — при том что резюме его находится в открытом доступе и отклики на вакансию предполагают активный поиск работы.</p> <p>3 Если уместно и есть время, чтобы изучить и оценить результаты, можно предложить кандидату пройти тест еще до приглашения на собеседование.</p> <p>4 На финишной прямой, когда выбор встает между двумя-тремя кандидатами, рекрутеры обычно просят отзывы о сотрудниках у бывших работодателей. Логично в этой ситуации спросить и про склонность к конфликтам.</p> <p>5 распознать конфликтного человека можно по тому, как он ведет себя перед собеседованием. Такой вместо спокойного ожидания начинает ходить по офису, открывать двери, «инспектировать» содержимое шкафов, «проверять» работу других сотрудников.</p> <p>6 Спросите о причинах ухода с предыдущих мест работы Этот стандартный вопрос не вызывает удивления у соискателей, стоит прислушаться к интонациям, обратить внимание на манеру соискателя рассказывать об опыте, в том числе негативном.</p> <p>7 Предложите решить кейсы Можно прописать конфликтную ситуацию, в том числе типичную для роли, на которую претендует кандидат.</p> <p>8 Провоцируйте Спорный, но эффективный способ проверить, как кандидат будет вести себя в конфликтной ситуации, — спровоцировать конфликт.</p>
233	<p>1 Создание объективных условий Включает в себя установление благоприятных условий для жизни сотрудников, справедливое распределение ресурсов в коллективе, наличие нормативных процедур для разрешения типовых конфликтных ситуаций и создание спокойной материальной среды.</p> <p>2 Оптимизация организационных и управленческих условий Следующим этапом является оптимизация организационной структуры, функциональных взаимоотношений, а также улучшение управленческих</p>

	<p>решений и оценка результативности сотрудников.</p> <p>3 Устранение социально-психологических причин конфликтов Профилактические меры включают в себя психологический и профессиональный отбор сотрудников, стимулирование мотивации к добросовестному труду и снятие социально-психологического напряжения в коллективе.</p> <p>4 Блокирование личных причин конфликтов Некоторые меры включают в себя проведение собраний, дающих сотрудникам возможность высказаться, переизбрание руководителей подразделений и другие методы «выпуска пара».</p>
--	---

Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
50-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

3.3. Перечень тем для проверки образовательных результатов на знания (вопросы к зачёту/экзамену, при наличии)

1. Разъяснение требований к сотрудникам как условие профилактики межличностных конфликтов в организациях
2. Применение социально-психологических правил обеспечения взаимопонимания и сотрудничества в коллективе
3. Повышение культуры межличностного общения как условие профилактики эмоциональных конфликтов в социальных группах
4. Создание здоровой морально-психологической атмосферы в социальной группе как средство предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций
5. Выбор оптимального стиля поведения в конкретном конфликте с целью осуществления собственных интересов
6. Решающая роль руководителя организации (подразделения) в управлении конфликтами и стрессами
7. Возрастание требований к коммуникативной культуре руководителя в конфликтных условиях
8. Конфликты в организации вследствие недостатков системы коммуникаций
9. Предупреждение и разрешение конфликтов при проведении текущей деловой оценки персонала организации
10. Конфликты в коллективе при назначении нового руководителя структурного подразделения
11. Полная информация о развитии конфликта и поведении его участников как условие обоснованного воздействия на взаимоотношения конфликтующих сторон

12. Повышение эффективности использования примирительных процедур в урегулировании конфликтов