

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ
КАЗАХСТАН
Учреждение «Esil University»



«Утверждаю»
Ректор «Esil University»
А. А. Таубаев
2024г.

ПРОГРАММА

**комплексных экзаменов итоговой аттестации для обучающихся по образовательной
программе 6B04101 – «Менеджмент» по дисциплинам «Менеджмент», «Управление
проектами», «Управление конфликтами»**

Астана
2024

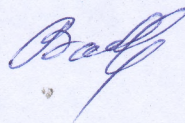
Программа комплексного экзамена (итоговой аттестации) разработана на основании Государственного общеобязательного стандарта образования №2 от 20.07.22 г. и модульных образовательных программ по ОП 6B04101 – «Менеджмент» по дисциплинам «Менеджмент», «Управление проектами», «Управление конфликтами»

Программу экзамена (итоговой аттестации) подготовили:
Хуаныш Л.- магистр, ст.преподаватель, руководитель ОП «Менеджмент»;
Кушебина Г.М.- к.э.н., доцент.
Рюмкин С.В. – к.э.н., доцент
Нургалиева Ж.Е. - к.э.н., и.о. доцента

Программа комплексного экзамена (итоговой аттестации) обсуждена на заседании кафедры «Менеджмент»

Протокол № 5 от «20» 12 2023 г.

Зав.кафедрой «Менеджмент»

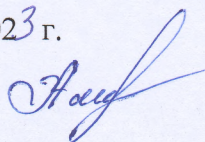


Валиева С.Н.

Программа комплексного экзамена (итоговой аттестации) одобрена на заседании Совета факультета Бизнеса и управления

Протокол № «5» от 25.12 2023 г.

Председатель

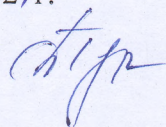


Алина Г.Б.

Программа комплексного экзамена (итоговой аттестации) одобрена на заседании Научно-методического Совета Esil University

Протокол № 6 от «19» 01 2024 г.

Председатель



Турекулова Д.М.

Программа комплексного экзамена (итоговой аттестации) утверждена на заседании Ученого Совета Esil University

Протокол № 8 от «28» 02 2024 г.

ВВЕДЕНИЕ

Комплексный экзамен проводится в рамках итоговой аттестации выпускников университета, позволяющей выявить и оценить теоретическую подготовку к решению профессиональных задач, готовность к основным видам профессиональной деятельности. Комплексный экзамен включает ключевые и практические значимые вопросы по дисциплинам общепрофессиональной и специальной подготовки. Программа предназначена для подготовки студентов к комплексному экзамену. В программу включены основные разделы по базовому и профилирующим дисциплинам образовательной программы 6В04101 – «Менеджмент»: «Менеджмент», «Управление проектами», «Управление конфликтами».

«МЕНЕДЖМЕНТ»

краткое пояснение тем

Характеристика менеджмента в современных условиях.

Понятие управления. Система и виды управления. Сущность и содержание понятия «менеджмент». Менеджмент как наука. Виды и формы менеджмента. Принципы менеджмента. Основные функции менеджмента. Роли менеджеров. Новые компетенции менеджеров.

Эволюция управленческой мысли

Социально – экономические предпосылки возникновения научной организации управления производством. Ф.У. Тейлор и школа научного менеджмента. Школа административного управления (А. Файоль, Л. Урвик, М. Вебер др.). Школа человеческих отношений и поведенческих наук (Э. Мэйо, М.П. Фоллет, А. Маслоу и др.). Количественная или математическая школа управления (Р. Акофф, С. Бир и др.). Системный и ситуационный подходы в менеджменте.

Современные проблемы менеджмента. Национальные особенности менеджмента.

Теоретические основы организации

Понятие организации. Системный подход к определению организации. Виды организаций. Взаимоотношения «организация - внешняя среда». Внутренняя среда управленческой деятельности.

Организационная культура. Типология организационной культуры.

Принятие управленческих решений. Коммуникация.

Типы решений и проблем. Модели принятия решений. Этапы процесса принятия решений. Влияние личности менеджера на принятие решений. Побуждение сотрудников к участию в принятии решений. Новые подходы к принятию решений в турбулентные периоды.

Модель коммуникативного процесса. Организационные коммуникации. Формальные и неформальные каналы коммуникаций. Управление организационными коммуникациями.

Целеполагание в менеджменте

Понятие и значение целеполагания в управлении. Разнообразие целей и их классификация. Система целей организации. Общие требования к целеполаганию. Управление по целям (МВО).

Понятие, значение и место планирования в управленческом процессе. Виды планирования.

Формулирование и реализация стратегии

Стратегическое планирование: сущность и значение. Виды стратегий. Характеристика процесса стратегического планирования.

Формулирование стратегии на корпоративном уровне. Формулирование стратегии уровня бизнес-единицы.

Силы, влияющие на конкуренцию в отрасли по М. Портеру. Конкурентные стратегии. Стратегий партнерства. Формулирование стратегии на функциональном уровне. Реализация и контроль стратегии.

Проектирование организаций

Понятие организационной структуры. Типы организационных структур. Виды организационных структур управления. Делегирование, полномочия и ответственность.

Эффективная организация распределения полномочий. Характеристика вертикальной организационной структуры: специализация рабочих заданий, управленческая цепочка, норма управляемости, централизация и децентрализация. Департаментализация. Вертикальный функциональный, дивизиональный, матричный, командный и сетевой подходы: их достоинства и недостатки. Способы горизонтальной координации. Факторы, влияющие на организационную структуру.

Мотивация

Простая модель мотивации. Основные подходы к мотивации: традиционный, с позиции человеческих отношений, с позиций человеческих ресурсов и современный.

Содержательные теории мотивации. Процессные теории мотивации. Мотивационная теория подкрепления.

Разработка функциональных обязанностей и мотивация. Мотивация в современных условиях.

Руководство и лидерство

Понятие и место руководства в системе функций управления. Власть и влияние как инструменты руководства. Формы власти и влияния. Основные теории руководства. Современные подходы к определению стиля руководства (лидерства).

Управленческий контроль и контроль качества

Сущность контроля. Объект организационного контроля. Этапы процесса контроля.

Контроль и бюджетирование. Финансовый контроль.

Комплексное управление качеством (TQM). Методы и приемы TQM. Тенденции развития контроля качества и финансового контроля. Инновационные системы контроля.

Эффективность менеджмента

Оценка и факторы повышения эффективности управления. Критерии и показатели эффективности управления.

Динамика организационного поведения

Понятие организационного поведения. Понятие и природа конфликта. Виды конфликтов. Управление конфликтами. Управление стрессом.

«Менеджмент»

перечень вопросов для итоговой аттестации

1. Понятие управления. Система и виды управления.
2. Сущность и содержание понятия «менеджмент».
3. Виды и формы менеджмента.
4. Менеджмент – наука и искусство, процесс управления.
5. Закономерности и принципы менеджмента.
6. Исторические предпосылки возникновения менеджмента.
7. Характеристика школы научного управления.
8. Классическая школа.
9. Школа человеческих отношений и поведенческих наук.
10. Школа науки управления.
11. Процессный, системный, ситуационный подходы.
12. Современные проблемы менеджмента. Национальные особенности менеджмента.

13. Организация как объект менеджмента.
14. Внутренняя среда организации. Переменные внутренней среды.
15. Классификация организаций.
16. Внешняя среда организации: характеристика, значение и состав. Среда прямого воздействия. Среда косвенного воздействия.
17. Организационная культура: понятие, характеристика и состав. Формирование и развитие организационной культуры.
18. Ролевые функции управленческого персонала.
19. Этика менеджмента и факторы ее определяющие.
20. Сущность и содержание понятия «социальная ответственность».
21. Сущность и содержание управленческого решения. Виды управленческих решений.
22. Процесс принятия управленческих решений.
23. Методы принятия решений. Условия принятия решений.
24. Понятие и значение целеполагания в управлении. Разнообразие целей и их классификация.
25. Система целей организации. Дерево целей.
26. Управление по целям (МВО).
27. Понятие, значение и место планирования в управленческом процессе.
28. Стратегическое планирование: сущность и значение.
29. Характеристика процесса стратегического планирования. Виды стратегий.
30. Тактическое планирование. Виды текущих и оперативных планов.
31. Прогнозирование: сущность, значение и методы.
32. Понятие организации как функции менеджмента. Сущность и содержание организационной деятельности.
33. Виды структур, их достоинства и недостатки.
34. Понятие мотивации, ее значение и эволюция.
35. Содержательные теории мотивации.
36. Процессуальные теории мотивации.
37. Типы и виды контроля.
38. Процесс контроля.
39. Характеристики эффективного контроля.
40. Инструменты и методы контроля.
41. Опыт комплексного управления качеством (TQM).
42. Понятие и место руководства в системе управления. Руководство и лидерство.
43. Власть и влияние как инструменты руководства. Формы власти и влияния.
44. Основные теории руководства. Общая ситуационная модель руководства Фидлера.
45. Современные подходы к определению стиля руководства (лидерства).
46. Понятие и значение коммуникации организации.
47. Виды коммуникаций. Понятие коммуникативного процесса.
48. Коммуникативные сети и коммуникативные роли.
49. Межличностные коммуникации. Преграды на пути коммуникаций.
50. Организационные коммуникации и их совершенствование.

Список литературы:

Основная литература:

1. Абчук, В. А. Менеджмент в 2 ч. / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 249 с.

2. Коротков, Э. М. Менеджмент: учебник для вузов / Э. М. Коротков. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2021. – 566 с.
3. Иванова, И. А. Менеджмент: учебник и практикум для вузов / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. – Москва: Юрайт, 2022. – 305 с. – (Высшее образование)
4. Менеджмент: учебник для академического бакалавриата / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. – Москва: Юрайт, 2018. – 448 с.
5. Менеджмент в 2 ч.: учебник и практикум для вузов / И. Н. Шапкин [и др.]; под общей редакцией И. Н. Шапкина. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2020. – 384 с.

Дополнительная:

1. Зуб А. Теория менеджмента. Учебник для бакалавров / А. Зуб. – СПб. Питер, 2020. – 672 с.
2. Менеджмент: учебник / коллектив авторов, под ред. В.Г. Антонова. – Москва: КНОРУС, 2017. – 306 (Бакалавриат)
3. Общий менеджмент: учебное пособие / Л.С. Ружанская [и др.]; под общ. ред. Л.С. Ружанской, И. В. Котляревской. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017.– 116 с.
4. Менеджмент: учебник для вузов / А. Л. Гапоненко [и др.]; под общей редакцией А. Л. Гапоненко. – Москва: Юрайт, 2022. – 365 с.
5. Мэри Коултер, Стивен П. Робинс Менеджмент. 8-е издание. – М.: Вильямс, 2017. – 1046 с.

«УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ»

краткое пояснение тем

Управление проектами: основные понятия

Понятия «проект» и «управление проектами». Методология управления проектами. Стандарты управления проектами

Внешняя и внутренняя среда проекта

Проект как система. Системный подход к управлению проектами. Цели проекта. Требования к проекту. Окружение проекта. Участники проекта. Жизненный цикл проекта. Структура проекта

Экономические аспекты проекта

Классификация проектов по критериям менеджера и экономиста. Экономическая модель проекта

Эффективность реализации проекта

Эффекты и индикаторы успешности реализации проекта. Эффективность реализации проекта и ее виды. Оценка экономической эффективности проекта: общие подходы. Основные методы инвестиционных расчетов

Управление проектными рисками

Понятие риска и неопределенности. Классификация проектных рисков. Система управления проектными рисками. Основные подходы к оценке риска. Методы управления рисками

Планирование проекта

Основные задачи планирования проекта. Иерархическая структура работ проекта

Сетевой анализ и календарное планирование проекта

Функции сетевого анализа в планировании проекта. Анализ критического пути. Определение длительности проекта при неопределенном времени выполнения операций. Распределение ресурсов. Разработка расписания проекта

Формирование финансовых ресурсов проекта

Оценка стоимости проекта. Планирование затрат по проекту (бюджетирование). Финансирование за счет выпуска акций. Долгосрочное долговое финансирование. Другие источники финансирования проектов. Контроль выполнения плана и условий финансирования

Управление командой проекта

Сотрудники проекта. Командная работа над проектом. Управление командой проекта. Создание проектной группы

Управление коммуникациями проекта

Роль коммуникаций в проекте. Планирование управления коммуникациями. Коммуникационные технологии. Управление ожиданиями стейкхолдеров проекта. Конфликты и их разрешение

Контроль реализации проекта. Управление изменениями

Контроль при реализации проекта. Мониторинг проекта. Управление изменениями. Управление конфигурацией

Управление качеством проекта

Понятие качества и его применение в проектах. Планирование качества. Обеспечение качества проекта. Контроль качества проекта

Логистика проекта и управление контрактами

Типы контрактов в проектной деятельности. Организация подрядных торгов

Закрытие проекта. Основные процедуры

Фаза завершения проекта. Закрытие контрактов проекта. Постаудит проекта. Основные программные продукты в управлении проектами

Информационные системы для управления проектами

Особенности программного обеспечения для управления проектами. Программное обеспечение для управления проектами

«Управление проектами» перечень вопросов для итоговой аттестации

1. Понятия «проект» и «управление проектами»
2. Методология управления проектами
3. Стандарты управления проектами
4. Проект как система
5. Системный подход к управлению проектами
6. Цели проекта
7. Требования к проекту
8. Окружение проекта
9. Участники проекта
10. Жизненный цикл проекта
11. Структура проекта
12. Классификация проектов по критериям менеджера и экономиста
13. Экономическая модель проекта
14. Эффекты и индикаторы успешности реализации проекта
15. Эффективность реализации проекта и ее виды
16. Оценка экономической эффективности проекта: общие подходы
17. Основные методы инвестиционных расчетов
18. Понятие риска и неопределенности
19. Классификация проектных рисков
20. Система управления проектными рисками
21. Основные подходы к оценке риска
22. Методы управления рисками
23. Основные задачи планирования проекта
24. Иерархическая структура работ проекта
25. Функции сетевого анализа в планировании проекта
26. Анализ критического пути
27. Командная работа над проектом
28. Распределение ресурсов
29. Разработка расписания проекта
30. Оценка стоимости проекта
31. Планирование затрат по проекту (бюджетирование)

32. Финансирование за счет выпуска акций
33. Долгосрочное долговое финансирование
34. Другие источники финансирования проектов
35. Контроль выполнения плана и условий финансирования
36. Сотрудники проекта
37. Основные программные продукты в управлении проектами
38. Управление командой проекта
39. Создание проектной группы
40. Роль коммуникаций в проекте
41. Планирование управления коммуникациями
42. Коммуникационные технологии
43. Управление ожиданиями стейкхолдеров проекта
44. Конфликты и их разрешение
45. Контроль при реализации проекта
46. Мониторинг проекта
47. Управление изменениями
48. Управление конфигурацией
49. Понятие качества и его применение в проектах
50. Планирование качества

Список литературы:

Основная литература:

1. Бахтин, И. В. Руководство по выбору лучшего программного обеспечения для управления проектами / И. В. Бахтин // Научный электронный журнал Меридиан. – 2020. – № 7(41). – С. 60-62.
2. Бедердинова, О. И. Автоматизированное управление IT-проектами : учебное пособие / О.И. Бедердинова, Ю.А. Водовозова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 92 с.
3. Бояркова, Т. Д. Управление проектами в условиях риска / Т. Д. Бояркова // Риск-ориентированное управление в государственном и корпоративном секторе экономики города Москвы : Сборник статей / Под ред. А.А. Шестемирова, М.В. Ефимовой. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2020. – С. 292-299.
4. Зуб, А. Т. Управление проектами : учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 422 с.
5. Керимов, В. Ю. Методология проектирования в нефтегазовой отрасли и управление проектами : учебное пособие / В. Ю. Керимов, А. Б. Толстов, Р. Н. Мустаев ; под ред. проф. А. В. Лобусева. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 123 с.
6. Котляр, Е. В. Система управления проектами Канбан / Е. В. Котляр, Е. М. Пушкарева // Бизнес-образование в экономике знаний. – 2020. – № 1(15). – С. 57-59.

Дополнительная литература:

1. Малахова, А. И. Исследование содержания проблемы управления инновационными проектами в процессах стратегического планирования и развития производственно-экономических систем / А. И. Малахова, Н. О. Никулина, Л. Р. Черняховская // Информационные технологии. – 2020. – Т. 26. – № 4. – С. 239-251.
2. Мамонтов, С. А. Управление маркетинговыми проектами на предприятии : учебное пособие / С. А. Мамонтов, Н. М. Глебова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с.

Нормативные правовые акты:

1. Стратегический план развития Республики Казахстан до 2020 года. Утв. Указом Президента Республики Казахстан от 4 декабря 2001 г. №735 // САПП, 2001. № 43-44.

«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»

краткое пояснение тем

Специфика конфликтологии как науки

Эволюция научных взглядов на конфликт. Отражение конфликтов в искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки.

Общая теория конфликта

Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов. Основные цели и задачи конфликтологии, практическая направленность которой выражается в овладении искусством управления конфликтом.

Понятие и структура конфликта

Понятие конфликта, обязательные условия возникновения конфликтов. Латентная стадия конфликта. Типология конфликтов. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.

Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения

Понятие конфликтогена. Эскалация конфликта. Три группы конфликтогенов. Проявление агрессивности. Природная и ситуативная агрессивность. Проявление эгоизма. Проявление превосходства: категоричный тон, нарушение служебной этики, обман, утаивание информации, перекладывание ответственности. Способы снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству. Правила бесконфликтного общения. Понятие эмпатии

Причины и функции конфликтов

Различные подходы к пониманию причин конфликтов. Характеристика внешних и внутренних причин конфликтов. Классификация причин конфликтов. Деление причин на три класса: социально-экономические, социально-психологические, социально-демографические.

Источники конфликтов и стрессов

Классификация причин, предложенная А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым. Взаимосвязь объективных и субъективных причин. Зависимость организационно-управленческих причин от создания и функционирования организации, группы, коллектива.

Управление конфликтом как организационно-технологический процесс

Понятие управления конфликтом в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Содержание управления конфликтом: прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Принципы, формы и средства разрешения конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.

Типология конфликтов в органах государственной и местной власти

Классификация и характеристика конфликтов в организации: межличностные конфликты (по вертикали и по горизонтали), межгрупповые конфликты, конфликты типа «личность – группа», трудовые конфликты, инновационные конфликты, ресурсные конфликты. Причины возникновения конфликтов в органах ГиМ власти. Характеристика

основных способов предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии органов государственной власти РК, институтов гражданского общества и средств массовой коммуникации. Характеристика основных способов предотвращения конфликтов интересов в процессе прохождения государственной гражданской службы. Методы управления конфликтами в сфере государственного управления: их характеристика.

Социально-экономические и социально-политические конфликты

Понятие социального конфликта. Понятие социальной напряженности. Экономический конфликт. Факторы определения экономического конфликта. Формы проявления экономических конфликтов. Управление экономическими конфликтами. Предпосылки возникновения политических конфликтов. Субъекты политических конфликтов. Формы проявления политических конфликтов. Управление политическими конфликтами. Последствия таких конфликтов.

Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и местной власти

Сущность переговоров. Классификация переговоров. Функции переговоров: коммуникативная, информационная, контроля, пропаганды, проволочек, отвлечения внимания, регуляции и координации действий. Модели поведения партнёров в переговорном процессе: «избегающий», «уступающий», «отрицающий», «наступающий». Три варианта совместных решений участников: компромисс, асимметричное решение (относительный компромисс), нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества. Динамика переговорного процесса. Технология управления эмоциями в переговорном процессе: заземление, визуализация, проецирование, очищение ауры. Правила самоконтроля эмоций: эмоциональная выдержка, рационализация эмоций, поддержание высокой самооценки. Манипуляции в переговорном процессе. Технология ведения переговоров. Тактические приемы на каждом этапе переговоров: Различия медиатора и фасилитатора

Социальное партнерство

Социальное партнерство как стратегический инструмент управления развитием конфликтных ситуаций в сфере трудовых отношений: содержание, логика организации и применяемые инструменты. Исследование функциональных

Межличностные основы управления конфликтами в организации

Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Пять основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление и избегание. Целесообразность применения той или иной стратегии. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами. Влияние различных факторов на выбор стратегии: наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, личные особенности оппонентов, длительность конфликта, значимость решаемой проблемы и др. Реализация стратегий через различные тактики

Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте

Способы и приёмы воздействия на партнёра: не требовать от него невозможного; оценивать психическое состояние партнёра; понимать его мимику, жесты, позы; информировать об ущемлении своих интересов; давать оппоненту высказаться; установить личный контакт; избегать категорических оценок и т.д. Применение конструктивной критики. Виды критики. Структура критики. Основные методы коррекции конфликтного поведения: социальнопсихологический тренинг; аутогенная

тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения. Типы конфликтных личностей.

Примирительные процедуры при трудовых спорах

Этапы рассмотрения коллективного трудового спора. Уклонение от участия в примирительных процедурах. Забастовка как крайняя форма трудового конфликта: сущность, основные виды, процедура организации забастовки, ограничение на участие в забастовке. Гарантии и правовое положение работников в связи с проведением забастовки. Ответственность за участие в незаконной забастовке. Переговоры как метод примирения.

Руководитель как субъект и посредник конфликта

Руководитель как субъект конфликта. Руководитель – посредник в конфликте. Значение личности руководителя в преодолении конфликтов и стрессов. Способы конструктивного разрешения конфликтов по вертикали.

«Управление конфликтами»

перечень вопросов для итоговой аттестации

1. Основные этапы развития конфликтологии
2. Взгляд на конфликты в различных религиях
3. Становление конфликтологии как самостоятельной науки
4. Социальные конфликты: понятие и сущность
5. Политические конфликты: понятие и сущность
6. Глобальные конфликты: понятие и сущность
7. Социология конфликта
8. Функциональная и конфликтная модели общества
9. Современная конфликтология как наука
10. Развитие конфликтологии в России
11. Взгляды на конфликты в политологии, психологии и трудах по управлению
12. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен
13. Основные типы организационных конфликтов по Ф. Лютенсу
14. Понятие конфликта. Определение его сущности
15. Подходы в понимании сущности конфликта
16. Функции и границы конфликтов
17. Классификация конфликтов
18. Описательные модели структуры конфликта
19. Объект и предмет конфликтного процесса
20. Субъекты конфликтного процесса
21. Основные этапы, периоды и стадии конфликта
22. Модель развития конфликта
23. Схема развития конфликта
24. Базисная классификация конфликтов по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову
25. Американский профессор Н. Смелзер о конфликтах в организациях
26. Технологии рационального поведения в конфликте
27. Территориальные конфликты в Арктических территориях
28. Философия управления конфликтами
29. Методы сбора социальной информации
30. Методики анализа конфликта
31. Информационная модель конфликта
32. Алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте

33. Прогнозирование конфликта в организации
 34. Бизнес-конфликты, их виды
 35. Корпоративные конфликты. Гринмэйл. Недружественные поглощения
 36. Предупреждение конфликтов: управленческий подход
 37. Основные направления управленческого подхода в предупреждении конфликтов
 38. Предупреждение конфликтов и качество менеджмента организации
 39. Структурирование конфликтов в организации
 40. Структурные методы управления конфликтом
 41. Организационные изменения и конфликты, связанные с ними
 42. Горизонтальные и вертикальные коммуникации в организации
 43. Роль корпоративной культуры в разрешении конфликтов
 44. Эффективное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликта
 45. Методы принятия управленческих решений
 46. Стратегии поведения в конфликте
 47. Основные стратегии поведения в конфликте
 48. Техника решения конфликтных ситуаций
 49. Социально-психологические технологии управления конфликтами
 50. Методы позитивного поведения
- *на экзамене будет 2 теоретических вопроса и 1 практический (решение ситуационных задач) вопрос .

Список литературы:

Основная литература:

1. Турекулова Д.М., Мухамбетова Л.К., Омарова А.Т., Жуманова Б.К., Байбашева Г.К., Стоянова Р.Г. /Управление персоналом организации.- Алматы. ЦБК, 2018.-376 с.
2. Шарков Ф. И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова. - 5-е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 236 с. - ISBN 978-5-394-05310-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2083258>- Режим доступа: по подписке.
3. Мухамбетова Л.К., Турекулова Д.М., Оразбаева К.Н./Организационное поведение: Учебное пособие.-Алматы:Эвера, 2022.-392с.
4. Степанов Е.И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов. Учебное пособие / Е.И. Степанов. - М.: ЛКИ, 2019. - 176 с.
5. Лариса Большакова Как подобрать ключик к решению любой ситуации. 30 правил эффективного общения, решения конфликтов, управления поведением / Лариса Большакова. - М.: АСТ, 2020. – 491 с.

Дополнительная литература:

1. Management Weekly. "Thomas Kilmann Conflict Model, <https://managementweekly.org/thomas-kilmann-conflict-resolution-model/>." Accessed April 29, 2022.
2. Козырев, Г. И. Основы конфликтологии : учебник / Г.И. Козырев. - 2, перераб. и доп. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2020. - 240 с. - ISBN 978-5-8199-0430-5. <http://znanium.com/catalog/document/?pid=1068808&id=356204>
3. Дмитриев, А. В. Конфликтология: учебник / А. В. Дмитриев. - 4, перераб. - Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2019. - 336 с. - ISBN 978-5-98281-350 3 <http://znanium.com/catalog/document/?pid=1030865&id=351767>

4.Зеленков, М. Ю. Конфликтология: Учебник / М. Ю. Зеленков. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 324 с. - ISBN 978-5 394-01918-0
<http://znanium.com/bookread2.php?book=415117>

Нормативные правовые акты:

1. Республика Казахстан. Кодекс. Гражданский кодекс: практическое пособие. – Алматы: Норма-К, 2016
2. Республика Казахстан. Кодекс. Предпринимательский кодекс: официальное издание. – Алматы: Юрист, 2017
3. Республика Казахстан. Кодекс. Трудовой кодекс: официальное издание. – Алматы: Юрист, 2017